



**Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro  
nacional de identificación y estado civil - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Bach. Gisella Paola Apéstegui Culli

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## Página del Jurado

---

Dr. Chantal Jara Aguirre  
**Presidente**

---

Dra. Galia Susana Lescano López  
**Secretario**

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
**Vocal**

**Dedicatoria**

A mi madre Irene Culli Lázaro, quien desde pequeña me enseñó a enfrentarme al mundo con inteligencia y perseverancia y desde su formación como docente me guía y motiva a lograr mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A los docentes del programa de unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por los conocimientos transmitidos.

A la Dra. Flor de María Sánchez Aguirre por su orientación, dedicación y valioso apoyo para la realización del presente trabajo de investigación.

A mi madre Irene Culli Lázaro, motor de mi vida, quien siempre me impulsa a seguir adelante.

A mi hermana Gabriela Isidro Culli, por su apoyo incondicional en todo momento.

A todas aquellas personas que indirectamente me ayudaron para culminar este trabajo y que con su incansable aliento constituyeron un invaluable apoyo.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Gisella Paola, Apéstegui Culli, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44531645 y autora de la Tesis denominada “La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017”. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA.

Declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es mi autoría y fue realizada a través de una investigación a conciencia.
2. He respetado las normas internacionales el citado y referenciado de las fuentes utilizadas en mi investigación. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. La información presentada en los resultados son datos totalmente reales, obtenidos mediante la aplicación de entrevistas. Es decir, no han sido falsificados, adulterados, ni copiados, por lo que este trabajo de investigación está dentro de un marco ético y se constituirá como aporte a la realidad investigada.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye un aporte auténtico, el cual quedará como contribución a la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de febrero del 2018.

.....  
Bach. Gisella Paola, Apéstegui Culli

DNI N° 44531645

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes presento la tesis: “La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017”, con la finalidad de identificar la relación existente entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión Pública.

La aplicación de la presente tesis consta de la siguiente forma: Capítulo I: introducción, realidad problemática, antecedentes, fundamentación teórica, formulación, justificación, hipótesis y objetivos de la investigación. El capítulo II, se desarrolla el marco metodológico, metodología, tipos de estudio, diseño, las variables, la operacionalización de variables, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III, se explican los resultados obtenidos del proceso estadístico a nivel descriptivo e inferencial. En el Capítulo IV, se procede a discutir los resultados obtenidos contrastados con los resultados de los antecedentes recopilados respecto al tema investigado. Capítulo V, se concluye el tema de investigación de tesis haciendo referencia al análisis inferencial estadístico para posteriormente dar a conocer las recomendaciones en el capítulo VI, el capítulo VII referencias bibliográficas y finalmente el capítulo VIII los anexos.

Se determinó que existe una relación significativa entre la identidad digital y gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017. Siendo la correlación de 0,869 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05. Por tanto, existe una relación alta.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiii
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Identidad	20
1.3.2. Identidad Digital	21
1.3.3. Dimensiones de la Identidad Digital	30
1.3.4. La Nueva Gestión Pública	31
1.3.5. Gobierno Electrónico	37
1.3.6. Dimensiones del Gobierno Electrónico	40
1.4. Formulación del Problema	43
1.4.1. Problema General	43
1.4.2. Problemas Específicos	43
1.5. Justificación del estudio	43
1.5.1. Justificación Teórica	44
1.5.2. Justificación Práctica	44
1.5.3. Justificación Metodológica	44
1.5.4. Justificación Social	45
1.6. Hipótesis	45
1.6.1. Hipótesis General	45

1.6.2. Hipótesis Específicas	45
1.7. Objetivos	46
1.7.1. Objetivo General	46
1.7.2. Objetivos Específicos	46
II. Método	48
2.1. Diseño de investigación	49
2.2. Variables, operacionalización	51
2.2.1. Variables	51
2.2.2. Operacionalización de las variables	52
2.1. Población y muestra	53
2.1.1. Población	53
2.1.2. Muestra	53
2.1.3. Muestreo	56
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.2.1. Técnicas	56
2.2.2. Instrumentos	56
2.2.3. Validez	59
2.2.4. Confiabilidad	59
2.3. Métodos de análisis de datos	60
2.4. Aspectos éticos	61
III. Resultados	63
3.1. Análisis Descriptivo de los resultados	64
3.2. Análisis Inferencial	77
IV. Discusión	83
V. Conclusiones	87
VI. Recomendaciones	89
VII. Referencias	91
VIII. Anexos	95
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Constancia que autoriza la realización de la Investigación	
Anexo 4. Formato de validación de instrumentos	
Anexo 5. Juicio de expertos	

Anexo 6. Instrumento

Anexo 7. Base de datos

Anexo 8. Evidencias

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable identidad digital.	52
Tabla 2. Operacionalización de la variable gobierno electrónico.	52
Tabla 3. Distribución de la muestra en función al sexo.	54
Tabla 4. Distribución de la muestra en función a la edad.	55
Tabla 5. Valores para la interpretación de Rho de Spearman.	61
Tabla 6. Resultados de la variable identidad digital.	64
Tabla 7. Resultados de la dimensión electrónico.	65
Tabla 8. Resultados de la dimensión acreditación de identidad.	66
Tabla 9. Resultados de la dimensión transacción.	67
Tabla 10. Resultados de la variable gobierno electrónico.	68
Tabla 11. Resultados de la dimensión externa del gobierno electrónico.	69
Tabla 12. Resultados de la dimensión interna del gobierno electrónico.	70
Tabla 13. Resultados de la dimensión relacional del gobierno electrónico.	71
Tabla 14. Resultados de correlación entre la variable identidad digital y la variable gobierno electrónico.	72
Tabla 15. Resultados de correlación entre la variable identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico.	73
Tabla 16. Resultados de la correlación entre la variable identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico.	74
Tabla 17. Resultados de la correlación entre la variable identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico.	76
Tabla 18. Resultados de correlacional no paramétricas de la hipótesis general.	77
Tabla 19. Resultados de correlacional no paramétricas de la hipótesis específica 1.	78
Tabla 20. Resultados correlacional no paramétricas de la hipótesis específica 2.	79
Tabla 21. Resultados de correlacional no paramétricas de la hipótesis específica 3.	81

## Índice de Gráficos

Figura 1. Distribución de la muestra en función al sexo.	54
Figura 2. Distribución de la muestra en función a la edad.	55
Figura 3. Niveles de la variable identidad digital.	64
Figura 4. Niveles de la dimensión electrónico de la variable identidad digital.	65
Figura 5. Niveles de la dimensión Acreditación de identidad de la variable Identidad digital	66
Figura 6. Niveles de la dimensión transacción de la variable identidad digital.	67
Figura 7. Niveles de la variable gobierno electrónico.	68
Figura 8. Niveles de la dimensión externa de la variable gobierno electrónico.	69
Figura 9. Niveles de la dimensión interna de la variable gobierno electrónico.	70
Figura 10. Niveles de la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico.	71
Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la variable gobierno electrónico.	72
Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico.	73
Figura 13. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico.	75
Figura 14. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico.	76

## Resumen

La presente investigación titulada “La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017”, tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre la Identidad Digital y el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el año 2017. Surgió de la necesidad de fomentar servicios basados en el uso del documento nacional de identidad electrónico para mejorar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en el Reniec y por consecuencia la calidad del servicio al ciudadano.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el método que se empleó fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación básica, de diseño no experimental de corte descriptivo correlacional, el muestreo probabilístico estratificado, con una población de 2000 ciudadanos y la muestra de 200 ciudadanos. Se utilizó el estadístico (Kuder y Richardson) KR 20 para verificar la confiabilidad del instrumento. Se empleó como instrumento de evaluación un cuestionario tipo prueba, siendo la técnica utilizada la encuesta con escala dicotómica.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que la Identidad Digital y Gobierno Electrónico en el Reniec se relacionan significativamente. Siendo la correlación obtenida a través del estadístico de Rho de Spearman de 0,869 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05.

**Palabras clave:** identidad digital, gobierno electrónico, certificado digital.

## Abstract

This research entitled "The digital identity and e-government in the national registry of identification and civil status - 2017" main objective was to determine the relationship between digital identity and e-government in the National Registry of Identification and State Civil during the year 2017. It emerged from the need to promote services based on the use of the national electronic identity document to improve the level of e-government development in Reniec and consequently the quality of service to the citizen.

The research was conducted under a quantitative approach; the method used was the hypothetical deductive, the type of basic research, of non-experimental design of correlational descriptive cut, the Stratified probabilistic sampling, with a population of 2000 citizens, residents of metropolitan Lima who have an electronic ID and the sample of 200 citizens. I used the statistician (Kuder and Richardson) KR 20 to verify the reliability of the instrument. A questionnaire was used as an evaluation instrument test; the technique used being the survey with a dichotomous scale.

The investigation concludes that there is significant evidence to affirm that the Digital Identity and Electronic Government in the Reniec are significantly related. Being the correlation obtained through the Spearman's Rho statistic of 0,869 with a bilateral significance of 0,00 less than the significance level 0,05.

**Keywords:** digital identity, electronic government, digital certificate.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

En la gramática mundial existen innumerables definiciones sobre gobierno electrónico, entre los primeros conceptos tenemos al inferido por la OCDE que refirió al gobierno electrónico como aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas (1998).

La definición fue evolucionando con el tiempo, años después el CLAD se refirió a él como el uso de herramientas tecnológicas por parte de los entes de la administración para optimizar la gestión de su información, los servicios que brindan a los ciudadanos, mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incentivar la participación de los ciudadanos (Carta Iberoamericana de gobierno electrónico, 2007). Cuando abordamos la temática relacionada con el Gobierno Electrónico, entendemos que se refiere al uso y aplicación de tecnología de la Información y comunicación (TIC) en los procesos de la Administración Pública, también se puede entender como la disponibilidad de información que las entidades del gobierno ponen a disposición de la ciudadanía a través de medios electrónicos, tales como el Internet.

Actualmente, las entidades públicas manejan sus procesos de gestión de manera aislada y eso causa que cuando requieran información procedente de otra entidad, soliciten la presentación de documentación física, induciendo al ciudadano a acudir de entidad en entidad para tramitar los sustentos demandados. Esta situación es consecuencia de la carencia de una guía estandarizada para la implementación del gobierno electrónico, basado en el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas como la Internet, sumado a la necesidad de una política nacional de colaboración parte de las entidades públicas. Adicionalmente, la falta de inclusión de estas herramientas modernas para la agilización de los procedimientos administrativos de los organismos del sector público genera un estancamiento en el desarrollo de Gobierno Electrónico en nuestro país, quedándonos inmersos en la etapa de transacción.

Para continuar avanzando en gobierno electrónico, el estado viene promoviendo proyectos para mejorar la interacción entre los ciudadano y ciudadano y los organismos públicos, con el objetivo de agilizar la prestación de servicios administrativos, basados en la interoperabilidad de información entre las entidades de la gestión pública.

Al respecto, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) viene desarrollando acciones de innovación tecnológica en sus principales procesos internos con el objetivo de expandir los canales para la provisión de servicios públicos a la ciudadanía, posibilitando que se puedan hacer trámites desde la comodidad del hogar u oficina sin depender de un horario administrativo. Entre los cambios más significativos tenemos la migración hacia el Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle) como credencial de identificación, el cual, gracias a su tecnología, permitirá aprovechar la identidad digital de los peruanos para el acercamiento con otros servicios. El DNle fue adoptado como documento único de identidad con el objetivo de reforzar la seguridad jurídica de la identificación de los individuos durante la realización de transacciones electrónicas. Adicionalmente, el Reniec al estar constituida como una entidad certificadora nacional, propicia el entorno para avanzar en cuanto al gobierno electrónico, en un marco de modernización del Estado.

El Reniec pone a disposición de la ciudadanía un portal de servicios al ciudadano basados en el empleo del documento nacional de identidad electrónico (DNle), como un mecanismo de seguridad, de esta manera el acceso a nuestra información personal podrá ser controlada por nosotros mismos, evitando así que personas no autorizadas vulneren la información de los ciudadanos.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A nivel nacional**

Núñez (2016), en su tesis doctoral *Derecho de identidad digital en internet*, tuvo como objetivo el identificar la realidad informática y jurídica existente relacionada al derecho de identidad digital en internet. El estudio fue descriptivo correlacional y los resultados de los instrumentos aplicados determinaron que es necesario vincular la identidad digital de las personas con procesos de gobierno electrónico, comercio y aprendizaje electrónico, por otro lado, en cuanto a las ventajas de obtener el DNle, el 45% de sus encuestados que representa a la mayoría contestó que lo utilizaría para trámites; el 28% para compras online; un 24% para estudio o educación; el 21% para trabajo online; el 32% contratos; el 20% para litigios y el 5% para otros. Concluyó que la identificación digital basada en el DNle permite designar una identidad a una persona específica, acreditando que dicho individuo es la persona que afirma ser en internet, en manera indiscutible, por consecuencia posibilita la participación del individuo en procesos de comercio electrónico, aprendizaje electrónico y el gobierno electrónico; también instó en crear una normativa de carácter estatal para regular la identidad digital, proteger los datos personales, y regular el proceso de certificación digital; mediante un sistema funcional que vele por la ejecución de la normativa planteada, para garantizar el involucramiento de todas las entidades.

Mesa (2014), en su tesis magistral *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*, tuvo la finalidad detallar los requisitos necesarios para instaurar estrategias de coordinación a fin de poner en funcionamiento la Política de Interoperabilidad estatal. Clasificó el desarrollo del gobierno electrónico en tres fases: la fase fundacional, la fase de oficialización de políticas y la fase de gobierno electrónico en ejecución; resalta un mayor progreso en lo concerniente al planteamiento de normativas públicas; resalta que no existe un desarrollo integrado que involucre a todos los organismos públicos, sino trabajos por separado. La metodología empleada fue de tipo cualitativo, empleo como instrumento las entrevistas para recoger datos; su población estuvo compuesta por jefes, personal técnico y especialistas de la oficina nacional de gobierno electrónico (Ongei) y tuvo una muestra de 15 funcionarios. Finalmente concluye que se debe promover el conocimiento de los temas gobierno electrónico e interoperabilidad para condicionar un entorno adecuado para la

implementación de políticas de Interoperabilidad en el Estado, de corte interinstitucional y no solo técnico, sólo así se podría reforzar la labor de los organismos responsables de administrar los planes de interoperabilidad: Ongei y el GTIE.

Molina (2013), en su investigación *Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0*, tuvo como objetivo desarrollar un documento técnico que permita conocer los beneficios e inconvenientes del nuevo modelo de implementación de Gobierno Electrónico planteado, a través del cual pretende lograr que los organismos de la administración pública en el Perú, avancen con el desarrollo del gobierno electrónico. Dicho objetivo se basa en la mejora de los servicios que brindan y en sus políticas internas de comunicación. Empleó la metodología de investigación cualitativa y la herramienta para la recolección de datos las “Entrevistas”. El estudio fue descriptivo y no experimental. Su población fueron funcionarios especializados de entidades del rubro de economía, en cuanto a la muestra, desarrolló entrevistas a 04 funcionarios expertos de organismos del Sector Economía y finanzas del Perú. Finalmente, concluyó analizando el Sector Economía del Perú, donde identificó tácticas que permitirían lograr un alto nivel de avance en Gobierno Electrónico, ofreciendo más y mejores servicios. El modelo planteado puede ser aplicado en cualquier compañía y de cualquier país en camino al desarrollo, ya sea del sector público como privado.

### **A nivel internacional**

Ruiz (2013), en su tesis magistral *El Gobierno en Línea en Colombia*, tuvo como objetivo realizar análisis exhaustivo del significativo avance de las herramientas de tecnología e información (TIC) para el desarrollo político, comercial, y económico de Colombia. El gobierno de colombiano, en el margen de su responsabilidad con el fortalecimiento de sus organizaciones gubernamentales y la modernización de las estrategias de gestión, paso por una secuencia de reformas orientadas a incorporar herramientas tecnológicas dentro de su dirección administrativa, posibilitando así, la emersión del gobierno electrónico. El tipo de

estudio fue descriptivo y el método de diagnóstico exploratorio. Su fuente de información estuvo conformada por libros, decretos, resoluciones, convenios, normas legales y otros relacionados con los objetos de estudio: Gobierno Electrónico, tecnología de la información y comunicación e internet. Finalmente, la investigación concluyó resaltando los logros alcanzados que el estado colombiano alcanzó en lo concerniente al desarrollo e implementación del gobierno electrónico tales como gobierno en línea, servicios gubernamentales en línea y una red interna gubernamental (intranet), gracias a los cuales el estado colombiano trasciende a un gobierno integrado de gestión electrónica, que favorece el desarrollo político, económico, social y cultural. Por todo ello, Colombia ostenta una importante posición en cuanto a Gobierno en línea a nivel internacional y sus buenos resultados se reflejan en los servicios en línea.

Suñé (2013), en su tesis doctoral *e-Government o Administración Electrónica: su implantación en la administración del estado*, tuvo como objetivo efectuar un análisis del gobierno electrónico en el entorno de la gestión pública y la Ley de Acceso Electrónico de la población a los servicios públicos, basados en el derecho a la relación telemática con los organismos públicos, como un derecho público subjetivo. El tipo de estudio fue descriptivo. Concluyó en que la Administración Electrónica va más allá que el solo hecho de aprovechar la tecnología para mecanizar los procesos de la Gestión pública y proveer servicios online; viene a ser una manera unir distintas administraciones públicas y sus respectivos procesos y servicios, para ofrecerlo al ciudadano de forma integrada, logrando mejorar la eficacia y eficiencia de la administración pública.

Alcaide (2012), en su tesis doctoral *e-Gobierno e Información Financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores*, tuvo como objetivo el analizar de manera crítica, el progreso de la incorporación de las nuevas tecnologías como un instrumento para el desarrollo del e-Gobierno y la identificación de canales probables para investigaciones futuras en esta área de investigación, pues aunque se han realizado esfuerzos por promover las iniciativas de e-Gobierno y la adopción de las TIC's, no se ha logrado un consenso relevante en los procesos de reformas administrativas. La

metodología de la investigación fue bibliométrica, su población fueron las revistas académicas y/o profesionales en materia de administración pública, ciencias de la información, Ciencias de la Computación y Sistemas informáticos. Llegó a la conclusión de que un cambio en la metodología de investigación es necesario, si se quiere alcanzar la plena madurez como ciencia, ya que la investigación debe basarse en el desarrollo de las teorías empíricas y no ser solamente un reflejo de la realidad actual.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Identidad**

Identidad es el “conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracteriza frente a los demás” (DRAE, 2017, s.p).

Por otro lado, también definen a la identidad como la serie de características que permiten determinar si una persona es quién dice ser y posibilita diferenciarlo de los demás, a la vez también que la persona se interrelacione en su entorno. La identidad se forma en función de los caracteres propios de la persona y también en base a los sucesos y las experiencias vividas, de hecho, la identidad humana se desarrolla y realiza plenamente en base a la interacción del sujeto con su medio externo, viene a ser una realidad que se transforma a lo largo del tiempo (Fundación telefónica, 2013).

De lo mencionado desprende que la identidad es una realidad objetiva, observable, porque se establece a partir de un conjunto de rasgos, de la conciencia que se tiene de sí mismo y del hecho de ser. Además, la identidad aplica a una persona, y una colectividad, y es lo que nos singulariza y distingue en la diversidad. El ser humano, forma su identidad a partir de ciertas condiciones propias, presentes en él desde su nacimiento y, en adelante, evoluciona según las experiencias que le ocurren durante toda su vida.

Desde la perspectiva filosófica, para Erich Fromm, la identidad es un sentimiento y una necesidad vital para el hombre, que si no lograrse satisfacerla de algún modo no podría declararse sano. Asimismo, la identidad también es una exigencia afectiva, cognitiva y activa (referenciado por Fundación telefónica, 2013).

Por otro lado, tenemos a la identidad física, que se manifiesta a través de señales biológicas y fisiológicas, alguna de las cuales son utilizadas para reconocer a los sujetos. Como es el caso de los documentos que acreditan la identidad, como el documento nacional de identidad, el cual se vale de características físicas que posibilitan distinguir la identidad de forma irrefutable y definitiva. Es decir que en el mismo documento se reúnen en características morfológicas y fisiológicas que ofrecen, la garantía de que su quien la posee y presenta es la persona que intenta representar (Fundación telefónica, 2013).

La identidad personal en estos tiempos se ha ampliado y hecho multifacética gracias a las tecnologías web y las comunidades virtuales. Las interacciones que efectúa dentro de la comunidad web vienen a formar su identidad digital. De todo esto ha surgido una teoría de la identidad que fue perfilándose desde finales de los años setenta del siglo anterior.

### **1.3.2. Identidad Digital**

En la era en la que vivimos, la tecnología predomina y forma parte de nuestras actividades cotidianas. La tecnología avanza a gran rapidez y de igual manera nos vemos obligados a avanzar con ella si no queremos quedarnos atrasados. El avance de la tecnología, particularmente del Internet nos abre nuevas puertas para comunicarnos y relacionarnos de manera instantánea con otras personas o multitudes con características diferentes, hecho que antes utilización masiva de la web era prácticamente inconcebible.

La identidad digital es una consecuencia de la influencia de tecnología digital y tiene que ver con la relación entre la experiencia de las personas con su propia identidad y sobre la identificación de otros sujetos y cosas. La identidad digital también se usa para representar digitalmente al grupo de afirmaciones hechas por un individuo digital acerca de sí mismo (Santamaría, 2013).

Según la perspectiva teórica de Veliz, la Identidad Digital es:

Es aquella utilizada por las personas (sean naturales o jurídicas), que posibilita identificar de manera indudable a las mismas en medios no presenciales, empleando para ello, dispositivos o procesos electrónicos, comúnmente conocidos como servicios de certificación digital brindados, los cuales permiten una realizar una identificación plena a fin de confirmar la identidad de la persona y acreditar su personería jurídica, vinculándola con un suceso determinado de manifestación de voluntad o documento electrónico. Cuenta con validez y reconocimiento jurídico en el ordenamiento vigente (2015, p. 94).

Identidad digital, no es sólo lo que aparece acerca de nosotros al hacer una búsqueda en una página de Internet o en las redes sociales, sino por el contrario viene a ser la imagen que se transmitimos de nosotros mismos a través de Internet. Cabe mencionar que dicha transmisión no solo corresponde a la información que uno mismo introduce de si en la red, sino también abarca a aquella información que otras personas ingresan a la red sobre sobre nosotros. En este sentido la administración de la identidad digital es de competencia de cada uno de nosotros.

Como se ha indicado, la difusión del aprovechamiento de las TIC, en especial del Internet como su expresión más destacada y que propicia la comúnmente llamada era digital, ha trascendido en todos los entornos de la vida de las personas, posibilitando en cierto modo, un mayor acercamiento a través de una comunicación inmediata y simultánea. Sin embargo, el medio propiciado por

dichas tecnologías no brinda las garantías necesarias con relación con la adecuada identificación de las personas, en particular a la confirmación su verdadera identidad, ya que son las propias personas las que controlan la creación de su identidad. Lo mencionado genera inseguridad, la existencia de identidades simuladas puede conllevar incluso al surgimiento de delitos asociados al fraude.

En el ámbito no presencial, las personas crean distintas formas de identificarse a fin de ser reconocidas, las cuales son procesadas en el mismo medio, entonces, este acto se puede reconocer de manera genérica como identidad electrónica, la cual, aunque es válida para ser usada en el ambiente virtual, no permite acreditar o comprobar de manera irrefutable la real identidad de las personas detrás de tal forma de identificación, por consecuencia, imposibilita vincularlas con determinados actos de voluntad realizados en el medio digital propiciado por las TIC.

La gestión de la identidad está relacionada con la seguridad de las interacciones a través del Internet y más específicamente de las transacciones, de la privacidad, la confianza en los sistemas, la integridad y la reputación de la identidad.

Una alternativa para reforzar la seguridad de las interacciones en internet es la identidad digital basada en certificados digitales. Supongamos que tiene que realizar un trámite en una institución pública, en el contexto en que no exista forma de acreditar su identidad de forma no presencial, tendría que acudir personalmente, identificarse con su Documento Nacional de Identidad (DNI), llenar su solicitud en papel y firmarla de manera manuscrita. La firma permitirá identificar al autor del documento; declarar su autoría y responsabilidad por el contenido; finalmente el documento firmado pasará a ser una prueba fehaciente de la identidad del autor. Ahora imaginemos que todo eso se puede hacer desde la comodidad de su casa accediendo a la página web de esa institución, identificándose con una credencial electrónica, adjuntar su solicitud previamente escrita en un procesador de texto y firmada digitalmente. Pero lo más importante

es que la institución pública admitirá su trámite porque la Ley de Certificados y Firmas Digitales así lo dispone. Profundizando en este aspecto, imagine usar la identidad digital no sólo para los trámites que ciudadanos solicitan a las instituciones de la administración pública y viceversa, sino también para transacciones entre las empresas privadas y los organismos de la administración pública y viceversa, entre los ciudadanos y las empresas privadas y viceversa, entre ciudadanos con otros ciudadanos, entre empresas privadas con otras empresas, entre instituciones públicas con sus similares. Y todas estas transacciones de manera segura y confiable.

La identidad digital basada en certificados digitales permite verificar que una determinada persona es quien dice ser en internet, de manera irrefutable. Para eso es indispensable la autenticación a partir de lo que tengo, lo que sé y lo que soy (Yrivarren, 2015).

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, emite el documento nacional de identidad, de acuerdo con el artículo 26º de la Ley N° 26497, el DNI representa al documento de identificación personal, válido y necesario para todos los actos civiles, judiciales, administrativos, comerciales y otros en general, en los que deba ser presentado. Con el transcurso de los años, el documento de identidad en el Perú ha evolucionado gracias al avance tecnológico, hoy en día, podemos contar con el Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle). El DNle es una cédula de identificación de carácter nacional, que confirma de manera presencial y electrónica, la identidad de su titular, adicionalmente, gracias a que cuenta con certificados digitales, posibilita el ejercicio del voto electrónico y la firma digital de documentos electrónicos (Reniec, 2010).

Cabe resaltar que en el surgimiento del DNle en el Perú representa un gran avance, en cuanto al desarrollo del Gobierno electrónico, dado que posibilita el poder identificarse dentro del mundo virtual para efectuar transacciones y consultas en línea relacionadas con nuestra identidad.

Físicamente, el DNle es una tarjeta inteligente que tiene integrado un chip que almacena datos y los certificados digitales del titular; la información almacenada en el chip puede ser validada a través de un código o PIN definido previamente por el titular, posibilita el firmar digitalmente documentos. Es necesario agregar que el DNle además de autenticar al solicitante y firmar digitalmente permite otorgar seguridad y la confianza a la transacción electrónica debido a la existencia de lo que se denomina el “tercero garante”, que viene a ser la entidad mediadora entre el ciudadano y la institución pública que intentan entablar una transacción segura vía internet, ésta entidad mediadora es la responsable de validar los certificados digitales que sustentan la autenticación y la firma digital confiriéndole confiabilidad a la transacción y garantizando su integridad. De manera que ni el remitente ni el destinatario puedan negar que la remitió (ciudadano) y la recepcionó (institución pública).

La identificación que se efectúa mediante el DNle, funciona en base a un sistema de identificación diseñado por el Reniec, puesto que para obtener la tarjeta inteligente es necesario pasar por una comprobación presencial previa de ciertos rasgos que se incluyen en ella como: la foto facial, las huellas dactilares y la firma manuscrita. De manera que presentando el DNle se puede contrastar estos rasgos directamente.

### **Componentes de la Identidad Digital**

El creciente desarrollo de la TIC's, especialmente la masificación del internet en la vida de las personas ha promovido la tendencia hacia la virtualización de muchas de las actividades que las personas llevan a cabo, por ejemplo, hoy en día es común trabajar, estudiar, comprar y vender sin tener que salir de casa, empleando la computadora personal o incluso un aparato celular, trasladándonos al aspecto empresarial, incluso se pueden llevar a cabo reuniones y todo “online”. Sumado a esta tendencia tenemos las aplicaciones de tipo social, gracias a las cuales, las personas comparten cada vez más aspectos de su vida cotidiana. Todo esto complementa la información sobre nuestra identidad digital. Es resumen, todo

movimiento que las personas realicemos en la web irá configurando nuestra identidad digital, de manera consciente o inconsciente (Gamero, 2009).

Según Georges (Referenciado por fundación telefónica):

La identidad digital está constituida por diferentes tipos de datos según el usuario tenga o no la intención de revelarlos, lo que da lugar a una identidad declarada, compuesta por aquella información que revela expresamente la persona, otra identidad actuante, según las acciones que esta lleva a cabo, y otra calculada o inferida, según el análisis de las acciones que realiza la persona (2013, p.11)

Entonces, los tipos de datos que contribuyen en la formación de la identidad digital pueden clasificarse en:

- a. Datos de la identidad individual: vienen a ser elementos que identifican como el nombre, apellido, número de DNI, número de la licencia de conducir, la fecha de nacimiento, los ID de los sitios web a los que accede, entre otros (Fundación telefónica, 2013).
- b. Datos de comportamiento: las transacciones que realiza en los sitios web en donde navega, historial de navegación, historiales de compra o búsqueda, entre otros (Fundación telefónica, 2013).
- c. Datos generados o derivados: son rasgos obtenidos de forma analítica que se usan para elaborar un perfil de las personas de un aspecto de interés particular como: evaluar el riesgo de un cliente para un crédito, deducir la predisposición por hacer algo, etc. (Fundación telefónica, 2013).

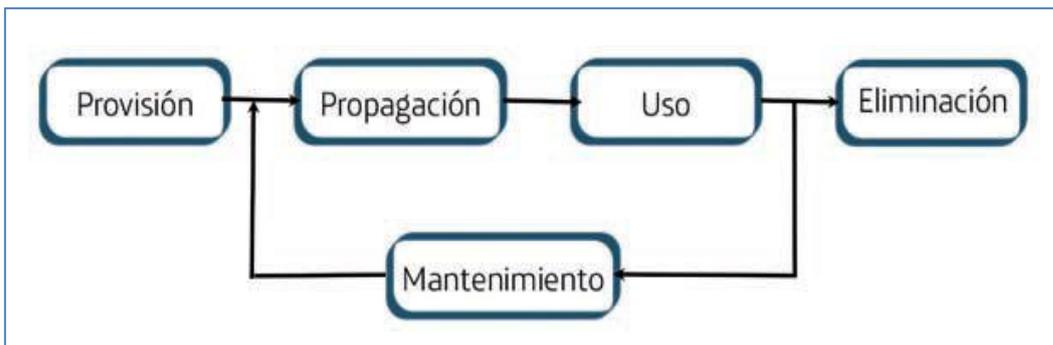
## **Gestión de la Identidad Digital**

En los últimos años, la identificación por huellas dactilares (u otro rasgo biológico) de las personas se ha masificado exponencialmente, son muchas las entidades tanto públicas como privadas que a través del Reniec acceden a esta información, por lo que es razonable, que en este contexto las personas se preocupen cada vez más por conocer qué información se recogen de ellas, quién la administra, quién o quienes la utilizan y cómo.

Hace algunos años todo dato que el estado obtenía sobre una persona tenía un propietario o ente a cargo de su custodia y resguardo. Sin embargo, en la actualidad, el uso de la tecnología ha hecho que esto deje de ser así, ya que no se puede asociar la propiedad de una información digital, la cual ha sido formada a partir de múltiples fuentes y que es manejada y compartida por muchas otras. Para una adecuada gestión de la identidad digital, primero se debe comprender las etapas que esta atraviesa a largo de su tiempo de vida: provisión, propagación, uso, mantenimiento y eliminación (Fundación telefónica, 2013).

La provisión es cuando inicia con la recopilación de información básica de la persona, como el nombre, correo electrónico, ubicación, teléfono, entre otros. Esta información queda almacenada en los diferentes sistemas, aplicaciones y servicios en los que la persona se ha registrado. En la segunda fase se comparte el registro de la identidad digital desde una empresa, sistema o servicio hacia otros. La tercera fase consiste en el uso de la identidad digital, que luego de ser creada y difundida, la identidad es consumida por varios sistemas para operaciones de consulta, autenticación, autorizar el acceso del usuario a los recursos, la ejecución de transacciones, etc.

La etapa de mantenimiento es la de actualización y/o corrección de datos de la identidad, la misma que debe difundirse hacia los demás sistemas para su remplazo. Por último, la etapa de eliminación, que consiste en borrar toda la información de la persona de los sistemas.



*Nota:* Fundación telefónica

La administración de la identidad digital está basada en las normas, los estándares y los procesos a través de los cuales los individuos y las empresas administran las identidades de otras personas. Los ciudadanos cada día están más preocupados por la información que los organismos públicos y las empresas tienen acerca de ellos. Una alternativa para gestionar su identidad digital consiste, entonces, en brindarles cierto control sobre sus datos, transparencia en lo referente a quienes pueden acceder a ellos, así como darles la capacidad para que la administrarlos de forma efectiva.

### **Marco Legal de la Identidad Digital**

Mediante la Ley 27269 se decretó sobre el manejo de certificados y firmas digitales en el ámbito nacional. El reglamento vigente hasta la fecha dispone, que la firma digital tiene igual validez y efectividad jurídica que una firma manuscrita. El requisito para ello es que ésta haya sido generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE), contexto en el que se reconoce la garantía del “no repudio” del documento electrónico o similar sobre el cual se aplique la firma digital.

En ese sentido, es necesario señalar que es posible firmar digitalmente documentos electrónicos, mensajes u otros similares, gracias a la existencia del certificado digital y de las claves privada y pública asociada a él.

Respecto al certificado digital, Veliz mencionó que:

Resulta ser una credencial electrónica mediante el cual su titular (emisor) se identifica y, a la vez, asegura el contenido de la comunicación cuando esta es realizada por medios electrónicos, para lo cual utiliza un sistema de cifrado de datos que precisa de una clave privada. Por su parte, la persona a quien va dirigida dicha comunicación (receptor) puede acceder al contenido de la comunicación utilizando la clave pública que corresponde a dicho certificado digital. Esta tecnología, basada en la denominada Infraestructura de Clave Pública (PKI<sup>57</sup>) es la empleada con el objeto de dar a los datos electrónicos el valor legal de encontrarse firmados (2015, pp. 105-106).

Sin dejar de lado del aspecto técnico y funcional de la firma digital, la tarea de relacionar las claves tanto pública y como privada, con un determinado sujeto, es realizada por un tercer ente, el cual se conoce como Prestador de servicios de certificación (PSC). Dicha entidad, luego de un proceso de validación de la identidad de la persona, le otorgará un certificado digital, con el cual podrá acreditar su identidad.

En consecuencia, la intervención de las empresas prestadoras de servicios de certificación digital en el procedimiento de contratación de la identidad, genera seguridad y confianza para emplear el mencionado certificado digital u otra credencial electrónica emitido por ellas. Debido a que los prestadores de servicios de certificación digital, son responsables del sistema de identificación basado en credenciales electrónicas, es indispensable que éstas operen dentro del marco de la IOFE y que estén correctamente aprobados por la autoridad a cargo.

Luego de acreditados los prestadores de servicios digitales, disponen los mecanismos para comprobar que las firmas digitales producidas a partir de los

certificados digitales emitidos por la empresa recientemente autorizada, cumplan con los aspectos de seguridad básicos para garantizar la integridad de los documentos digitales firmados y la identidad del autor. Finalmente, tras el procedimiento de acreditación respectivo y con la comprobación del cumplimiento de modelos técnicos internacionales, la autoridad administrativa competente (AAC) otorgará la acreditación a aquellas empresas que opten por transformarse en prestadores de servicios de certificación.

Con la promulgación de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, se designó al Indecopi como autoridad administrativa competente en el Perú, otorgándole el encargo de supervisar y dirigir la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE).

### **1.3.3. Dimensiones de la Identidad Digital**

#### **Electrónico**

En el contexto de los avances operados por las TIC, más concretamente de Internet, se aprecia un nuevo espacio electrónico que permite relacionarnos e interactuar empleando diversas formas a través de las cuales es necesario identificar a las personas (naturales o jurídicas) de la misma forma en que sucede en el entorno presencial (Veliz, 2015).

#### **Acreditación de la identidad**

Acreditar la identidad es “Comprobar o verificar de manera fidedigna la verdadera y real identidad de las personas detrás de la forma o mecanismo de identificación, permite, en consecuencia, vincular a aquellas con determinados actos o manifestaciones de voluntad realizados en un medio digital propiciado por el empleo de las TIC” (Veliz, 2015, pp. 92-93).

## **Transacción**

Según Águila y Calderón (referenciado por Veliz, 2015, p. 90) “Es el suceso responsable que tiene como propósito producir efectos jurídicos mediante la comunicación o transacción de la voluntad. La manifestación o declaración de voluntad es la proyección externa de los intereses o propósito interno”.

### **1.3.4. La Nueva Gestión Pública**

La nueva gestión pública se proyecta como opción alterna a la gestión de tipo tradicional, orientada principalmente al rendimiento y a los resultados. Propone tácticas para cooperar en la constitución de una nueva cultura organizativa, dichas estrategias tienen como finalidad, el fortalecer los valores públicos como la integridad, la competencia profesional y el respeto hacia las personas, así como también fortalecer los aspectos políticos, técnicos y sociales para diseñar una adecuada infraestructura para la ética pública (Ramió y Salvador, 2005).

En ese sentido, los roles de los funcionarios públicos, tanto en el aspecto profesional como político, son determinantes en correspondencia con la cultura organizativa, puesto que ellos establecen las normas que se transmiten al resto de la organización, por ende, los empleados públicos deberían ser un modelo a seguir cuando de transmitir valores públicos se trate.

La nueva gestión pública presenta un enfoque orientado a mejorar la eficacia de la gestión pública, debido a que la ausencia de esta en el sector público conlleva a un riesgo en la estabilidad del sistema político. Así los instrumentos neoesempresariales y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas contribuyen a reforzar la credibilidad de la gestión pública, generando una mayor valoración social de los bienes y servicios públicos. En ese sentido, podemos concordar en que las estrategias de la Nueva Gestión Pública son convenientes para potenciar la economía y aumentar la eficacia y eficiencia

de la gestión pública en los países latinoamericanos, contribuyendo al desarrollo de las sociedades (Ramió y Salvador, 2005).

Para aprovechar favorablemente las estrategias planteadas por la nueva gestión pública, se deben cumplir los requisitos mencionados por Ramió y Salvador:

En primer lugar, definir un modelo de Estado autónomo e instaurar nuevas instituciones públicas alineadas con la cultura administrativa de cada nación. En segundo lugar, hay que nivelar los valores de las entidades vinculados a las estrategias más notables de la nueva gestión pública con la creación de nuevo valores públicos. En tercer lugar, hay que establecer la gestión relacional asignando recursos para la capacitación de los funcionarios públicos de manera que adquieran la capacidad de soportar las complicaciones procedentes de la gestión de redes. Finalmente, constituir un servicio civil que permita dirigir y consolidar una cultura administrativa pujante, que fomente la competencia técnica de los empleados públicos (2005, p. 118).

Es probable que estos requisitos, impliquen, el plantear un nuevo paradigma para la modernización de las administraciones públicas en los países de América latina, por lo que el tema debería ser un elemento para tratar en las agendas de futuras investigaciones sobre las administraciones públicas de estos países. Ramió y Salvador, expusieron el servicio civil y el gobierno electrónico como experiencias concretas de la nueva gestión pública.

### **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**

El 17 de enero del 2002, se promulgó la Ley N° 27658, mediante la cual se declara al Estado en proceso de modernización con el objetivo de mejorar la

gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio de la ciudadanía. En ese sentido, la ley buscaba establecer los principios y la base legal necesaria para dar inicio al proceso de modernización, en todas las instituciones e instancias públicas, con la finalidad de lograr el incremento de la eficiencia en el aparato estatal, a través del uso óptimo de los recursos públicos. Para ello, se establecieron los siguientes criterios a seguir para el diseño y estructuración de la Administración Pública:

- Las funciones y actividades que realicen las entidades y organismos de la Administración Pública, deben estar justificadas.
- No se debe duplicar funciones o provisión de servicios que ya son brindados por otras entidades ya existentes.
- En el diseño de la estructura orgánica pública prevalece el principio de especialidad, debiéndose integrar las funciones y competencias afines.

### **La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública**

Mediante D.S N° 004-2013-PCM, publicado el 09 de enero de 2013, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, norma que se define a sí misma como el instrumento principal de la modernización de la gestión pública en el Perú, debido a que establece los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

Esta política es aplicable para todos los niveles del Estado. Hay que recordar que, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658), declaró al Estado Peruano en proceso de modernización y mediante la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N° 29158) comúnmente conocida como “LOPE”, se crea el Sistema de Modernización de la Gestión Pública como un sistema administrativo, cuyo ente rector es la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública.

En el primer punto, la norma hace una descripción situacional del Estado, resaltando su incapacidad para gastar adecuadamente los recursos que recauda y su bajo desempeño en aspectos primordiales como educación, salud e institucionalidad. Continúa con la exposición de las principales deficiencias de la gestión pública, tales como: a) ausencia de un sistema eficiente de planeamiento que se articule con el sistema de presupuesto público, b) deficiente diseño de la estructura de organización y funciones, c) inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos, d) insuficiente infraestructura, equipamiento y gestión logística, e) inadecuada política de gestión de los recursos humanos, f) inadecuada evaluación de resultados e impactos, así como del seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades, g) carencia de sistemas de gestión de la información, y h) una débil articulación intergubernamental e intersectorial.

En el segundo punto, correspondiente a los fundamentos de la política, explica la visión de un Estado moderno, eficiente, descentralizado e inclusivo; al servicio de las personas. En cuanto a su alcance, por tratarse de una política de Estado, es obligatoria a todas las entidades que lo conforman. Respecto a los objetivos, tiene como objetivo principal, el orientar e impulsar el proceso de modernización hacia una gestión pública por resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país; y plantea catorce objetivos específicos, relacionados a principios orientadores, como: orientación al ciudadano, articulación intergubernamental e intersectorial, transparencia, ética pública, innovación tecnológica y sostenibilidad.

En el tercer punto, la apuesta central de una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano, con funcionarios públicos calificados y que se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos; y la organización de los procesos de producción (los sistemas administrativos) con el fin de transformar los insumos en productos que proyecten como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos. Los componentes de la gestión pública orientada a resultados son: a) planeamiento de Estado con políticas de Estado y de gobierno, b) planeamiento estratégico, c) presupuesto por resultados, d) gestión

por procesos, e) servicio civil meritocrático, y f) gestión del conocimiento. Estos componentes son la base de los cinco pilares centrales de la política complementados con los tres ejes transversales. Los cinco pilares son: 1) políticas públicas, planes estratégicos y operativos, 2) presupuesto por resultados, 3) gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, 4) servicio civil meritocrático, y 5) sistema de información, seguimiento, monitoreo y evaluación y gestión del conocimiento. Los tres ejes transversales son: 1) gobierno abierto, gobierno electrónico y la articulación interinstitucional.

El cuarto punto, dedicado a los lineamientos para la modernización de la gestión pública, organizados en tres grupos: para las entidades públicas en general, para los ministerios y entes rectores de sistemas funcionales, y para los entes rectores de sistemas administrativos. Dichos lineamientos son aplicables tanto para gobiernos regionales como para los gobiernos locales y mancomunidades municipales.

Sobre el quinto, el rol del ente rector del sistema, dado que la norma reconoce que el sistema de modernización de la gestión pública como un sistema administrativo sui géneris, ya que no regula un proceso de soporte, sino que impulsa reformas en todos los ámbitos de la gestión pública. En resumen, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, como organismo rector del sistema, reconoce que su principal función es el de promover y apoyar los procesos de modernización que las demás entidades públicas.

### **Servicio Civil**

El servicio civil se entiende como “el conjunto de normas, valores y procesos que, a través de su interacción, dan cuenta de la configuración de un modelo de empleo público profesional” (Ramió y Salvador, 2005, p.124). La administración de los recursos humanos es un elemento importante para la modernización de las administraciones públicas.

El análisis del desarrollo de la modernización de las Administraciones hispanoamericanas proporciona una amplia visión para entender la capacidad de actuar de los gobiernos en el avance en las políticas públicas para las diversas áreas. El análisis específico relacionado a la administración de los recursos humanos posibilitará identificar un elemento primordial de dicha capacidad de actuación (Ramíó y Salvador, 2005).

Entonces, es errado pensar que el entorno de la administración de los recursos humanos, por ser de carácter interno, tiene menor predominio de la globalización que otras políticas externas, dado que los procesos de modernización desarrollados en nuestro país y de demás países latinoamericanos evidencian que la globalización ha incidido sobre las políticas de gestión pública en general.

El análisis de los sistemas de servicio civil desarrollados en los países americanos ofrece un amplio panorama de los modelos y submodelos, que van desde países que no poseen sistemas de servicio civil hasta países que trascienden históricamente por sus sistemas históricos de servicio civil. Entre estos dos extremos existen situaciones intermedias como países que sin tener un modelo de servicio civil acogen sistemas similares, países que intentan implantar de un sistema de servicio civil hasta incluso países que fueron testigos del desmoronamiento de su modelo de servicio civil debido a que fueron víctimas de dictaduras militares.

Podemos identificar dos modelos para la administración de los funcionarios públicos: un prototipo cerrado que se basa en el principio de la calidad de los empleados y un modelo abierto inspirado en el principio de especialización (Ballart y Ramíó, 2000). Este último modelo de servicio civil considera que el funcionario administrativo estará ligado durante toda su vida laboral a la administración pública, ocupando diversos empleos e intentando así formar su carrera profesional. El modelo abierto, por el contrario, se basa en la diferencia de los puestos de trabajo a través del análisis de cada uno de ellos busca reclutar a las personas más aptas para el desempeñar el cargo.

### 1.3.5. Gobierno Electrónico

Según Heeks (referenciado por Girón, 2013) “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información” (p.11).

Un elemento importante de las TIC's para interactuar con el Gobierno Electrónico es el Internet, que viene a ser sistema de computadoras conectadas a través de un protocolo TCP/IP, el cual les brinda la capacidad de comunicarse entre sí empleando lenguaje común. La Internet se ha popularizado socialmente de manera exorbitante comparada con otras herramientas tecnológicas, tanto que incluso años atrás (2013), un artículo publicado en [www.abcdeinternet.com](http://www.abcdeinternet.com) en el estimó que, en Latinoamérica, existían más de 254 millones de personas conectadas en la web.

El año 2000 representó un punto de quiebre en la historia del Perú, pues trajo consigo cambios en lo económico, social y principalmente, en el campo de las tecnologías y de las telecomunicaciones. En dicho contexto surgió el interés por transformar el Estado, promover la transparencia y optimizar la administración pública. Así, el concepto de gobierno electrónico en el Perú, surge durante el gobierno transitorio del presidente Valentín Paniagua (2000-2001) para hacer referencia a los cambios que se estaban promoviendo en las administraciones públicas para mejorar la eficiencia operativa y la comunicación interna.

En la literatura académica encontramos numerosas definiciones sobre Gobierno electrónico, una de ellas mencionó que el “gobierno electrónico...incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las

acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual” (Castoldi, 2002, p. 112).

Un concepto similar al anterior es el ofrecido por McClure (citado por Alcaide, 2012, p.33), “e-Gobierno hace referencia al uso de tecnología por parte de los organismos gubernamentales, particularmente aplicaciones relacionadas con Internet, para favorecer el acceso y la provisión de información gubernamental y servicios a sus ciudadanos, empresas, empleados, otras agencias y entidades públicas”.

Ambas definiciones solo ofrecen una visión parcial, dado que no hacen referencia a las transformaciones que sufren los organismos de la administración pública como consecuencia de la integración de las TIC's a sus procesos, y como esto facilita la toma de decisiones y la elaboración de políticas públicas.

En contraparte, se describió al gobierno electrónico como el empleo de las tecnologías para fomentar la eficacia, la eficiencia, y la transparencia de los gobiernos. Que va más allá de ofrecer servicios en línea al ciudadano, y busca la transformación tecnológica de la administración pública con capacidad gobierno (Banco Mundial, 2013).

Esta última definición pone de manifiesto la oportunidad que ofrece el gobierno electrónico de promover la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, buscando el impulso por parte de las autoridades políticas y funcionarios públicos. En este sentido, se podría afirmar que el gobierno electrónico es una de las mayores iniciativas del estado para transformar la administración pública, favoreciendo la prestación de servicios a través de Internet, para cambiar las interacciones entre los ciudadanos y los organismos del estado, incrementando de esta manera, la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

La existencia de diversas definiciones, hacen referencia al radical cambio al que se someten las administraciones públicas como consecuencia de la

aplicación de nuevas tecnologías en sus sistemas de gestión, que va más allá de la automatización de sus procesos internos y la distribución de servicios públicos online. El Gobierno electrónico supone emplear nuevos instrumentos en la gestión de servicios públicos, para con ello, aumentar la satisfacción de los ciudadanos y su participación en la gestión pública.

### **Etapas de Desarrollo del Gobierno Electrónico**

El progreso del gobierno electrónico es un proceso evolutivo que comprende al menos cuatro etapas: presencia, interacción, transacción y transformación. No obstante, otros modelos incluyen una quinta fase que algunos denominan “Integración entre administraciones”, otros “Gobierno electrónico holístico” y algunos “Democracia electrónica” o “Participación Democrática”.

En esta investigación consideramos las cinco etapas siguientes:

- a. La presencia: viene a ser cuando entidades de la gestión pública emplean las tecnologías de la información (TIC) solo limitándose a entregar información básica al público (Cardona, 2002).
- b. La interacción: en ésta, el ciudadano tiene la posibilidad de poder acceder a información crítica y descargar formatos para los procedimientos administrativos, adicionalmente es posible relacionar con la entidad a través del correo electrónico (Cardona, 2002).
- c. La transacción: viene a ser la fase más avanzada en la implantación porque, en esta etapa las entidades ponen a disposición de la ciudadanía aplicaciones de autoservicio con las cuales pueden dar inicio a un trámite, continuar con el seguimiento y llegar a concertarlo completamente, todo de manera virtual (línea), sin acudir a la entidad. Esta fase implica pasar por un salto

- tecnológico. No involucra impacto en las estructuras organizacionales (Cardona, 2002).
- d. La transformación: este nivel se logra después de un cambio cultural, tanto por parte del estado como la ciudadanía, donde los entes de la gestión pública pasan por la transformación de sus servicios y de los procesos de su gestión, creando una integración total entre entidades y niveles de gobierno, incluso el sector privado y las organizaciones no gubernamentales (Cardona, 2002).
  - e. La participación democrática, alcanzar esta etapa significa que el ciudadano estará en la capacidad plena de participar activamente en los procesos internos, en la toma de decisiones y la definición de las nuevas normativas públicas a través de una red de dialogo en doble dirección tales como blogs, foros y otros (Cardona, 2002).

#### **1.3.6. Dimensiones del Gobierno Electrónico**

La implantación de las TIC's en la administración pública supone la automatización de los procesos internos y la reorganización de funciones, pero el desarrollo del gobierno electrónico implica ir más allá. Involucra un cambio en la manera de relacionarse con otras administraciones y otros organismos, constituyendo una estructura flexible, que favorece la integración de la ciudadanía en la toma de decisiones, optimizan la prestación de servicios públicos a través de Internet, mejora la transparencia y el acceso a la información.

Es posible identificar cuatro dimensiones del Gobierno Electrónico: externa, interna, promoción, y relacional. (Salvador, 2002). En ellas se trabaja durante la relación entre proyectos de gobierno electrónico. De estas dimensiones, en esta investigación vamos a trabajar con las siguientes:

#### **La dimensión Externa**

La dimensión externa, “está referido a la capacidad de brindar de servicios y a la disponibilidad para la interrelacionarse con la ciudadanía aprovechando de las redes de comunicación que surgen a partir de la implantación de las herramientas de tecnología e información. Pese a que las páginas web son posiblemente el mayor exponente de las TIC’s, no se debe dejar de lado las otras unidades de comunicación como los correos electrónicos, chat, foro y demás servicios de mensajería online” (Salvador, 2002, p.3).

### **La dimensión Interna**

La modernización de los organismos públicos puede encontrar en las TIC la oportunidad para iniciar procesos de transformación, pero las tecnologías son solo herramientas y el verdadero cambio depende de la manera cómo las utilizamos para lograr nuestros objetivos estratégicos. Así, introducir tecnología no significa garantizar la mejora de la organización.

Al respecto, Salvador mencionó:

La dimensión interna, se relaciona con el impacto que la implantación de las TIC genera en las administraciones públicas y su gestión interna. Las estrategias de transformación organizativa impulsadas por el potencial que ofrecen las TIC, para el rediseño de estructuras y procedimientos desde la perspectiva vista del ciudadano, incurriendo en el adiestramiento y la motivación de los funcionarios públicos y en la cultura administrativa con la que se trabaja. En definitiva, se busca lograr que los empleados de la administración pública sean expertos usuarios en la utilización de las herramientas tecnológicas (2002, p.3).

## **La dimensión Relacional**

Según Salvador:

Comprende uno de los entornos del gobierno electrónico con mayor capacidad, porque involucra la oportunidad de crear una red comunicación y de intercambio de recursos con otras instituciones, tanto en favor del perfeccionamiento de sus servicios y procesos internos, como para la creación de otros nuevos. El intercambio y la interrelación que favorecen las TIC tienen un rol clave para establecer convenios de relación entre administraciones (públicas o privadas), orientados a la provisión de bienes, servicios, provisión de suministros, construcción de infraestructuras, actividades de consultoría, entre otros (2002, p. 4).

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la identidad digital y el gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

#### ***Problema específico 1***

¿Cómo se relaciona la Identidad digital y la dimensión Externa del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?

#### ***Problema específico 2***

¿Cómo se relaciona la Identidad digital y la dimensión Interna del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?

#### ***Problema específico 3***

¿Cómo se relaciona la Identidad digital y la dimensión Relacional del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

La acelerada evolución de las TIC's ha impactado transcendentamente en el desarrollo de la actual sociedad. Por consiguiente, la utilización de dichas herramientas provocó cambios significativos tanto en los organismos públicos como en las empresas privadas. La gestión pública admite que las tecnologías de información son un elemento fundamental en las políticas públicas orientadas a

fortalecer la democracia, el desarrollo económico y la integración institucional en el Perú. En este aspecto, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil viene integrando las TIC's a sus procesos internos, con la intención de mejorar su gestión administrativa en favor del ciudadano.

En concordancia con lo anterior, el presente trabajo desarrollo trabajo se basa en la importancia de analizar la situación vigente del gobierno electrónico en el Reniec, describir las estrategias planteadas para continuar con el avance, así como dar seguimiento de la implementación de los proyectos y programas orientados a mejorar en cuanto a gobierno electrónico.

#### **1.5.1. Justificación Teórica**

Las variables de estudio de la presente investigación son la identidad digital que posibilita el contar con un documento nacional de identidad electrónico y el gobierno electrónico, las fundamentaciones teóricas tomadas como referencia para el desarrollo de este estudio fueron: Identidad Digital: El nuevo usuario en el mundo digital (Fundación telefónica, 2013), Identidad digital para la inclusión digital en el gobierno electrónico y los derechos fundamentales de cuarta generación (Veliz, 2015) y Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas (Salvador, 2002).

#### **1.5.2. Justificación Práctica**

El estudio muestra cómo el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil ha explotado las bondades de la Identificación digital para alcanzar la etapa *transaccional* en el desarrollo de Gobierno electrónico. Lo cual representa un mejor servicio para la ciudadanía.

#### **1.5.3. Justificación Metodológica**

Para cumplir con el objetivo de estudio se utilizaron técnicas de investigación como la entrevista, cuyo procesamiento en el software permitió conocer el grado de relación existente entre el uso de la identidad digital con el nivel de desarrollo de gobierno electrónico en el Reniec. Así los resultados de la presente investigación están apoyados en técnicas validas a nivel científico, lo que permitirá que el presente trabajo sea fuente de consulta para otros estudios relacionados a las variables.

#### **1.5.4. Justificación Social**

La relación favorable entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil trae consigo ventajas tanto para la gestión interna de la institución, como para la ciudadanía en general, toda vez que el aprovechamiento de las facultados del DNle para la virtualización de procedimientos administrativos posibilita la mejora en el otorgamiento de sus servicios, incrementando la eficacia y eficiencia; y contribuyendo con las políticas de transparencia; todo ello reflejado directamente en el bienestar general de la ciudadanía.

### **1.6. Hipótesis**

#### **1.6.1. Hipótesis General**

La identidad digital se relaciona favorablemente con el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, durante el año 2017.

#### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis *específica 1***

La identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión externa del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, durante el 2017.

### **Hipótesis específica 2**

La identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

### **Hipótesis específica 3**

La identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, durante el 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Identificar la relación que existe entre la Identidad Digital y el Gobierno Electrónico, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el año 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Identificar la relación que existe entre la identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

#### **Objetivo específico 2**

Identificar la relación que existe entre la identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

**Objetivo específico 3**

Identificar la relación que existe entre la identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

La presente exploración está referida a la indagación acerca una postura problemática a la cual se pretende dar respuesta, se busca el conocimiento que conduzca a solucionar la situación planteada. Esta situación conlleva a seguir un paradigma del cual obtener el aporte teórico y los fundamentos metodológicos que guíen el proceso de investigación.

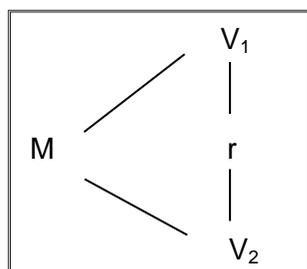
El paradigma viene a ser una forma de interpretar objetivamente el conocimiento, una guía teórica con la cual puede confirmar una manera de percibir la realidad, empujando un lenguaje y manera peculiar de ver las cosas (Palella y Martins, 2006, p.29).

Conforme con lo indicado por los autores citados, un paradigma es un modelo que asume el investigador para actuar en un determinado entorno amparándose en bases teóricas existentes y empleando un procedimiento específico. En ese sentido, la posición paradigmática que adopta el presente trabajo se sitúa dentro de la perspectiva positivista con un enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4)

El diseño de estudio de la investigación fue no experimental porque no se han manipulado las variables en estudio, de corte descriptivo correlacional porque describe relaciones entre las variables en un momento determinado (Hernández, et al., 2014); y transversal porque los diseños de investigación transversal se caracterizan por la recolección de datos en un momento específico, en un único tiempo. La intención es detallar variables y analizar su influencia e interrelación en un determinado momento” (Hernández, et al., 2014).

El diseño de la presente investigación se estructura de la siguiente forma:



Dónde:

M : Ciudadanos mayores de edad residentes en Lima metropolitana, que cuentan con DNle electrónico.

V<sub>1</sub> : Identificación digital.

V<sub>2</sub> : Gobierno electrónico.

r : Relación entre las variables.

La presente investigación es de tipo básica, porque confirma teorías y cumple los propósitos fundamentales de producir conocimiento y teorías (Hernández, et al., 2014).

El método de la investigación fue hipotético-deductivo, porque parte de hipótesis, la cual es sometida a pruebas en busca de confirmar o refutar las hipótesis, derivando de ellas resultados que se confrontan con los hechos. Es fundamental destacar que la presente, busca detallar situaciones y las relaciones que se presentan en las mejoras del Gobierno Electrónico en el Reniec, se refuerza con datos estadísticos que se consiguieron gracias a la valoración de los ciudadanos respecto al contenido del portal del ciudadano DNle.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

#### **Definición conceptual de la variable Identidad Digital**

Identidad digital hace referencia a todo aquello que identifica a un individuo en el entorno Web (Fernández, 2012).

#### **Definición operacional de la variable Identidad Digital**

El conocimiento del acceso a la Identidad digital fue medido mediante el instrumento cuestionario que evaluó las dimensiones: electrónico, acreditación de identidad y transacción.

**Tipo de variable:** Cualitativa.

**Tipo de escala:** Nominal, dicotómica.

#### **Definición conceptual de la variable Gobierno Electrónico**

“La utilización de las tecnologías de las TIC por parte de los gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas” (Salvador, 2002, p.2).

#### **Definición operacional de la variable Gobierno Electrónico**

El conocimiento del Gobierno electrónico fue medido mediante el instrumento cuestionario que evaluó las dimensiones: interna, externa y relacional.

**Tipo de variable:** Cualitativa.

**Tipo de escala:** Nominal, dicotómica.

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable identidad digital.*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA/ VALORES	NIVELES / RANGOS
<b>Electrónico</b>	- Capacidad de relación	Del 1 al 6	1 = No	(6 - 8) Inadecuado
	- Capacidad de interacción		2 = Si	(9 - 10) Por mejorar (11 - 12) Adecuado
<b>Acreditación de identidad</b>	- Mecanismos de identificación	Del 7 al 12	1 = No	(6 - 8) Inadecuado
	- Mecanismos de verificación		2 = Si	(9 - 10) Por mejorar (11 - 12) Adecuado
<b>Transacción</b>	- Comunicación de voluntad	Del 13 al 18	1 = No	(6 - 8) Inadecuado
	- Efectos jurídicos		2 = Si	(9 - 10) Por mejorar (11 - 12) Adecuado

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable gobierno electrónico.*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA/ VALORES	NIVELES / RANGOS
<b>Dimensión Externa</b>	- Provisión de servicios	Del 1 al 6	1 = No	(6 - 8) Inadecuado
	- Capacidad de interacción		2 = Si	(9 - 10) Por mejorar (11 - 12) Adecuado
<b>Dimensión Interna</b>	- Utilización de las TIC	Del 7 al 12	1 = No	(6 - 8) Inadecuado
	- Eficiencia		2 = Si	(9 - 10) Por mejorar (11 - 12) Adecuado
<b>Dimensión Relacional</b>	- Intercambio de recursos	Del 13 al 18	1 = No	(6 - 8) Inadecuado
	- Interrelación		2 = Si	(9 - 10) Por mejorar (11 - 12) Adecuado

## 2.1. Población y muestra

### 2.1.1. Población

La población viene a ser un grupo de individuos que comparten determinadas características comunes (Hernández, et al., 2014).

La población de la presente investigación está conformada por 2 000 ciudadanos mayores de edad, residentes en Lima metropolitana que cuentan con DNI electrónico.

### 2.1.2. Muestra

“Muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (...), se pretende, desde luego, que este subconjunto sea reflejo fiel del conjunto de la población” (Hernández, et al., 2014, p.175).

En el presente estudio, la selección de la muestra fue en función de un muestreo probabilístico, para lo cual se usó la fórmula para población finita:

$$n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$$

Dónde:

N = población total (2000)

Z= nivel de confiabilidad (1.96<sup>2</sup> para 95%)

p = probabilidad a favor (82.5% = 0.825)

q = probabilidad en contra (17.5% = 0.175)

e = margen de error (5% = 0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.825 * 0.175 (2000)}{0.05^2 (2000-1) + (1.96^2 * 0.825 * 0.175)} = 200$$

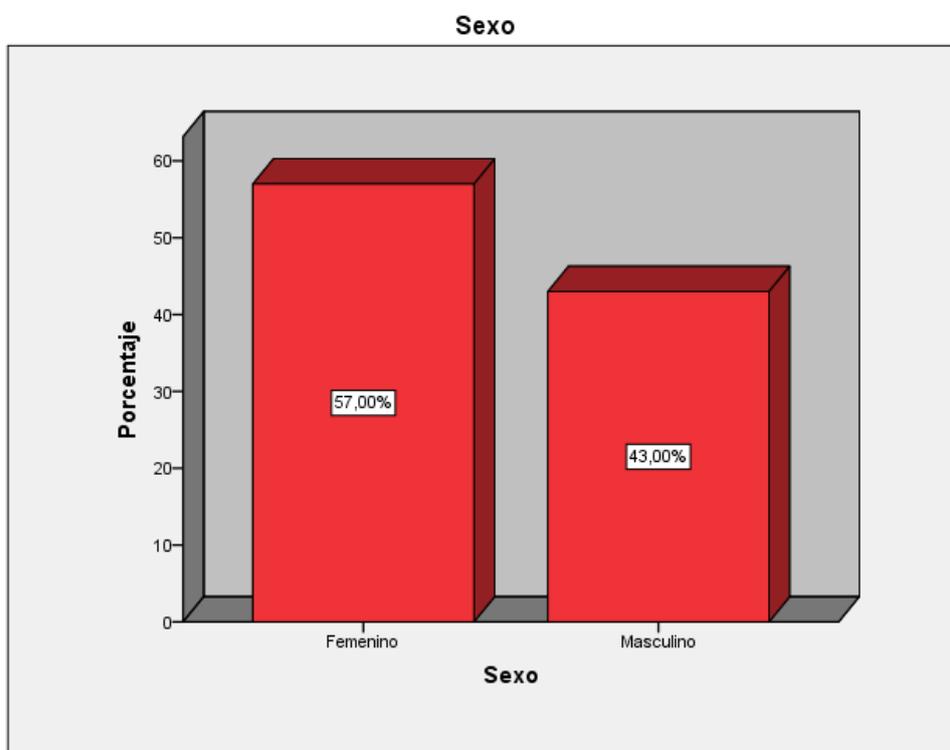
Entonces la muestra está constituida por 200 ciudadanos, mayores de edad, residentes en Lima metropolitana que cuentan con DNI electrónico.

**Tabla 3**

*Distribución de la muestra en función al sexo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	114	57,0
	Masculino	86	43,0
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas



*Figura 1. Distribución de la muestra en función al sexo.*

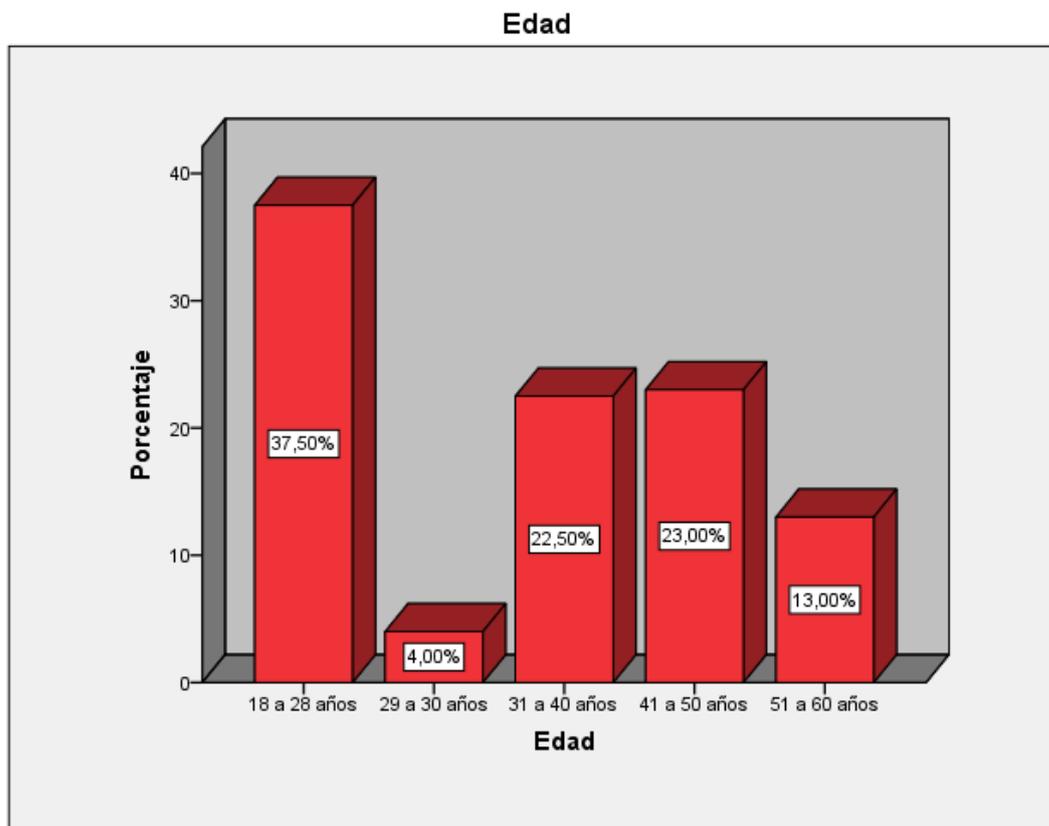
En la tabla 3 y figura 1, se muestra el porcentaje de varones y mujeres encuestados. De dichos resultados, podemos observar que el 57% (114) son mujeres y el 43% (86) son hombres.

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra en función a la edad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 a 28 años	75	37,5
	29 a 30 años	8	4,0
	31 a 40 años	45	22,5
	41 a 50 años	46	23,0
	51 a 60 años	26	13,0
	Total	200	100,0

Nota: Base de datos de las encuestas aplicadas



*Figura 2. Distribución de la muestra en función a la edad.*

En la tabla 4 y figura 2, se puede notar que del 100% (200) de los encuestados respecto a la edad; el 37,5% están entre la edad de 18 a 28 años, el 4% (8) están en la edad de 29 a 30 años, el grupo que se encuentra entre 31 y 40 años conforma un 22.5%; los que están entre 41 y 50 años son el 23% y los mayores, que ya van entre 51 y 60 años son el 13% del total de encuestados.

### **2.1.3. Muestreo**

Para el presente trabajo se realizó un muestreo de tipo probabilístico estratificado, que se emplea cuando “la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (Hernández, et al., 2014, p.181).

## **2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.2.1. Técnicas**

Para la investigación, se empleó, como técnica la encuesta, la cual se basa en la utilización de una serie de procedimientos a través de los cuales recoge información de una muestra representativa, para luego analizar los datos (García, 1993). La escala de calificación fue nominal dicotómica.

### **2.2.2. Instrumentos**

El instrumento usado fue un cuestionario, cabe precisar que el cuestionario viene a ser un conjunto de preguntas referentes a una o más variables que se intentan medir (Hernández, et al., 2014).

### Ficha técnica del instrumento de la variable Identidad Digital

- Autora : Gisella Paola Apéstegui Culli
- Procedencia : Universidad César Vallejo
- Año : 2017
- Tipo de instrumento : Encuesta de tipo cuestionario.
- Objetivo : Conocer el nivel de manejo de la Identidad digital por parte de los de los ciudadanos residentes en Lima metropolitana, que cuentan con DNle.
- Ámbito de aplicación : ciudadanos residentes en Lima metropolitana que cuentan con DNle.
- Número de ítem : 18
- Número de dimensiones : 3
- Aplicación : Individual
- Tiempo de administración : 5 minutos
- Normas de aplicación : Los ciudadanos encuestados luego de leer cada ítem, marcarán de acuerdo lo que consideren conveniente.
- Escala : Nominal dicotómica.
- Descripción de la prueba : El cuestionario está compuesto por un total de 18 ítems, los cuales preguntas cerradas de tipo dicotómica.
- Niveles o rango : Se establecen los siguientes:

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Inadecuada	18 - 24
Por mejorar	25 – 30
Adecuada	31 - 36

### Ficha técnica del instrumento de la variable Gobierno Electrónico

- Autor : Gisella Paola Apéstegui Culli
- Procedencia : Universidad César Vallejo
- Año : 2017
- Tipo de instrumento : Encuesta de tipo cuestionario.
- Objetivo : Conocer el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y estado civil.
- Ámbito de aplicación : ciudadanos residentes en Lima metropolitana que obtuvieron su DNI electrónico, durante el año 2017.
- Número de ítem : 18
- Número de dimensiones : 3
- Aplicación : Individual
- Tiempo de administración : 5 minutos
- Normas de aplicación : Los ciudadanos encuestados luego de leer cada ítem, marcarán cada ítem de acuerdo lo que considere conveniente
- Escala : Nominal dicotómica.
- Descripción de la prueba : El cuestionario está compuesto por un total de 18 ítems, los cuales preguntas cerradas de tipo dicotómica.
- Niveles o rango : Se establecen los siguientes:

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Inadecuado	18 - 24
Por mejorar	25 – 30
Adecuado	31 - 36

### **2.2.3. Validez**

La validez, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. La validez de constructo es probablemente la más importante, sobre todo desde una perspectiva científica, y se refiere a qué tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico. (Hernández, et al., 2014, p.202-203).

La validación del instrumento se realizó mediante la técnica del Juicio de expertos, gracias a la experiencia en la Administración Pública de los doctores, se pudo tener una mejor perspectiva de las variables en estudio para determinar si el contenido del instrumento en realidad mide lo que se propone. La autenticidad de un instrumento está relacionado al grado en que un instrumento realmente mide la variable que intenta medir (Hernández, et al., 2014).

### **2.2.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, et al., 2014, p.200). Viene a ser un índice de consistencia interna que oscila entre 0 y 1 y sirve para comprobar si el instrumento evaluado recopila información inconsistente que podría llevarnos a conclusiones erradas. Se validó el instrumento mediante el juicio de expertos, contando con la participación de tres jueces:

#### **Perfil de los jueces:**

##### **Juez 1.**

Experto en investigación científica y psicología.

Doctor en psicología

Metodólogo de la Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo.

##### **Juez 2**

Jefe de la oficina de logística y economía de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Maestro en Administración.

Docente del programa de Gestión Pública de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

### **Juez 3**

Experto en investigación científica y psicología.

Maestro en Investigación y docencia universitaria

Doctor en Educación

Metodólogo de la Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo.

También se aplicó una prueba piloto a un grupo de 50 ciudadanos del Cusco con características similares. Posteriormente, se tabularon los datos y se efectuó la verificación de consistencia interna con uso de estadístico KR 20 (Kuder y Richardson) para así determinar la confiabilidad del instrumento, obteniendo un resultado próximo a 0,78 para los coeficientes de Kuder y Richardson, lo que indica que el instrumento es fiable. Se utilizó el Coeficiente Kuder Richardson 20, por ser un estudio de enfoque cuantitativo, escala de medición nominal y de ítems dicotómicos.

El coeficiente KR-20 de Kuder y Richardson necesita solo una aplicación del instrumento, lo cual es una ventaja para el cálculo del coeficiente. Los sistemas estadísticos (SPSS) los señalan y solo los analiza. En cuanto al resultado del coeficiente, varios autores mencionan que para ser fiable debe de estar entre 0.7 y 0.9, aunque no hay consenso general (Hernández, et al., 2014)

### **2.3. Métodos de análisis de datos**

Para desarrollar el análisis de datos del presente trabajo se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, a fin de demostrar cómo se presentaron las variables y sus respectivas dimensiones. Se aplicaron las medidas de

tendencia central y de dispersión, según Hernández, et al. (2014), se analizó los indicadores y luego las variables. Finalmente se ejecutó la prueba de contrastación de hipótesis.

### **Fase descriptiva**

La estadística descriptiva permite mostrar y evaluar las principales características de los datos obtenidos, y presentarlos mediante tablas y gráficos.

### **Fase inferencial**

Se realizó la generalización de los resultados obtenidos, alineándolos con los objetivos del estudio para obtener tablas y gráficos de los resultados estadísticos. Luego se efectuó la prueba de hipótesis, utilizando el Rho de Spearman para determinar si las dimensiones e indicadores de la variable Identidad digital tenía relación con las del gobierno electrónico.

### **Tabla 5**

*Valores para la interpretación de Rho de Spearman.*

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

*Nota:* Bisquerra (2009)

## **2.4. Aspectos éticos**

En presente estudio cuenta con respectiva autorización de la Gerencia de tecnología de la Información del Reniec para la aplicación del instrumento de investigación. Los datos indicados en este trabajo fueron y procesados de forma

adecuada y sin adulteraciones. Se mantuvo el anonimato de las personas encuestadas y el trato hacia los mismos fue respetoso en todo momento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis Descriptivo de los resultados

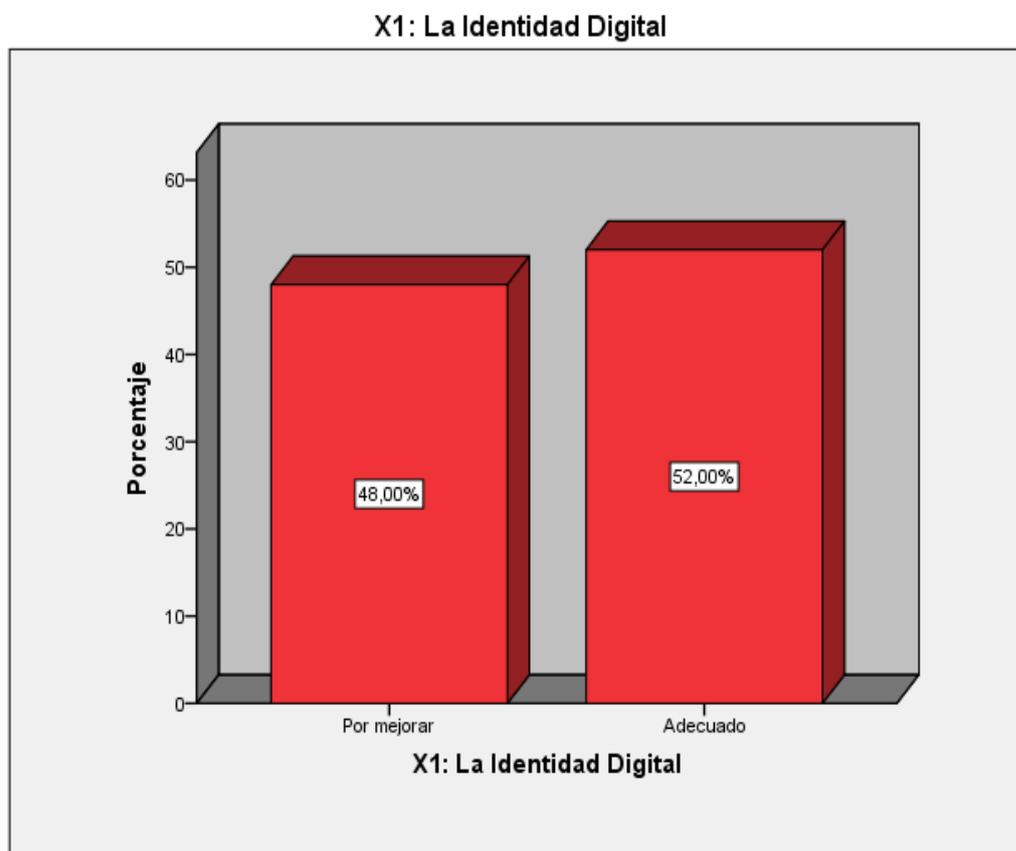
#### Descripción de la variable identidad digital y sus dimensiones

**Tabla 6**

*Resultados de la variable identidad digital.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Por mejorar	96	48,0
	Adecuado	104	52,0
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas

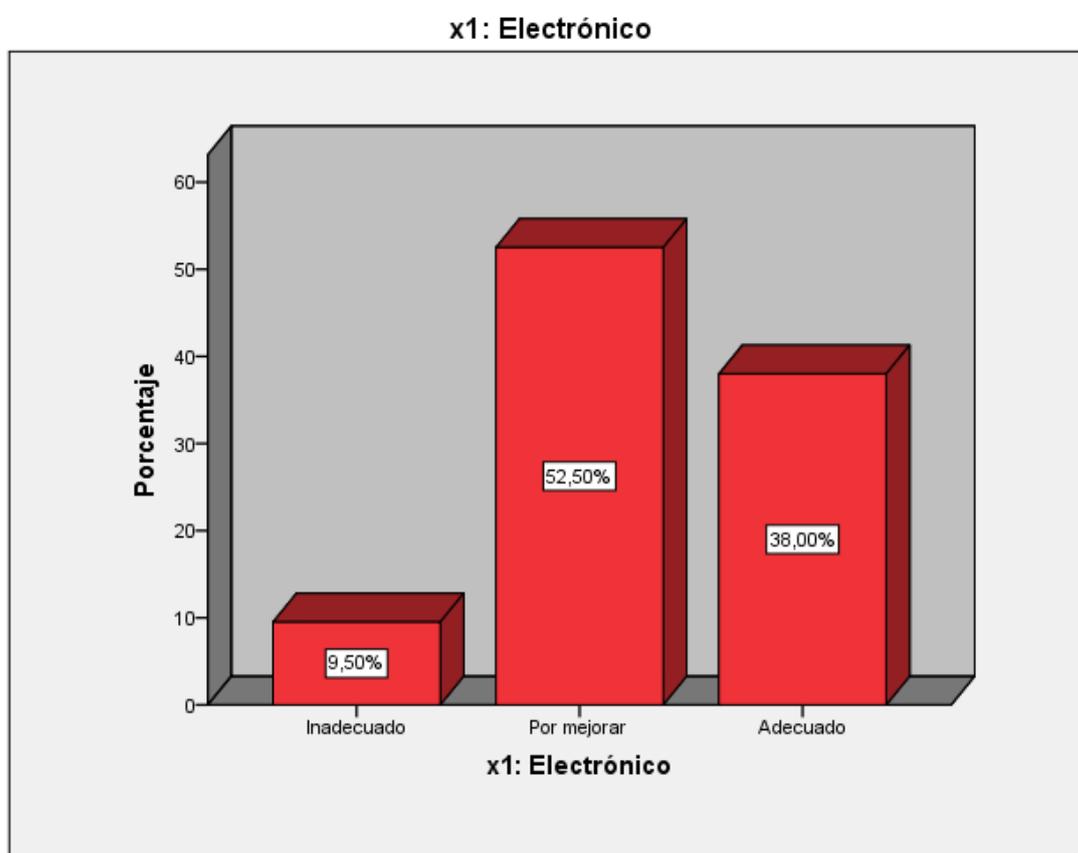


*Figura 3. Niveles de la variable identidad digital.*

En la tabla 6 y figura 3 se evidencia que del 100% (200) de los encuestados sobre identidad digital; nadie respondió que era inadecuado, pero el 48% (96) mencionó que estaba por mejorar y el 52% (104) restante dijo que era adecuado.

**Tabla 7***Resultados de la dimensión electrónico.*

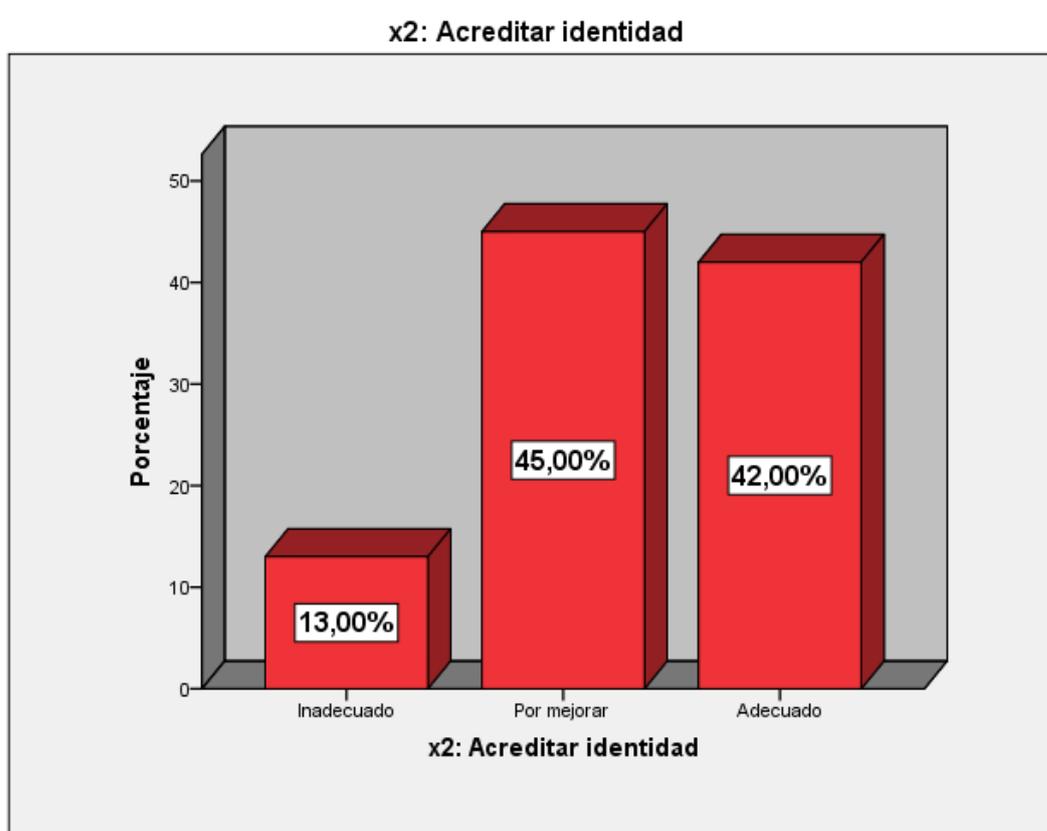
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	19	9,5
	Por mejorar	105	52,5
	Adecuado	76	38,0
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas*Figura 4. Niveles de la dimensión electrónico de la variable identidad digital.*

En la tabla 7 y figura 4 se muestra que del 100% (200) de los encuestados sobre la dimensión Electrónico; el 9.5% (19) respondió que era inadecuado, el 52.5% (105) mencionó que estaba por mejorar y el 38% (76) restante dijo que era adecuado.

**Tabla 8***Resultados de la dimensión acreditación de identidad.*

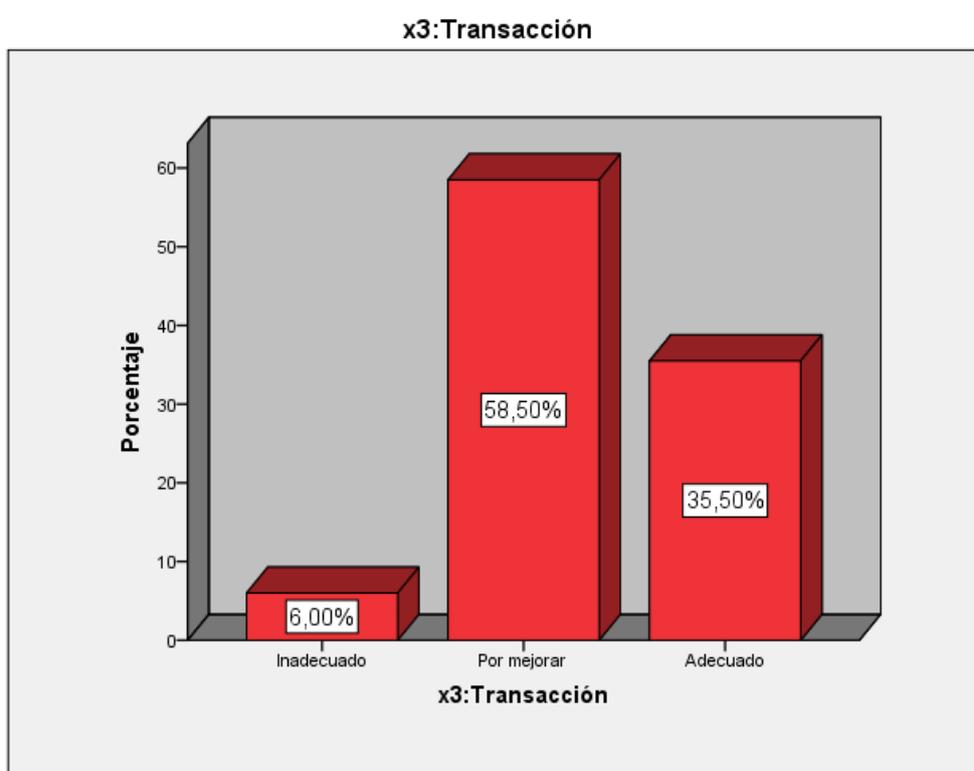
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	26	13,0
	Por mejorar	90	45,0
	Adecuado	84	42,0
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas*Figura 5. Niveles de la dimensión Acreditación de identidad de la variable Identidad digital*

En la tabla 8 y figura 5 se presenta las respuestas brindadas en cuanto a la dimensión Acreditación de identidad; a lo que un 13% (26) respondió que era inadecuado, la mayor parte que es 45%(90) mencionó que estaba por mejorar y el 42% (84) restante dijo que era adecuado.

**Tabla 9***Resultados de la dimensión transacción.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	12	6,0
	Por mejorar	117	58,5
	Adecuado	71	35,5
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas*Figura 6. Niveles de la dimensión transacción de la variable identidad digital.*

En la tabla 9 y figura 6, se muestra las respuestas brindadas en cuanto a la dimensión Transacción; el 6% (129) respondió que era inadecuado; la mayor parte que es el 58,5% (117) mencionó que estaba por mejorar y el 35,5% (71) restante dijo que era adecuado.

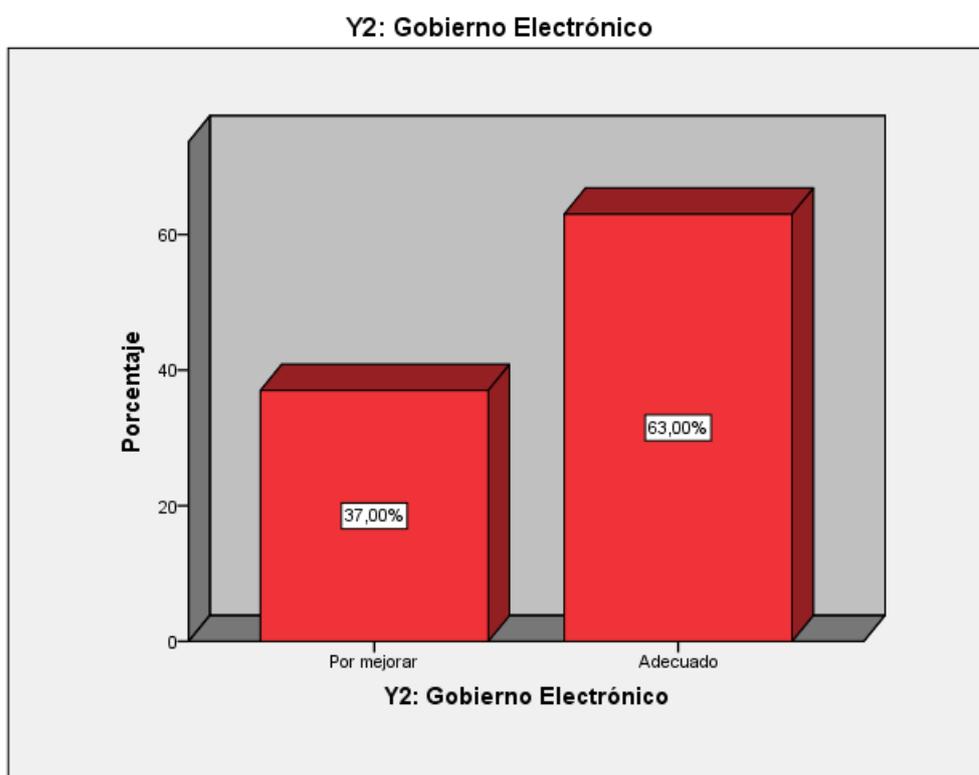
## Descripción de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones

**Tabla 10**

*Resultados de la variable gobierno electrónico.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Por mejorar	74	37,0
	Adecuado	126	63,0
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas

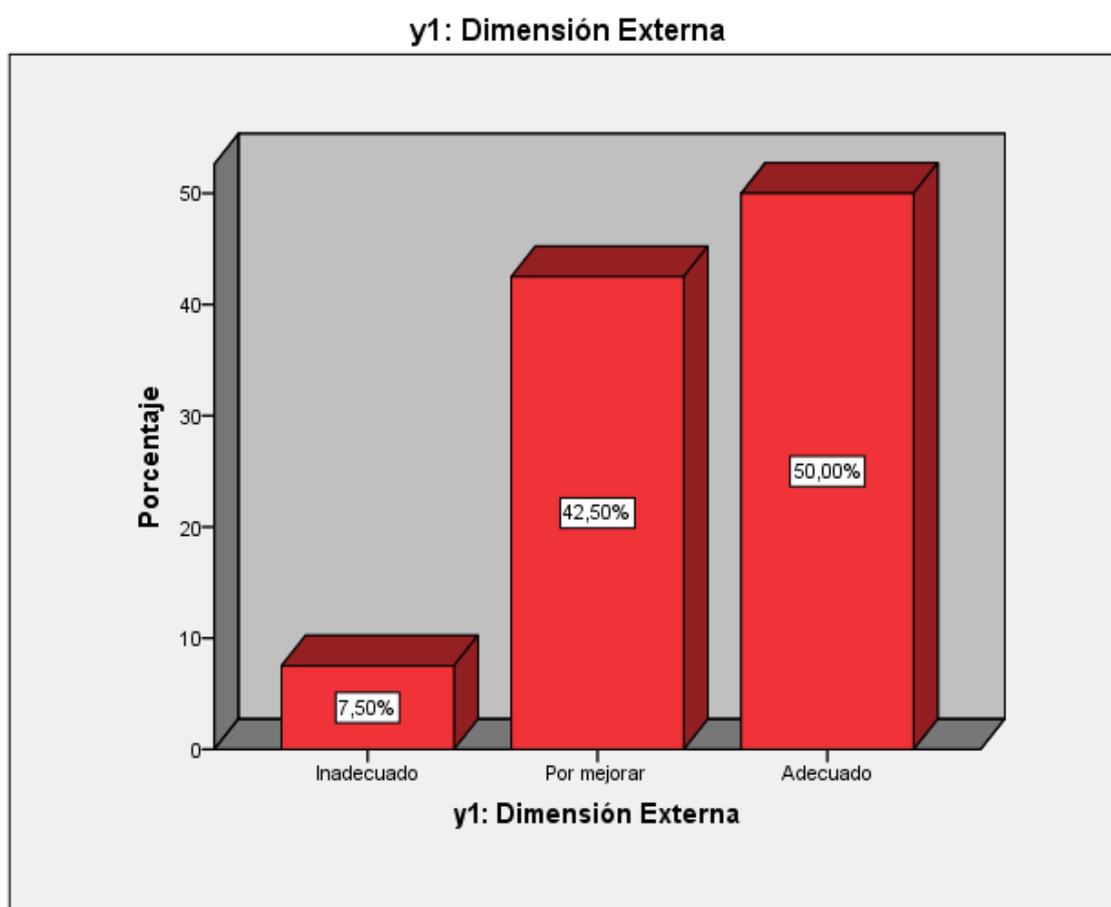


*Figura 7. Niveles de la variable gobierno electrónico.*

En la tabla 10 y figura 7 se evidencia que del 100% (200) de los encuestados sobre la variable Gobierno Electrónico; a lo cual, nadie respondió que era inadecuado, sin embargo, la menor parte que es el 37% (74) mencionó que estaba por mejorar y el 63% (126) restante dijo que era adecuado.

**Tabla 11***Resultados de la dimensión externa del gobierno electrónico.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	15	7,5
	Por mejorar	85	42,5
	Adecuado	100	50,0
	Total	200	100,0

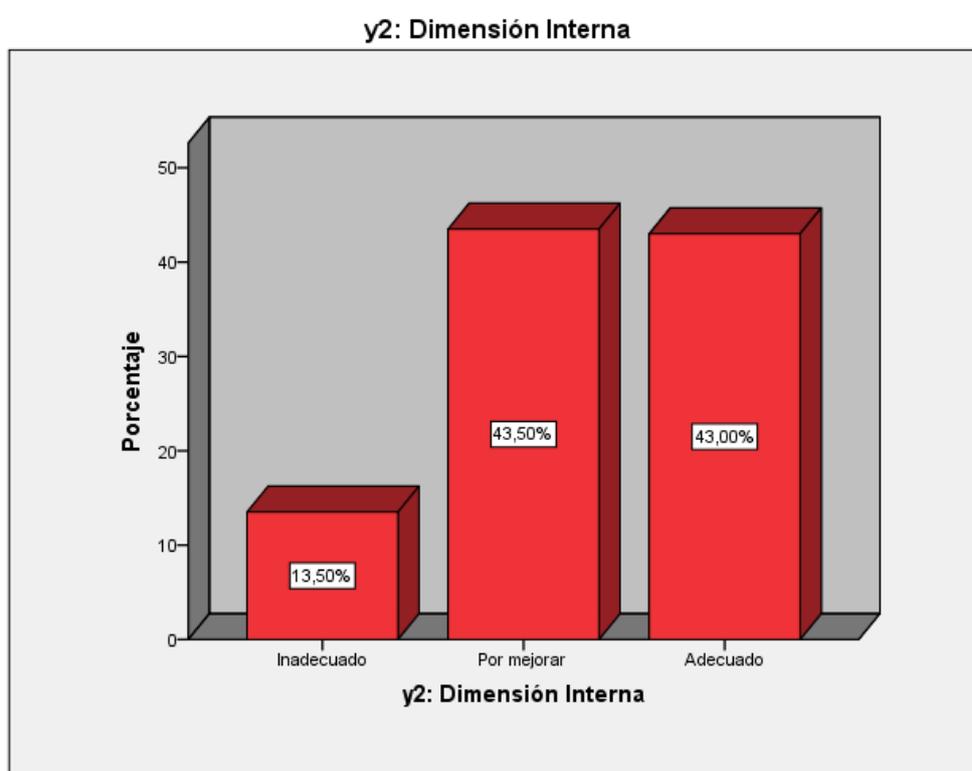
*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas*Figura 8. Niveles de la dimensión externa de la variable gobierno electrónico.*

En la tabla 11 y figura 8 se muestra que del 100% (200) de los encuestados sobre la Dimensión externa del gobierno electrónico; el 7.5% (15) respondió que era inadecuada; el 42,5% (85) mencionó que estaba por mejorar y el 50% (100) restante dijo que era adecuada.

**Tabla 12***Resultados de la dimensión interna del gobierno electrónico.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	27	13,5
	Por mejorar	87	43,5
	Adecuado	86	43,0
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas



*Figura 9. Niveles de la dimensión interna de la variable gobierno electrónico.*

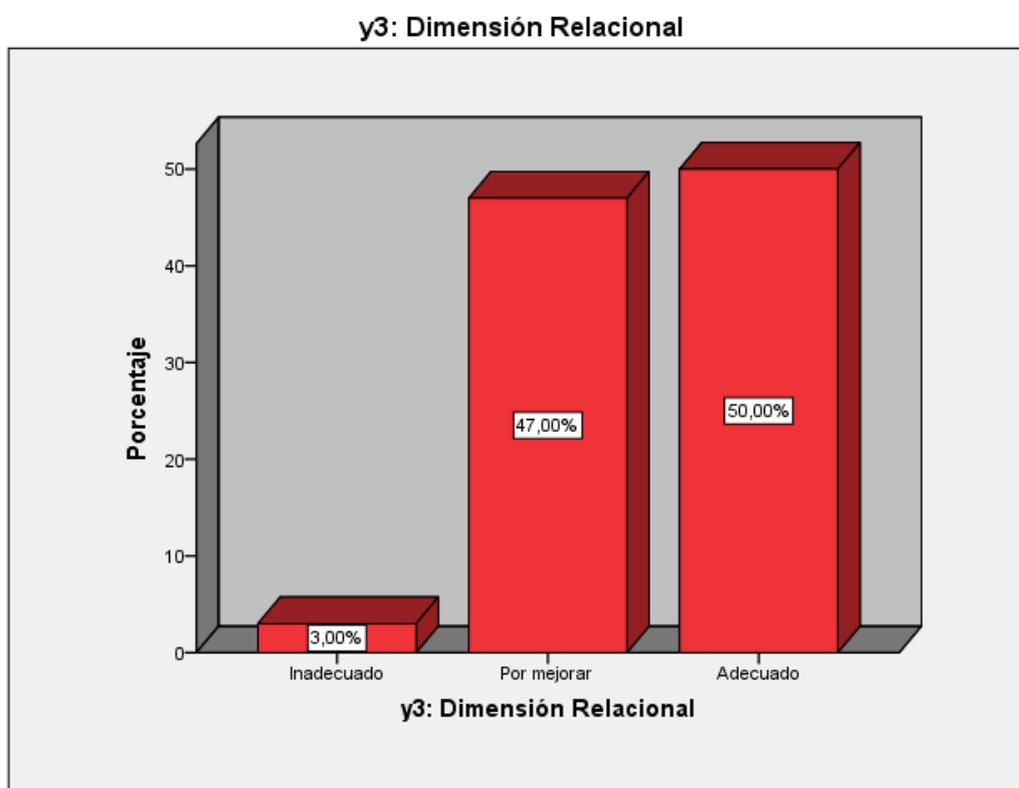
En la tabla 12 y figura 9 se evidencia que del 100% (200) de los encuestados sobre la “Dimensión interna” del gobierno electrónico; el 13.5% (27) respondió que era inadecuado, la mayor parte que es el 43.5% (87) mencionó que estaba por mejorar y el 43% (86) restante dijo que era adecuado.

**Tabla 13**

*Resultados de la dimensión relacional del gobierno electrónico.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	6	3,0
	Por mejorar	94	47,0
	Adecuado	100	50,0
	Total	200	100,0

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas



*Figura 10. Niveles de la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico.*

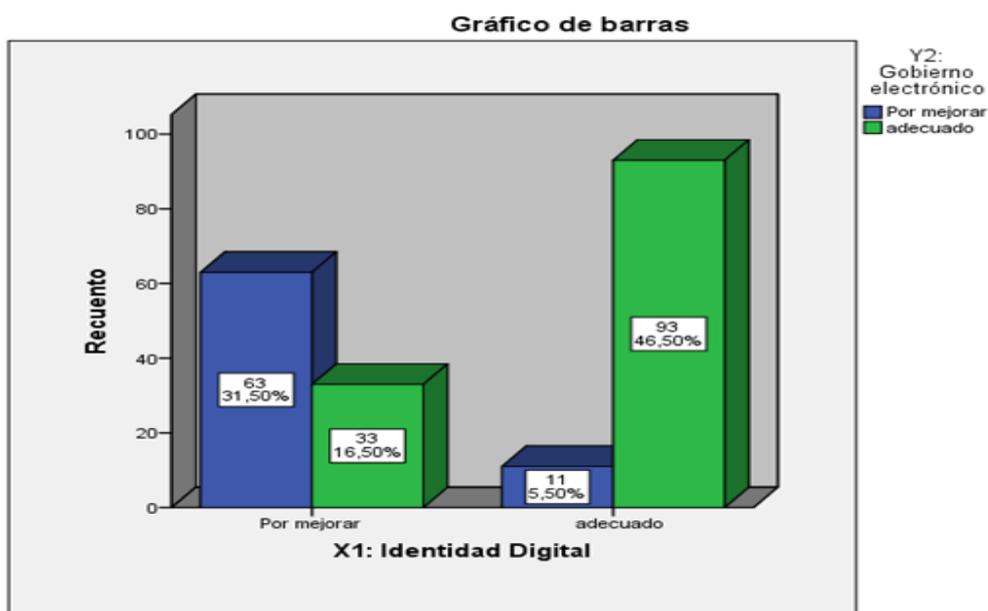
En la tabla 13 y figura 10 se muestra que del 100% (200) de los encuestados sobre dimensión la Dimensión relacional del gobierno electrónico; el 3%(6) respondió que era inadecuada; el 47% (94) mencionó que estaba por mejorar y el 50% (100) restante dijo que era adecuada.

**Tabla 14**

*Correlación entre la variable identidad digital y la variable gobierno electrónico.*

			Y2: Gobierno electrónico		
			Por mejorar	Adecuado	Total
X1: Identidad Digital	Por mejorar	Recuento	63	33	96
		% dentro de Y2: Gobierno electrónico	85,1%	26,2%	48,0%
	Adecuado	Recuento	11	93	104
		% dentro de Y2: Gobierno electrónico	14,9%	73,8%	52,0%
Total		Recuento	74	126	200
		% dentro de Y2: Gobierno electrónico	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas



*Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la variable gobierno electrónico.*

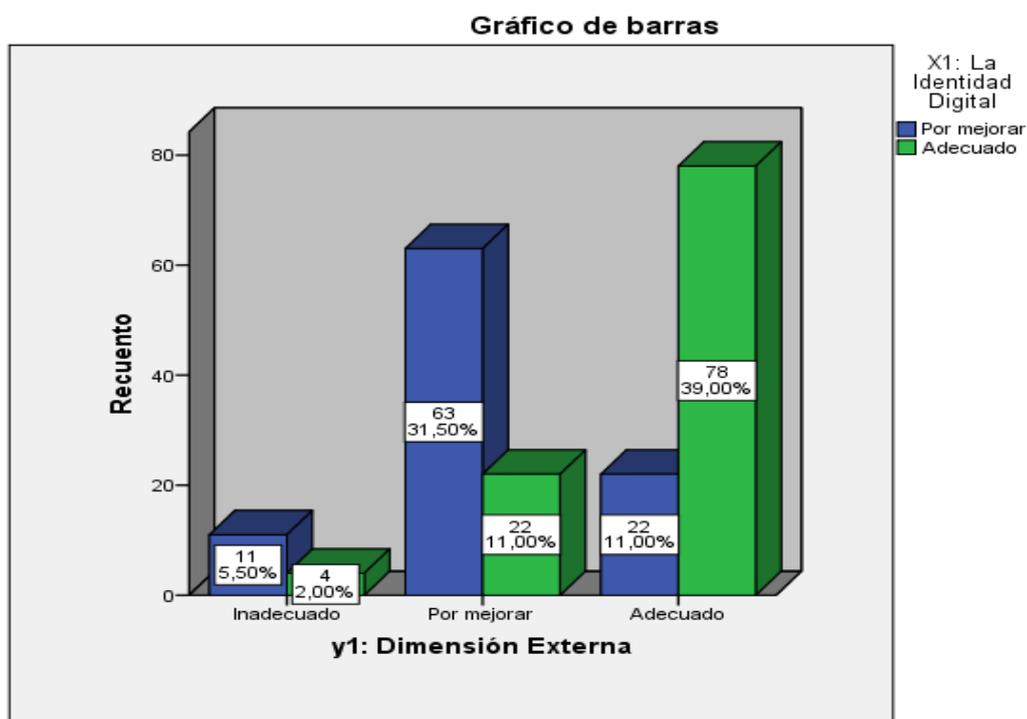
En la tabla 14 y figura 11 se evidencia que cuando la Identidad digital es por mejorar, el gobierno electrónico en un 31.5% del total respondió por mejorar y el 16.5% del mismo contestó adecuado. Por último, cuando la Identidad digital es adecuado, el gobierno electrónico en un 5.5% del mismo respondió por mejorar y un 46.5%, adecuado.

**Tabla 15**

*Resultados de correlación entre la variable identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico.*

		X1: La Identidad Digital			
		Por mejorar	Adecuado	Total	
y1: Dimensión Externa	Inadecuado	Recuento	11	4	15
		% dentro de X1: La Identidad Digital	11,5%	3,8%	7,5%
	Por mejorar	Recuento	63	22	85
		% dentro de X1: La Identidad Digital	65,6%	21,2%	42,5%
	Adecuado	Recuento	22	78	100
		% dentro de X1: La Identidad Digital	22,9%	75,0%	50,0%
Total		Recuento	96	104	200
		% dentro de X1: La Identidad Digital	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas



*Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico.*

En la tabla 15 y figura 12 se evidencia que cuando la dimensión externa del gobierno electrónico es inadecuada, la identidad digital en un 5,5% del total respondió por mejorar y un 2% respondió adecuado. Por otro lado, cuando la dimensión externa del Gobierno electrónico es por mejorar, la identidad digital en un 31.5% del total respondió por mejorar y el 11% del mismo contestó adecuado. Por último, cuando la dimensión Gobierno Externa es adecuado, la identidad digital en un 11% del mismo respondió por mejorar y un 39%, adecuado.

**Tabla 16**

*Resultados de la correlación entre la variable identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico.*

		X1: La Identidad Digital			
		Por mejorar	Adecuado	Total	
y2: Dimensión Interna	Inadecuado	Recuento	22	5	27
		% dentro de X1: La Identidad Digital	22,9%	4,8%	13,5%
	Por mejorar	Recuento	63	24	87
		% dentro de X1: La Identidad Digital	65,6%	23,1%	43,5%
	Adecuado	Recuento	11	75	86
		% dentro de X1: La Identidad Digital	11,5%	72,1%	43,0%
Total	Recuento	96	104	200	
	% dentro de X1: La Identidad Digital	100,0%	100,0%	100,0%	

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas

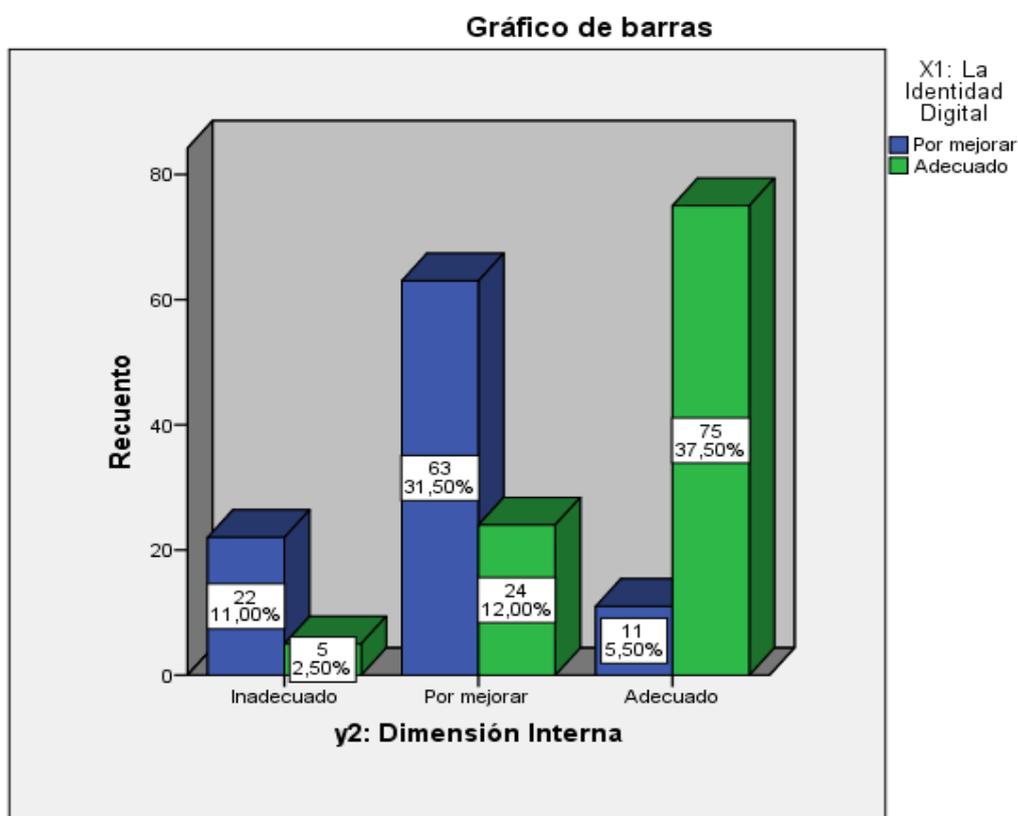


Figura 13. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico.

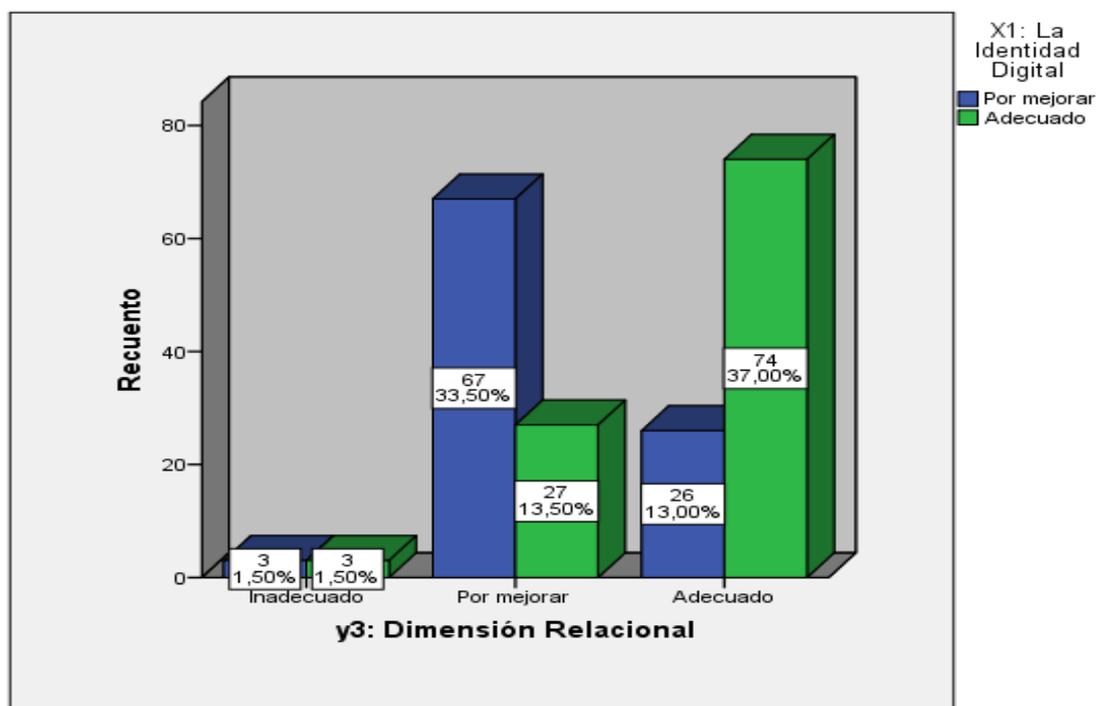
En la tabla 16 y figura 13 se muestra que cuando la Dimensión interna del Gobierno electrónico es inadecuada, la Identidad Digital en un 11% del total respondió por mejorar y un 2.5% respondió adecuado. Por otro lado, cuando la Dimensión interna del Gobierno electrónico es por mejorar, la Identidad Digital en un 31.5% del total respondió por mejorar y el 12% del mismo contestó adecuado. Por último, cuando la Dimensión interna del Gobierno electrónico es adecuada, la Identidad Digital en un 5.5% respondió por mejorar y un 37.5%, adecuado.

**Tabla 17**

*Resultados de la correlación entre la variable identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico.*

		X1: La Identidad Digital			
		Por mejorar	Adecuado	Total	
y3: Dimensión Relacional	Inadecuado	Recuento	3	3	6
		% dentro de X1: La Identidad Digital	3,1%	2,9%	3,0%
	Por mejorar	Recuento	67	27	94
		% dentro de X1: La Identidad Digital	69,8%	26,0%	47,0%
	Adecuado	Recuento	26	74	100
		% dentro de X1: La Identidad Digital	27,1%	71,2%	50,0%
Total		Recuento	96	104	200
		% dentro de X1: La Identidad Digital	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota:* Base de datos de las encuestas aplicadas



*Figura 14. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la variable identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico.*

En la tabla 17 y figura 14 se evidencia cuando la dimensión relacional del gobierno electrónico es inadecuada, la identidad digital en un 1.5% del total respondió por mejorar y un 1.5% respondió adecuado. Por otro lado, cuando la dimensión relacional del gobierno electrónico es por mejorar, la identidad digital en un 33.5% del total respondió por mejorar y el 13.5% del mismo contestó adecuado. Por último, cuando la dimensión relacional gobierno electrónico es adecuado, la identidad digital en un 13% respondió por mejorar y un 37% es adecuado.

### 3.2. Análisis Inferencial

#### Hipótesis General

**H<sub>G</sub>:** La Identidad digital se relaciona favorablemente con el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Identidad Digital no se relaciona favorablemente con el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017.

Donde:

Nivel de confianza = 95%      y      margen de error:  $\alpha = 0.05$  (5%)

Por tanto, si:

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>G</sub>

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

**Tabla 18**

*Resultados de correlacional no paramétricas de la hipótesis general.*

			X1: Identidad Digital	Y2: Gobierno electrónico
Rho de Spearman	X1: Identidad Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Y2: Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Análisis:**

Según la tabla 18, el resultado de la correlación obtenida con el estadístico de Rho de Spearman, muestra que el valor de la correlación es = 0,869 para las variables Identidad digital y Gobierno electrónico, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe una relación alta entre la identidad digital y gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017.

**Hipótesis Específica 1**

$H_1$  : La Identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión externa del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.

$H_0$  : La Identidad digital no se relaciona favorablemente con la dimensión externa del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.

Donde:

Nivel de confianza = 95%      y      margen de error:  $\alpha = 0.05$  (5%)

Por tanto, si:

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 19**

*Resultados de correlacional no paramétricas de la hipótesis específica 1.*

			X1: Identidad Digital	y1: Dimensión externa
Rho de Spearman	X1: Identidad Digital	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	y1: Dimensión externa	Coefficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N

200

200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Análisis:

Según la tabla 19, el resultado de la correlación obtenida mediante el estadístico de Rho de Spearman, muestra que el valor de la correlación es = 0,760 para la variable identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe una relación alta entre la identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, durante el 2017.

### Hipótesis Específica 2

H<sub>2</sub> La identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

H<sub>0</sub> La identidad digital no se relaciona favorablemente con la dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

Donde:

Nivel de confianza = 95%      y      margen de error:  $\alpha = 0.05$  (5%)

Por tanto, si:

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>2</sub>

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

### Tabla 20

*Resultados correlacional no paramétricas de la hipótesis específica 2.*

			X1: Identidad Digital	y2: Dimensión interna
Rho de Spearman	X1: Identidad Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	y2: Dimensión	Coeficiente de correlación	,823**	1,000

interna	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis:**

Según la tabla 20, el resultado de la correlación obtenida mediante el estadístico de Rho de Spearman, muestra que el valor de la correlación es = 0,823 para la variable identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe una relación alta entre la identidad digital y dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, durante el 2017.

### **Hipótesis Específicos 3**

H<sub>3</sub> La identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

H<sub>0</sub> La identidad digital no se relaciona favorablemente con la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el 2017.

Donde:

Nivel de confianza = 95%      y      margen de error:  $\alpha = 0.05$  (5%)

Por tanto, si:

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>3</sub>

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

**Tabla 21**

*Resultados de correlacional no paramétricas de la hipótesis específica 3.*

			X1: Identidad Digital	y3: Dimensión relacional
Rho de Spearman	X1: Identidad Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	y3: Dimensión relacional	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis**

Según la tabla 21, el resultado de la correlación obtenida mediante el estadístico de Rho de Spearman, muestra que el valor de la correlación es = 0,689 para la variable identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe una relación moderada entre la identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, durante el 2017.



## **IV. Discusión**

En base a los hallazgos se contrasta los resultados, los antecedentes y las bases teóricas que sustentan la presente investigación, la cual tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo el resultado descriptivo de la variable identidad digital, la cual es entendida como aquella utilizada por las personas para identificarse de manera indubitable en medios no presenciales, empleando servicios de certificación digital para garantizar la validez y reconocimiento jurídico (Veliz, 2015), se tiene ninguno tuvo una percepción de nivel de inadecuado (0%), mientras que el 48% de la muestra indica que es por mejorar y el 52% menciona que es adecuado, estos resultados se asemejan a los resultados de la percepción de la identidad digital obtenidos por Núñez (2016) en su investigación Derecho de identidad digital en internet.

Continuando con los resultados sobre las dimensiones de la variable identidad digital, tenemos los de la dimensión “Electrónico” donde se obtuvo que el 9.5% de la muestra menciona que es inadecuado, el 52.5% menciona que es por mejorar y el 38.0% refiere que es adecuado. Siguiendo con la dimensión “Acreditación de la identidad”, el resultado obtenido demuestra que el 13.0 % de la muestra percibe que es inadecuado, mientras que el 45.0% indica que es por mejorar y el 42.0% dice que es adecuado. En cuanto a la dimensión “Transacción” revela que el 6.0 % de la muestra manifiesta que es inadecuado, asimismo el 58.5% menciona que es por mejorar y el 35.5% que es adecuado; en este sentido Núñez (2016) demostró que la percepción de la ciudadanía respecto a la ventaja uso del documento nacional de identidad electrónico (identidad digital) estaba principalmente ligadas a las transacciones para trámites (45%), seguido de las transacciones para compras (28%); para aprendizaje (24%) y el resto distribuido en actividades de teletrabajo, contratos, litigio y otros.

Pasando al resultado descriptivo de la variable Gobierno electrónico, ninguno ciudadano de la muestra tiene la percepción que el nivel de inadecuado, mientras que el 37% considera que se puede mejorar y el 63% indica que es adecuado. Continuando con los resultados de las dimensiones, en cuanto a la dimensión externa del gobierno electrónico, la cual está orientada a los servicios en línea que el Reniec brinda a la ciudadanía, el resultado obtenido son aceptables porque solo el 7.5% de la muestra considera que es inadecuado,

mientras que el 42.5% indica que es por mejorar y el 50% que es adecuado, sin embargo estos indicadores reflejan que es necesario adoptar medidas a fin de mejorar en este aspecto, como las estrategias expuestas por Molina (2013) en su investigación Un modelo de e-Gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0, las cuales según el autor son aplicables a cualquier entidad de cualquier sector público.

Siguiendo con la dimensión interna del gobierno electrónico el 13.5% de la muestra considera que es inadecuado, en contraparte el 43.5% señala que es por mejorar y el 43% que es adecuado. En cuanto a la dimensión relacional del gobierno electrónico, solo el 3% de la muestra considera que es inadecuado, mientras que el 47% indica que es por mejorar y el 50% refiere que es adecuado, este resultado está relacionado a la tercera hipótesis específica, que refiere al aprovechamiento de la identidad para la propiciar una red interinstitucional de intercambio de recursos para la generación de nuevos servicios al ciudadano, en ese aspecto se concuerda con Mesa (2014) quien concluyó su investigación cualitativa sobre gobierno electrónico proponiendo la implementación de políticas estatales de Interoperabilidad con alcance interinstitucional.

Siendo el resultado inferencial del contraste de la hipótesis general, de si la identidad digital se relaciona con el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene que la correlación existente entre las variables identidad digital y gobierno electrónico es de 0,869, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por tanto, que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe una relación alta entre la identidad digital y el gobierno electrónico. Del contraste de la hipótesis específica 1 de si la identidad digital se relaciona con la dimensión externa del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene una correlación de 0,760, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, existe una relación alta entre la identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico. En cuanto a la hipótesis específica 2, de si la identidad digital se

relaciona con la dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene una correlación de 0,823, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, existe una alta relación entre la identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico. En cuanto a la hipótesis específica 3, de si la identidad digital se relaciona con la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene una correlación de 0,689 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05 por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe una relación moderada entre identidad digital y el gobierno electrónico en Reniec.

El presente estudio confirmó la hipótesis principal demostrando que existe una alta relación entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo la correlación 0,869 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05. Este resultado, concuerda con los obtenidos en la investigación nacional precedente realizada por Núñez (2016), quien demostró que el uso de la identidad digital favorece los procesos de, gobierno electrónico, comercio y aprendizaje electrónico.

## **V. Conclusiones**

**Primero.** Se identificó que existe una alta relación entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, con una correlación de 0,869 y una significancia bilateral de 0,00. Es decir que el uso de la identidad digital influye significativamente en el desarrollo del gobierno electrónico en el Reniec.

**Segundo.** Se determinó que existe una alta relación entre la identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil. Siendo la correlación de 0,760 con una significancia bilateral de 0,00. Es decir que el uso de la identidad digital influye favorablemente en el desarrollo de nuevos servicios en línea que el Reniec brinda a la ciudadanía.

**Tercero.** Se constató que existe una alta relación entre la identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo la correlación de 0,823 con una significancia bilateral de 0,00. Es decir que el uso de la identidad digital influye significativamente en la evolución tecnología de los procesos internos del Reniec para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Cuarto.** Se identificó que existe una relación moderada entre la identidad digital y la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo la correlación de 0,689 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05. Es decir, que el uso de la identidad digital posibilita que el Reniec establezca convenios de información con otras instituciones, tanto para mejorar los servicios al ciudadano como para la generar nuevos servicios.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero.** El registro nacional de identificación y estado civil debe continuar con la difusión de los beneficios del documento nacional electrónico hacia la ciudadanía, de manera que se propicie que la población que aún no cuenta el DNI electrónico se integre al proceso de transformación en favor del desarrollo gobierno electrónico.

**Segundo.** el registro nacional de identificación y estado civil debe continuar desarrollando nuevos canales para la interacción en línea con los ciudadanos, tanto en favor de mejorar la comunicación como para brindar nuevos servicios.

**Tercero.** el registro nacional de identificación y estado civil debe continuar con la aplicación de herramientas tecnológicas para la mejora continua de sus procesos internos.

**Cuarto.** el registro nacional de identificación y estado civil debe desarrollar estrategias para propiciar la formación de una de intercambio de recursos con otras instituciones (públicas o privadas), orientados a la provisión servicios al ciudadano, construcción de infraestructuras o actividades de consultoría.

## **VII. Referencias**

- Alcaide Muñoz, L. (2012). *E-gobierno e información financiera pública. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores* (Tesis doctoral, Universidad de Granada, Granada, España). Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/20959151.pdf>
- Bonaut, J. et al. (2013). *Cibermedios: Palabra, imagen y tecnología*. Zaragoza: Universidad San Jorge. Recuperado a partir de <http://ediciones.usj.es/?p=749>
- Cardona, D (2002), *El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*". En I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona.
- Castells, M (2001). *La Galaxia Internet*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Castoldi, P (2002) *El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración*. Buenos Aires, Universidad Católica Argentina.
- DRAE. RAE.es. Recuperado 11 Diciembre 2017, a partir de <http://dle.rae.es>
- Fernández Cabello, A. (2012). *Identidad e Identificación Digital. La Identidad Digital como complemento necesario en la creación de la verdadera identidad y la necesidad de pertenencia al grupo en la era 2.0.* (Tesis de maestría, UNED). Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:masterComEdred-Afernandez/Documento.pdf>
- Fundación Telefónica (2013). *Identidad Digital: El nuevo usuario en el mundo digital*. Madrid: Ariel. Recuperado a partir de [https://www.fundaciontelefonica.com/arte\\_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/229/](https://www.fundaciontelefonica.com/arte_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/229/)
- Girón Umaña, O. (2013). *Gobierno Electrónico y Acceso a la Información*. (Tesis de maestría, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, Antiguo Cuscatlán, El Salvador). Recuperado de <http://www.uca.edu.sv/gescom/wp-content/uploads/2017/03/tesis19.pdf>
- Mesa Torre, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú* (Tesis de maestría, PUCP, Lima, Perú). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA\\_TORRE\\_CRISTIAN\\_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1)

- Molina Gárate, J. (2013). *Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0* (Tesis de maestría, UNMSM, Lima, Perú). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3743/Molina\\_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3743/Molina_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Núñez Ponce, J. (2016). *Derecho de identidad digital en internet* (Tesis de doctorado, UNMSM, Lima, Perú). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6252/Nunez\\_pj.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6252/Nunez_pj.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- OCDE (1998): *Impact of the emerging Information Society on the policy development process and democratic quality*. Paris: OECD Publications Service. Recuperado a partir de [http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA\(98\)](http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA(98))
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Lima
- Ramió, C., y Salvador, M. (2005). *Instituciones y nueva gestión pública en América latina* (p. 112-113). Barcelona.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (2015) *Identidad Digital la identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico*. Lima.
- Ruiz Velasco, L. (2013). *El Gobierno en Línea en Colombia* (Tesis de maestría, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia). Recuperado de [http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO\\_ELECTRONICO.pdf?sequence=1](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1)
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. En VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Congreso llevado a cabo en el CLAD, Lisboa, Portugal.
- Suñé Cano, J. (2013). *e-Government o Administración Electrónica: su implantación en la administración del estado* (Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/20973/1/T34418.pdf>

Veliz, F. (2015). *La identidad digital para la inclusión digital en el gobierno electrónico y los derechos fundamentales de cuarta generación*. En *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Congreso llevado a cabo en el CLAD, Lima, Perú.

## **Anexos**

## **Anexo 1. Artículo científico**

### **1. TÍTULO**

La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017.

### **2. AUTOR**

Gisella Paola Apéstegui Culli

paola\_a3@hotmail.com

Estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

### **3. RESUMEN**

La presente investigación titulada “La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017”, tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre la Identidad Digital y el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el año 2017. Surgió de la necesidad de fomentar servicios basados en el uso del documento nacional de identidad electrónico para mejorar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en el Reniec y por consecuencia la calidad del servicio al ciudadano.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el método que se empleó fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación básica, de diseño no experimental de corte descriptivo correlacional, el muestreo probabilístico estratificado, con una población de 200 ciudadanos estudiantes y la muestra de 200 ciudadanos. Se utilizó el estadístico (Kuder y Richardson) KR 20 para verificar la confiabilidad del instrumento. Se empleó como instrumento de evaluación un cuestionario tipo prueba, siendo la técnica utilizada la encuesta con escala dicotómica.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que la Identidad Digital y Gobierno Electrónico en el Reniec se relacionan significativamente.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Identidad digital, gobierno electrónico, certificado digital.

#### **5. ABSTRACT**

This research entitled "The digital identity and e-government in the national registry of identification and civil status - 2017" main objective was to determine the relationship between digital identity and e-government in the National Registry of Identification and State Civil during the year 2017. It emerged from the need to promote services based on the use of the national electronic identity document to improve the level of e-government development in Reniec and consequently the quality of service to the citizen.

The research was conducted under a quantitative approach; the method used was the hypothetical deductive, the type of basic research, of non-experimental design of correlational descriptive cut, the Stratified probabilistic sampling, with a population of 2000 citizens of age, residents of metropolitan Lima who have an electronic ID and the sample of 200 citizens. I used the statistician (Kuder and Richardson) KR 20 to verify the reliability of the instrument. A questionnaire was used as an evaluation instrument test; the technique used being the survey with a dichotomous scale.

The investigation concludes that there is significant evidence to affirm that the Digital Identity and Electronic Government in the Reniec are significantly related. Being the correlation obtained through the Spearman's Rho statistic of 0,869 with a bilateral significance of 0,00 less than the significance level 0,05.

#### **6. KEYWORDS**

Digital identity, electronic government, digital certificate.

#### **7. INTRODUCCIÓN**

El tema del estudio es la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017. La presente investigación adquirió importancia al ser un estudio de tipo básico que permitió tomar en consideración

los hallazgos encontrados en la realidad problemática, la misma que se describe tal y como se observa, de esta manera el estudio servirá como material de consulta para otras investigaciones relacionadas con la identificación digital aplicada a los servicios administrativos brindados por el Reniec para avanzar en cuanto al gobierno electrónico. Las teorías que sustentan mis variables son la de la identidad personal y la nueva gestión pública. En este estudio se tomó como referencia un texto titulado Identidad Digital la identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico. (Reniec, 2015), así como el texto titulado Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos *modelos de relación más allá de las modas* (Salvador, 2002). Tuvo como problema general ¿Cómo se relaciona la identidad digital y el gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?, cuyo objetivo general fue identificar la relación que existe entre la Identidad Digital y el Gobierno Electrónico, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el año 2017. El presente estudio servirá de piloto, porque fomentará que otras entidades ofrezcan servicios basados en el uso del DNI electrónico mejorando así la accesibilidad de los ciudadanos hacia los organismos públicos.

## **8. METODOLOGÍA**

El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo, esta investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, utilizando un diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La población está constituida por 2000 ciudadanos residentes en Lima metropolitana identificados con el DNIe y una muestra de 200 ciudadanos. Se recogió información en un periodo específico de la aplicación del instrumento cuestionario de identidad digital y gobierno electrónico, utilizando en ambos una escala nominal dicotómica.

## **9. RESULTADOS**

De los resultados de la variable Identidad digital se muestra que del 100% (200) de los encuestados; ninguno respondió que es inadecuado, pero el 48% (96) mencionó que estaba por mejorar y el 52% (104) restante dijo que era adecuado. De los resultados de la variable gobierno electrónico se evidencia que del 100% (200) de los encuestados; arrojó que ninguno respondió que era inadecuado, sin

embargo, el 37% (74) mencionó que estaba por mejorar y el 63% (126) restante dijo que era adecuado. La Tabla cruzada V1: Identidad digital\*V2: Gobierno electrónico evidencia que cuando la identidad digital es por mejorar, el gobierno electrónico es por mejorar en un 85.1% y adecuada en 26.2%. Por otro lado, cuando la identidad digital es adecuada, el gobierno electrónico es por mejorar en un 14.9% y adecuado en un 73.8%.

En el análisis inferencial en lo que respecta a la contratación de hipótesis y la prueba estadística para ver la correlación, se usó el estadístico Rho de Spearman.

$H_G$ : La Identidad digital se relaciona favorablemente con el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017.

$H_0$ : La Identidad Digital no se relaciona favorablemente con el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017.

Donde:

Nivel de confianza = 95%

$\alpha \geq 0.05$

Siendo el resultado de la correlación a través del estadístico de Rho de Spearman, muestra que el valor de la correlación es = 0, 869 para las variables Identidad digital y Gobierno electrónico, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, existe una relación alta entre la identidad digital y gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017.

## 10. DISCUSIÓN

En base a los hallazgos se contrasta los resultados, los antecedentes y las bases teóricas que sustentan la presente investigación, la cual tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo el resultado

descriptivo de la variable identidad digital, la cual es entendida como aquella utilizada por las personas para identificarse de manera indubitable en medios no presenciales, empleando servicios de certificación digital para garantizar la validez y reconocimiento jurídico (Veliz, 2015), se tiene ninguno tuvo una percepción de nivel de inadecuado (0%), mientras que el 48% de la muestra indica que es por mejorar y el 52% menciona que es adecuado, estos resultados se asemejan a los resultados de la percepción de la identidad digital obtenidos por Núñez (2016) en su investigación Derecho de identidad digital en internet.

Continuando con los resultados sobre las dimensiones de la variable identidad digital, tenemos los de la dimensión “Electrónico” donde se obtuvo que el 9.5% de la muestra menciona que es inadecuado, el 52.5% menciona que es por mejorar y el 38.0% refiere que es adecuado. Siguiendo con la dimensión “Acreditación de la identidad”, el resultado obtenido demuestra que el 13.0 % de la muestra percibe que es inadecuado, mientras que el 45.0% indica que es por mejorar y el 42.0% dice que es adecuado. En cuanto a la dimensión “Transacción” revela que el 6.0 % de la muestra manifiesta que es inadecuado, asimismo el 58.5% menciona que es por mejorar y el 35.5% que es adecuado; en este sentido Núñez (2016) demostró que la percepción de la ciudadanía respecto a la ventaja uso del documento nacional de identidad electrónico (identidad digital) estaba principalmente ligadas a las transacciones para trámites (45%), seguido de las transacciones para compras (28%); para aprendizaje (24%) y el resto distribuido en actividades de teletrabajo, contratos, litigio y otros.

Pasando al resultado descriptivo de la variable Gobierno electrónico, ninguno ciudadano de la muestra tiene la percepción que el nivel de inadecuado, mientras que el 37% considera que se puede mejorar y el 63% indica que es adecuado. Continuando con los resultados de las dimensiones, en cuanto a la dimensión externa del gobierno electrónico, la cual está orientada a los servicios en línea que el Reniec brinda a la ciudadanía, el resultado obtenido son aceptables porque solo el 7.5% de la muestra considera que es inadecuado, mientras que el 42.5% indica que es por mejorar y el 50% que es adecuado, sin embargo estos indicadores reflejan que es necesario adoptar medidas a fin de

mejorar en este aspecto, como las estrategias expuestas por Molina (2013) en su investigación Un modelo de e-Gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0, las cuales según el autor son aplicables a cualquier entidad de cualquier sector público.

Siguiendo con la dimensión interna del gobierno electrónico el 13.5% de la muestra considera que es inadecuado, en contraparte el 43.5% señala que es por mejorar y el 43% que es adecuado. En cuanto a la dimensión relacional del gobierno electrónico, solo el 3% de la muestra considera que es inadecuado, mientras que el 47% indica que es por mejorar y el 50% refiere que es adecuado, este resultado está relacionado a la tercera hipótesis específica, que refiere al aprovechamiento de la identidad para la propiciar una red interinstitucional de intercambio de recursos para la generación de nuevos servicios al ciudadano, en ese aspecto se concuerda con Mesa (2014) quien concluyó su investigación cualitativa sobre gobierno electrónico proponiendo la implementación de políticas estatales de Interoperabilidad con alcance interinstitucional.

Siendo el resultado inferencial del contraste de la hipótesis general, de si la identidad digital se relaciona con el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene que la correlación existente entre las variables identidad digital y gobierno electrónico es de 0,869, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por tanto, que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe una relación alta entre la identidad digital y el gobierno electrónico. Del contraste de la hipótesis específica 1 de si la identidad digital se relaciona con la dimensión externa del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene una correlación de 0,760, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, existe una relación alta entre la identidad digital y la dimensión externa del gobierno electrónico. En cuanto a la hipótesis específica 2, de si la identidad digital se relaciona con la dimensión interna del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene una correlación de

0,823, con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, existe una alta relación entre la identidad digital y la dimensión interna del gobierno electrónico. En cuanto a la hipótesis específica 3, de si la identidad digital se relaciona con la dimensión relacional del gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil durante el año 2017, se obtiene una correlación de 0,689 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05 por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe una relación moderada entre identidad digital y el gobierno electrónico en Reniec.

El presente estudio confirmó la hipótesis principal demostrando que existe una alta relación entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo la correlación 0,869 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05. Este resultado, concuerda con los obtenidos en la investigación nacional precedente realizada por Núñez (2016), quien demostró que el uso de la identidad digital favorece los procesos de, gobierno electrónico, comercio y aprendizaje electrónico.

## 11. CONCLUSIONES

Se identificó que existe una alta relación entre la identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, con una correlación de 0,869 y una significancia bilateral de 0,00. Es decir que el uso de la identidad digital influye significativamente en el desarrollo del gobierno electrónico en el Reniec.

## 12. REFERENCIAS

- Núñez Ponce, J. (2016). *Derecho de identidad digital en internet* (Tesis de doctorado, UNMSM, Lima, Perú). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6252/Nunez\\_pj.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6252/Nunez_pj.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Veliz, F. (2015). *La identidad digital para la inclusión digital en el gobierno electrónico y los derechos fundamentales de cuarta generación*. En XX

- Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Congreso llevado a cabo en el CLAD, Lima, Perú.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (2015) *Identidad Digital la identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico*. Lima.
- Mesa Torre, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú* (Tesis de maestría, PUCP, Lima, Perú). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA\\_TORRE\\_CRISTIAN\\_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1)
- Suñé Cano, J. (2013). *e-Government o Administración Electrónica: su implantación en la administración del estado* (Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/20973/1/T34418.pdf>

### 13. RECONOCIMIENTOS

Las personas que apoyaron: discusión de ideas, con materiales, críticas constructivas, apoyo financiero para llevar a cabo la investigación.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, **Gisella Paola Apéstegui** Culli, estudiante del Programa **Maestría en gestión Pública** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° **44531645** con el artículo titulado “**La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017**”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.
- 5) Sí el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 04 de febrero del 2018.

Gisella Paola, Apéstegui Culli.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

<b>Matriz de consistencia</b>							
<b>TÍTULO: La identificación digital y el gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017</b>							
<b>AUTOR: Bach. Gisella Apéstegui Cullí</b>							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema General:</b> ¿Cómo se relaciona la Identidad digital y el gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?	<b>Objetivo general:</b> Identificar la relación que existe entre la Identidad digital y el Gobierno Electrónico, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el año 2017.	<b>Hipótesis general:</b> La Identidad digital se relaciona favorablemente con el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017.	<b>Variable 1: Identidad Digital</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo se relacionan la Identidad digital y la dimensión Externa del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?	<b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación que existe entre la Identidad digital y la dimensión externa del Gobierno Electrónico, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.	<b>Hipótesis específicas:</b> La Identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión Externa del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.	Electrónico	Capacidad de relación Capacidad de interacción	1. 2. 3. 4. 5. 6.	3 = No 4 = Si	<b>Variable:</b> 18-24 Inadecuado 25-30 Por mejorar 31-36 Adecuado  <b>Dimensión:</b> 6 - 8 Inadecuado 9 - 10 Por mejorar 11 - 12 Adecuado
			Acreditación de la identidad	Mecanismos de identificación Mecanismos de verificación	7. 8. 9 10. 11. 12.		
¿Cómo se relaciona la Identidad digital y la dimensión Interna del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?	Identificar la relación que existe entre la Identidad digital y la dimensión Interna del Gobierno Electrónico, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.	La Identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión interna del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.	Transacción	Comunicación de voluntad Efectos jurídicos	13. 14. 15. 16. 17. 18.	1 = No 2 = Si	<b>Variable:</b> 18-24 Inadecuado 25-30 Por mejorar 31-36 Adecuado  <b>Dimensión:</b> 6 - 8 Inadecuado 9 - 10 Por mejorar 11 - 12 Adecuado
			Dimensión Externa	Provisión de servicios Capacidad de interacción	1. 2. 3. 4. 5. 6.		
¿Cómo se relacionan la Identidad digital y la dimensión Relacional del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017?	Identificar la relación que existe entre la Identidad digital y la dimensión relacional del Gobierno Electrónico, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.	La Identidad digital se relaciona favorablemente con la dimensión relacional del Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el 2017.	Dimensión Interna	Utilización de las TIC Eficiencia	7. 8. 9 10. 11. 12.	1 = No 2 = Si	<b>Variable:</b> 18-24 Inadecuado 25-30 Por mejorar 31-36 Adecuado  <b>Dimensión:</b> 6 - 8 Inadecuado 9 - 10 Por mejorar 11 - 12 Adecuado
			Dimensión Relacional	Intercambio de recursos Interrelación	13. 14. 15. 16. 17. 18.		
<b>NIVEL - DISEÑO DE</b>	<b>POBLACIÓN Y</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>				

INVESTIGACIÓN	MUESTRA		
<p><b>Nivel:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo correlacional y transversal.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Estará conformada por 2000 ciudadanos mayores de edad, residentes en Lima metropolitana que cuentan con DNI electrónico</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 200</p>	<p><b>Variable 1:</b> Identidad digital</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario - escala nominal dicotómica</p> <p>Autor: Gisella Apéstegui Culli</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Oficinas registrales del RENIEC (Lima metropolitana)</p> <p>Forma de Administración: Los ciudadanos encuestados luego de leer cada ítem marcarán de acuerdo a lo que consideren conveniente.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Programa de software estadístico SPSS versión 24 para poder hacer las respectivas tablas de frecuencias, tablas de porcentajes y tablas de figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Realizando la prueba de hipótesis utilizando el Rho de Spearman, determinando si hay relación entre la variable Identidad digital y las dimensiones del gobierno electrónico.</p>
		<p><b>Variable 2: Gobierno electrónico</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario - escala nominal dicotómica</p> <p>Autor: Gisella Apéstegui Culli</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Oficinas registrales del RENIEC (Lima metropolitana)</p> <p>Forma de Administración: Los ciudadanos encuestados luego de leer cada ítem marcarán de acuerdo a lo que consideren conveniente.</p>	

**Anexo 3.** Constancia que autoriza la realización de la Investigación

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Lima, 04 de setiembre de 2017

Señores  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Programa de Maestría en Gestión Pública  
Presente.-

**Asunto:** PROYECTO DE TESIS "IMPLEMENTACIÓN DE LA IDENTIDAD DIGITAL (DNIe) PARA PROMOVER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DURANTE EL 2017".

De mi consideración:

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente y dirigirme a usted para reafirmar mi compromiso de colaboración con la alumna Gisella Paola Apestegui Culli en el desarrollo de su proyecto de tesis titulada "IMPLEMENTACIÓN DE LA IDENTIDAD DIGITAL (DNIe) PARA PROMOVER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DURANTE EL 2017".

Asimismo, recalcar que durante el desarrollo de esta no se utilizará información relacionada con los ciudadanos, personal ni proveedores como parte de nuestra política de confidencialidad de la información.

En este sentido, se da conformidad al entregable presentado por la alumna correspondiente a la elaboración de los requerimientos y arquitectura de software.

Atentamente,

DANILO CHÁVEZ ESPÍRITU  
Gerencia de Tecnología de la Información  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN  
Y ESTADO CIVIL

**Anexo 4.** Formato de validación de instrumentos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):  
.....

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima-Norte promoción 2016-I, aula 115 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el grado de Magíster.

El título de mi proyecto de investigación es: Implementación de la Identidad Digital (DNle) para promover el Gobierno Electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, durante el 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en gestión pública y/o investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Apéstegui Culli, Gisella  
DNI: 44531645

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:** IDENTIDAD DIGITAL (DNIe)

Según la perspectiva teórica expuesta por Veliz (2015): La Identidad Digital:

Es aquella que, utilizada por las personas naturales y jurídicas, posibilita identificar de manera indubitable a las mismas en medios no presenciales, en consecuencia, acreditar o confirmar la identidad de la persona natural y confirmar la personería jurídica de la persona jurídica, vinculando a ambas con un determinado acto o manifestación de voluntad o documento electrónico, los cuales gozan de validez y eficacia jurídica reconocida por el ordenamiento jurídico vigente (p.94).

### **Dimensiones de las variables:**

#### Dimensión I: Electrónico (No presencial)

En el contexto de los avances operados por las TIC, más concretamente de Internet, se aprecia un nuevo espacio electrónico que permite relacionarnos e interactuar empleando diversas formas a través de las cuales es necesario identificar a las personas (naturales o jurídicas) de la misma forma en que sucede en el entorno "presencial". (Veliz, 2015, p.89)

#### Dimensión II: Acreditar identidad

Comprobar o verificar de manera fidedigna la verdadera y real identidad de las personas detrás de la forma o mecanismo de identificación, permite, en consecuencia, vincular a aquellas con determinados actos o manifestaciones de voluntad realizados en un medio digital propiciado por el empleo de las TIC. (Veliz, 2015, p. 92-93).

#### Dimensión III: Transacciones

Según Águila y Calderón (referenciado por Veliz, 2015)

Es el suceso responsable que tiene como propósito producir efectos jurídicos mediante la comunicación o transacción de la voluntad. La manifestación o declaración de voluntad es la proyección externa de los intereses o propósito interno (p. 90).

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	RANGOS
ELECTRÓNICO	Capacidad de relación	1. 2. 3.	1 = No 2 = Si	6 - 8 Inadecuado
	Capacidad de interacción	4. 5. 6.		9 - 10 Por mejorar
ACREDITAR IDENTIDAD	Mecanismos de identificación	7. 8. 9.	1 = No 2 = Si	11 – 12 Adecuado
	Mecanismos de verificación	10. 11. 12.		6 - 8 Inadecuado
TRANSACCIÓN	Comunicación de voluntad	13. 14. 15.	1 = No 2 = Si	9 - 10 Por mejorar
	Efectos jurídicos	16. 17. 18.		11 – 12 Adecuado

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDENTIDAD DIGITAL (DNle)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELECTRÓNICO</b>							
1	Está de acuerdo con usar su identidad digital para conectarse con los portales de servicios de las instituciones públicas.							
2	Considera que su identidad electrónica le permite una mejor comunicación con el RENIEC.							
3	Está de acuerdo con que el RENIEC incentive a otras entidades públicas para redefinan sus procedimientos administrativos en función del aprovechamiento de su identidad digital.							
4	Está de acuerdo con interactuar con la institución a través de su identidad digital (DNle) para la obtención de servicios de manera no presencial.							
5	Considera favorable el poder intercambiar información (comunicar y recibir) con el RENIEC.							
6	Concuerdar que el DNle posibilita la interrelación ciudadano-ciudadano y ciudadano-empresa.							
	<b>ACREDITAR IDENTIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que el DNle incorpora los componentes necesarios para reconocer de manera plena, la titularidad de los ciudadanos.							
8	Cree Ud. que es certificado digital del DNle posibilita identificar a su titular en medios no presenciales.							
9	Considera que las claves e información biométrica almacenados el chip del DNle, son medios seguros para acreditar su identidad.							
10	Considera favorable que la institución brinde información sobre el funcionamiento de las claves (pública y privada) del DNle.							
11	Considera Ud. Conveniente el disponer de un lector de tarjetas para acceder a los servicios digitales que posibilita el DNle.							
12	Considera favorable, el usar el DNle para identificarse en portales de los organismos públicos.							
	<b>TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera el DNle como un medio para manifestar su conformidad con la realización de un procedimiento administrativo.							
14	Es consiente que, a través de su clave privada, reconoce la autoría de la transacción a efectuar con el DNle.							
15	Considera útil el poder realizar acuerdos con otras personas o entidades sin tener que reunirse físicamente.							
16	Sabe que la firma digital que realiza con su DNle tiene la misma validez que una firma manuscrita.							
17	Está de acuerdo con que el DNle sea de obligada aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público.							
18	Conoce que el DNle permite relacionar al firmante con el documento firmado digitalmente.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. .... DNI: .....

Especialidad del validador: .....

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017.

-----

Firma del Experto Informante.

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LA IDENTIDAD DIGITAL

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Distrito de residencia: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas.

1. No

2. Si

Elija una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA (X) en el casillero que corresponda.

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN	
		NO	SI
1.	¿Está de acuerdo con usar su identidad digital para conectarse con los portales de servicios de las instituciones públicas?		
2.	¿Considera que su identidad electrónica le permite una mejor comunicación con el RENIEC?		
3.	¿Está de acuerdo con que el RENIEC incentive a otras entidades públicas para redefinan sus procedimientos administrativos en función del aprovechamiento de su identidad digital?		
4.	¿Está de acuerdo con interactuar con la institución a través de su identidad digital (DNle) para la obtención de servicios de manera no presencial?		
5.	¿Considera favorable el poder intercambiar información (comunicar y recibir) con el RENIEC?		
6.	¿Concuerda que el DNle posibilita la interrelación ciudadano-ciudadano y ciudadano-empresa?		
7.	¿Considera que el DNle incorpora los componentes necesarios para reconocer de manera plena, la titularidad de los ciudadanos?		
8.	¿Cree Ud. que es certificado digital del DNle posibilita identificar a su titular en medios no presenciales?		
9.	¿Considera que las claves e información biométrica almacenados el chip del DNle, son medios seguros para acreditar su identidad?		
10.	¿Considera favorable que la institución brinde información sobre el funcionamiento de las claves (pública y privada) del DNle?		
11.	¿Considera Ud. Conveniente el disponer de un lector de tarjetas para acceder a los servicios digitales que posibilita el DNle?		
12.	¿Considera favorable, el usar el DNle para identificarse en portales de los organismos públicos?		
13.	¿Considera el DNle como un medio para manifestar su conformidad con la realización de un procedimiento administrativo?		
14.	¿Es consciente que, a través de su clave privada, reconoce la autoría de la transacción a efectuar con el DNle?		
15.	¿Considera útil el poder realizar acuerdos con otras personas o entidades sin tener que reunirse físicamente?		
16.	¿Sabe que la firma digital que realiza con su DNle tiene la misma validez que una firma manuscrita?		
17.	¿Está de acuerdo con que el DNle sea de obligada aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público?		
18.	¿Conoce que el DNle permite relacionar al firmante con el documento firmado digitalmente?		

Fuente: Elaboración propia.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable:** GOBIERNO ELECTRÓNICO

Según la perspectiva teórica expuesta por Salvador (2002), “La utilización de las tecnologías de las TIC por parte de los gobiernos a través de la mejora de su gestión interna, de la externalización de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas” (p.2).

### **Dimensiones de las variables:**

#### Dimensión Externa

Se relaciona a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los canales de información y comunicación que se generan con la implantación de las TIC's (Salvador, 2002, p.3):

#### Dimensión Interna

Se relaciona con el impacto que la implantación de las TIC genera en las administraciones públicas y su gestión interna. Las estrategias de transformación organizativa impulsadas por el potencial que ofrecen las TIC, para el rediseño de estructuras y procesos desde el punto de vista del ciudadano (Salvador, 2002, p.3).

#### Dimensión Relacional

Comprende uno de los ámbitos de gobierno electrónico con mayor potencial, porque involucra la posibilidad de crear una red de intercambio de recursos con otras instituciones, tanto para la mejora de servicios y procesos internos, como para la generación de otros nuevos. (Salvador, 2002, p.3).

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	RANGOS
EXTERNA	Provisión de servicios	1. 2. 3.	1 = No 2 = Si	6 - 8 Inadecuado
	Capacidad de interacción	4. 5. 6.		9 - 10 Por mejorar 11 – 12 Adecuado
INTERNA	Utilización de las TIC	7. 8. 9.	1 = No 2 = Si	6 - 8 Inadecuado
	Eficiencia	10. 11. 12.		9 - 10 Por mejorar 11 – 12 Adecuado
RELACIONAL	Intercambio de recursos	13. 14. 15	1 = No 2 = Si	6 - 8 Inadecuado
	Interrelación	16. 17. 18		9 - 10 Por mejorar 11 – 12 Adecuado

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión Externa</b>								
1	¿Considera los canales que ofrece la institución para solicitar el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le permiten obtener su documento de manera rápida y oportuna?							
2	¿Le parece conveniente que el RENIEC ponga a disposición de la población con DNle, un portal web donde podrán iniciar y concluir trámites administrativos de la entidad si necesidad de acudir a una agencia (RENIEC) ni al banco?							
3	¿Cree conveniente el poder ingresar sus solicitudes, quejas y/o sugerencias desde la comodidad de su hogar (Mesa de partes digital) y recibir atención de manera electrónica?							
4	¿Considera que los medios que provee la institución (chat, correo, Call center) le permiten realizar consultas en tiempo real?							
5	¿Considera de utilidad que en RENIEC le notifique por correo electrónico del avance y conclusión de los tramites que inició desde el portal del ciudadano?							
6	¿Esta Ud. De acuerdo con el RENIEC use sus datos de contacto (e-mail o celular) para distribuir información institucional, tales como: implantación de nuevos servicios, cambios en los procedimientos administrativos, horarios y canales de atención, entre otros?							
<b>Dimensión Interna</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución (PVM, portales, aplicación móvil) están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?							
8	¿Considera que el uso de certificados y firmas digitales para la realización de los trámites virtuales permite verificar la identidad del titular y a su vez agiliza el proceso?							
9	¿Considera Ud. ¿Que el RENIEC viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?							
10	¿Cree Ud. que el hecho que el RENIEC esté llevando sus procedimientos administrativos al canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en el RENIEC?							
11	¿Considera que los trámites o consultas que están disponibles en el portal del ciudadano son de utilidad para Ud.?							
12	¿Considera adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?							
<b>Dimensión Relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Considera útil que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación?							
14	¿Considera de utilidad que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación, brevets, etc.?							
15	¿Considera favorable que para la realización de procedimientos administrativos ya no se solicite documentos sustentatorios de información que puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ej. SUNEDU)?							
16	¿Considera conveniente que los pagos de sus trámites virtuales se efectúen a través de la plataforma de Visa?							
17	¿Considera conveniente que el hecho que algunas entidades públicas usen servicios del RENIEC para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos?							
18	¿Cree Ud. ¿Que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. .... DNI: .....

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017.

-----

Firma del Experto Informante.

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LA GOBIERNO ELECTRÓNICO

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Distrito de residencia: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas.

0. No

1. Si

Elija una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA (X) en el casillero que corresponda.

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN	
		NO	SI
1.	Considera los canales que ofrece la institución para solicitar el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le permiten obtener su documento de manera rápida y oportuna.		
2.	Le parece conveniente que el RENIEC ponga a disposición de la población con DNIe, un portal web donde podrán iniciar y concluir trámites administrativos de la entidad si necesidad de acudir a una agencia (RENIEC) ni al banco.		
3.	Cree conveniente el poder ingresar sus solicitudes, quejas y/o sugerencias desde la comodidad de su hogar (Mesa de partes digital) y recibir atención de manera electrónica.		
4.	Considera que los medios que provee la institución (chat, correo, Call center) le permiten realizar consultas en tiempo real.		
5.	Considera de utilidad que en RENIEC le notifique por correo electrónico del avance y conclusión de los tramites que inició desde el portal del ciudadano.		
6.	Esta Ud. De acuerdo con el RENIEC use sus datos de contacto (e-mail o celular) para distribuir información institucional, tales como: implantación de nuevos servicios, cambios en los procedimientos administrativos, horarios y canales de atención, entre otros		
7.	¿Los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución (PVM, portales, aplicación móvil) están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?		
8.	Considera que el uso de certificados y firmas digitales para la realización de los trámites virtuales permite verificar la identidad del titular y a su vez agiliza el proceso		
9.	¿Considera Ud. ¿Que el RENIEC viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?		
10.	¿Cree Ud. que el hecho que el RENIEC está llevando sus procedimientos administrativos al canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en el RENIEC?		
11.	Considera que los trámites o consultas que están disponibles en el portal del ciudadano son de utilidad para Ud.		
12.	¿Considera adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?		
13.	Considera útil que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación.		
14.	Considera de utilidad que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación, brevets, etc.		
15.	Considera favorable que para la realización de procedimientos administrativos ya no se solicite documentos sustentatorios de información que puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ej. SUNEDU).		
16.	¿Considera conveniente que los pagos de sus trámites virtuales se efectúen a través de la plataforma de Visa?		
17.	Considera conveniente que el hecho que algunas entidades públicas usen servicios del RENIEC para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos.		
18.	¿Cree Ud. ¿Que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?		

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 5. Juicio de expertos



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDENTIDAD DIGITAL (DNie)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELECTRÓNICO</b>								
1	Está de acuerdo con usar su identidad digital para conectarse con los portales de servicios de las instituciones públicas.	✓		✓		✓		
2	Considera que su identidad electrónica le permite una mejor comunicación con el RENIEC.	✓		✓		✓		
3	Está de acuerdo con que el RENIEC incentive a otras entidades públicas para redefinir sus procedimientos administrativos en función del aprovechamiento de su identidad digital.	✓		✓		✓		
4	Está de acuerdo con interactuar con la institución a través de su identidad digital (DNie) para la obtención de servicios de manera no presencial.	✓		✓		✓		
5	Considera favorable el poder intercambiar información (comunicar y recibir) con el RENIEC.	✓		✓		✓		
6	Concuerda que el DNie posibilita la interrelación ciudadano-ciudadano y ciudadano-empresa.	✓		✓		✓		
<b>ACREDITAR IDENTIDAD</b>								
7	Considera que el DNie incorpora los componentes necesarios para reconocer de manera plena, la titularidad de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
8	Cree Ud. que es certificado digital del DNie posibilita identificar a su titular en medios no presenciales.	✓		✓		✓		
9	Considera que las claves e información biométrica almacenados el chip del DNie, son medios seguros para acreditar su identidad.	✓		✓		✓		
10	Considera favorable que la institución brinde información sobre el funcionamiento de las claves (pública y privada) del DNie.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. conveniente el disponer de un lector de tarjetas para acceder a los servicios digitales que posibilita el DNie.	✓		✓		✓		
12	Considera favorable, el usar el DNie para identificarse en portales de los organismos públicos.	✓		✓		✓		
<b>TRANSACCIÓN</b>								
13	Considera el DNie como un medio para manifestar su conformidad con la realización de un procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		
14	Es consiente que, a través de su clave privada, reconozca la autoría de la transacción a efectuar con el DNie.	✓		✓		✓		
15	Considera útil el poder realizar acuerdos con otras personas o entidades sin tener que reunirse físicamente.	✓		✓		✓		
16	Sabe que la firma digital que realiza con su DNie tiene la misma validez que una firma manuscrita.	✓		✓		✓		
17	Está de acuerdo con que el DNie sea de obligada aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público.	✓		✓		✓		
18	Conoce que el DNie permite relacionar al firmante con el documento firmado digitalmente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. DR. CHANTAL JARA AGUIRRE ..... DNI: 25451905 .....

Especialidad del validador: ..... SECCIÓN EDUCACIONAL .....

Lima, 06 de 08 del 2017.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión Externa</b>								
1	¿Considera los canales que ofrece la institución para solicitar el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le permiten obtener su documento de manera rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
2	¿Le parece conveniente que el RENIEC ponga a disposición de la población con DNIe, un portal web donde podrán iniciar y concluir trámites administrativos de la entidad si necesidad de acudir a una agencia (RENIEC) ni al banco?	✓		✓		✓		
3	¿Cree conveniente el poder ingresar sus solicitudes, quejas y/o sugerencias desde la comodidad de su hogar (Mesa de partes digital) y recibir atención de manera electrónica?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que los medios que provee la institución (chat, correo, call center) le permiten realizar consultas en tiempo real?	✓		✓		✓		
5	¿Considera de utilidad que en RENIEC le notifique por correo electrónico del avance y conclusión de los tramites que inició desde el portal del ciudadano?	✓		✓		✓		
6	¿Esta Ud. De acuerdo con el RENIEC use sus datos de contacto (e-mail o celular) para distribuir información institucional, tales como: implantación de nuevos servicios, cambios en los procedimientos administrativos, horarios y canales de atención, entre otros?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Interna</b>								
7	¿Los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución (PVM, portales, aplicación móvil) están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que el uso de certificados y firmas digitales para la realización de los trámites virtuales permite verificar la identidad del titular y a su vez agiliza el proceso?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. ¿Que el RENIEC viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. que el hecho que el RENIEC este llevando sus procedimientos administrativos al canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en el RENIEC?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trámites o consultas que están disponibles en el portal del ciudadano son de utilidad para Ud.?	✓		✓		✓		
12	¿Considera adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Relacional</b>								
13	¿Considera útil que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación?	✓		✓		✓		
14	¿Considera de utilidad que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación, brevets, etc.?	✓		✓		✓		
15	¿Considera favorable que para la realización de procedimientos administrativos ya no se solicite documentos sustentatorios de información que puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ej. SUNEDU)?	✓		✓		✓		
16	¿Considera conveniente que los pagos de sus trámites virtuales se efectúen a través de la plataforma de Visa?	✓		✓		✓		
17	¿Considera conveniente que el hecho que algunas entidades públicas usen servicios del RENIEC para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos?	✓		✓		✓		
18	¿Cree Ud. ¿Que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. DR. CHANTAL JARA ACURAE   DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

Lima 06 de 09 del 2017.

\***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDENTIDAD DIGITAL (DNle)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELECTRÓNICO</b>								
1	Está de acuerdo con usar su identidad digital para conectarse con los portales de servicios de las instituciones públicas.	✓		✓		✓		
2	Considera que su identidad electrónica le permite una mejor comunicación con el RENIEC.	✓		✓		✓		
3	Está de acuerdo con que el RENIEC incentive a otras entidades públicas para redefinan sus procedimientos administrativos en función del aprovechamiento de su identidad digital.	✓		✓		✓		
4	Está de acuerdo con interactuar con la institución a través de su identidad digital (DNle) para la obtención de servicios de manera no presencial.	✓		✓		✓		
5	Considera favorable el poder intercambiar información (comunicar y recibir) con el RENIEC.	✓		✓		✓		
6	Concuerda que el DNle posibilita la interrelación ciudadano-ciudadano y ciudadano-empresa.	✓		✓		✓		
<b>ACREDITAR IDENTIDAD</b>								
7	Considera que el DNle incorpora los componentes necesarios para reconocer de manera plena, la titularidad de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
8	Cree Ud. que es certificado digital del DNle posibilita identificar a su titular en medios no presenciales.	✓		✓		✓		
9	Considera que las claves e información biométrica almacenados el chip del DNle, son medios seguros para acreditar su identidad.	✓		✓		✓		
10	Considera favorable que la institución brinde información sobre el funcionamiento de las claves (pública y privada) del DNle.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Conveniente el disponer de un lector de tarjetas para acceder a los servicios digitales que posibilita el DNle.	✓		✓		✓		
12	Considera favorable, el usar el DNle para identificarse en portales de los organismos públicos.	✓		✓		✓		
<b>TRANSACCIÓN</b>								
13	Considera el DNle como un medio para manifestar su conformidad con la realización de un procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		
14	Es consiente que, a través de su clave privada, reconozca la autoría de la transacción a efectuar con el DNle.	✓		✓		✓		
15	Considera útil el poder realizar acuerdos con otras personas o entidades sin tener que reunirse físicamente.	✓		✓		✓		
16	Sabe que la firma digital que realiza con su DNle tiene la misma validez que una firma manuscrita.	✓		✓		✓		
17	Está de acuerdo con que el DNle sea de obligada aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público.	✓		✓		✓		
18	Conoce que el DNle permite relacionar al firmante con el documento firmado digitalmente.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. DR. HOR DE TAPIA SANCHEZ   DNI: 09104532

Especialidad del validador: DR. EN EDUCACIÓN - METODOLOGIA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 7 de DICIEMBRE del 2017.

[Firma]  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión Externa</b>								
1	¿Considera los canales que ofrece la institución para solicitar el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le permiten obtener su documento de manera rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
2	¿Le parece conveniente que el RENIEC ponga a disposición de la población con DNIe, un portal web donde podrán iniciar y concluir trámites administrativos de la entidad si necesidad de acudir a una agencia (RENIEC) ni al banco?	✓		✓		✓		
3	¿Cree conveniente el poder ingresar sus solicitudes, quejas y/o sugerencias desde la comodidad de su hogar (Mesa de partes digital) y recibir atención de manera electrónica?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que los medios que provee la institución (chat, correo, call center) le permiten realizar consultas en tiempo real?	✓		✓		✓		
5	¿Considera de utilidad que en RENIEC le notifique por correo electrónico del avance y conclusión de los tramites que inició desde el portal del ciudadano?	✓		✓		✓		
6	¿Esta Ud. De acuerdo con el RENIEC use sus datos de contacto (e-mail o celular) para distribuir información institucional, tales como: implantación de nuevos servicios, cambios en los procedimientos administrativos, horarios y canales de atención, entre otros?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Interna</b>								
7	¿Los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución (PVM, portales, aplicación móvil) están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que el uso de certificados y firmas digitales para la realización de los trámites virtuales permite verificar la identidad del titular y a su vez agiliza el proceso?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. ¿Que el RENIEC viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. que el hecho que el RENIEC este llevando sus procedimientos administrativos al canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en el RENIEC?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trámites o consultas que están disponibles en el portal del ciudadano son de utilidad para Ud.?	✓		✓		✓		
12	¿Considera adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Relacional</b>								
13	¿Considera útil que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación?	✓		✓		✓		
14	¿Considera de utilidad que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación, brevets, etc.?	✓		✓		✓		
15	¿Considera favorable que para la realización de procedimientos administrativos ya no se solicite documentos sustentatorios de información que puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ej. SUNEDU)?	✓		✓		✓		
16	¿Considera conveniente que los pagos de sus trámites virtuales se efectúen a través de la plataforma de Visa?	✓		✓		✓		
17	¿Considera conveniente que el hecho que algunas entidades públicas usen servicios del RENIEC para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos?	✓		✓		✓		
18	¿Cree Ud. ¿Que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Dr. Sanchez Acuña Flor de M. DNI: 09104533

Especialidad del validador: DE EDUCACIÓN - METODOLÓGICO.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 7 de enero del 2017.

  
Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IDENTIDAD DIGITAL (DNie)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELECTRÓNICO</b>								
1	Está de acuerdo con usar su identidad digital para conectarse con los portales de servicios de la institución.	✓		✓		✓		
2	Considera que su identidad electrónica le permite una mejor comunicación con el RENIEC.	✓		✓		✓		
3	Está de acuerdo con que el RENIEC incentive a otras entidades públicas para redefinan sus procedimientos administrativos en función del aprovechamiento de su identidad digital.	✓		✓		✓		
4	Está de acuerdo con interactuar con la institución a través de su identidad digital (DNie) para la obtención de servicios de manera no presencial.	✓		✓		✓		
5	Considera favorable el poder intercambiar información (comunicar y recibir) con el RENIEC.	✓		✓		✓		
6	Concuerda que el DNie posibilita la interrelación ciudadano-ciudadano y ciudadano-empresa.	✓		✓		✓		
<b>ACREDITAR IDENTIDAD</b>								
7	Considera que el DNie incorpora los componentes necesarios para reconocer de manera plena, la titularidad de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
8	Cree Ud. que es certificado digital del DNie posibilita identificar a su titular en medios no presenciales.	✓		✓		✓		
9	Considera que las claves e información biométrica almacenados el chip del DNie, son medios seguros para acreditar su identidad.	✓		✓		✓		
10	Considera favorable que la institución brinde información sobre el funcionamiento de las claves (pública y privada) del DNie.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Conveniente el disponer de un lector de tarjetas para acceder a los servicios digitales que posibilita el DNie.	✓		✓		✓		
12	Considera favorable, el usar el DNie para identificarse en portales de los organismos públicos.	✓		✓		✓		
<b>TRANSACCIÓN</b>								
13	Considera el DNie como un medio para manifestar su conformidad con la realización de un procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		
14	Es consiente que, a través de su clave privada, reconoce la autoría de la transacción a efectuar con el DNie.	✓		✓		✓		
15	Considera útil el poder realizar acuerdos con otras personas o entidades sin tener que reunirse físicamente.	✓		✓		✓		
16	Sabe que la firma digital que realiza con su DNie tiene la misma validez que una firma manuscrita.	✓		✓		✓		
17	Está de acuerdo con que el DNie sea de obligada aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público.	✓		✓		✓		
18	Conoce que el DNie permite relacionar al firmante con el documento firmado digitalmente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Sanchez Fariar, Mittha Lobeth    DNI: 25710071

Especialidad del validador: Abogado

Lima, 09 de Agosto del 2017.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión Externa</b>								
1	¿Considera los canales que ofrece la institución para solicitar el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le permiten obtener su documento de manera rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
2	¿Le parece conveniente que el RENIEC ponga a disposición de la población con DNIe, un portal web donde podrán iniciar y concluir trámites administrativos de la entidad si necesidad de acudir a una agencia (RENIEC) ni al banco?	✓		✓		✓		
3	¿Cree conveniente el poder ingresar sus solicitudes, quejas y/o sugerencias desde la comodidad de su hogar (Mesa de partes digital) y recibir atención de manera electrónica?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que los medios que provee la institución (chat, correo, call center) le permiten realizar consultas en tiempo real?	✓		✓		✓		
5	¿Considera de utilidad que en RENIEC le notifique por correo electrónico del avance y conclusión de los tramites que inició desde el portal del ciudadano?	✓		✓		✓		
6	¿Esta Ud. De acuerdo con el RENIEC use sus datos de contacto (e-mail o celular) para distribuir información institucional, tales como: implantación de nuevos servicios, cambios en los procedimientos administrativos, horarios y canales de atención, entre otros?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Interna</b>								
7	¿Los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución (PVM, portales, aplicación móvil) están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que el uso de certificados y firmas digitales para la realización de los trámites virtuales permite verificar la identidad del titular y a su vez agiliza el proceso?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. ¿Que el RENIEC viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. que el hecho que el RENIEC este llevando sus procedimientos administrativos al canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en el RENIEC?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trámites o consultas que están disponibles en el portal del ciudadano son de utilidad para Ud.?	✓		✓		✓		
12	¿Considera adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Relacional</b>								
13	¿Considera útil que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación?	✓		✓		✓		
14	¿Considera de utilidad que en el portal del ciudadano se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: multas electorales, lugar de votación, brevets, etc.?	✓		✓		✓		
15	¿Considera favorable que para la realización de procedimientos administrativos ya no se solicite documentos sustentatorios de información que puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ej. SUNEDU)?	✓		✓		✓		
16	¿Considera conveniente que los pagos de sus trámites virtuales se efectúen a través de la plataforma de Visa?	✓		✓		✓		
17	¿Considera conveniente que el hecho que algunas entidades públicas usen servicios del RENIEC para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos?	✓		✓		✓		
18	¿Cree Ud. ¿Que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Sánchez Fariñas, Milla Lobos DNI: 25710031

Especialidad del validador: Abogado

Lima, 09 de Agosto del 2017.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 6. Instrumento



## ENCUESTA SOBRE LA IDENTIDAD DIGITAL Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN RENIEC

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Distrito de residencia: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas.

1. No
2. Si

Elija una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA (X) en el casillero que corresponda.

IDENTIDAD DIGITAL			
N°	Preguntas	NO	SI
1.	¿Está de acuerdo con usar su identidad digital para conectarse con los portales de servicios de las instituciones públicas?		
2.	¿Considera que su identidad electrónica le permite una mejor comunicación con el RENIEC?		
3.	¿Está de acuerdo con que el RENIEC incentive a otras entidades públicas para redefinan sus procedimientos administrativos en función del aprovechamiento de su identidad digital?		
4.	¿Está de acuerdo con interactuar con la institución a través de su identidad digital (DNle) para la obtención de servicios de manera no presencial?		
5.	¿Considera favorable el poder intercambiar información (comunicar y recibir) con el RENIEC?		
6.	¿Concuerda que el DNle posibilita la interrelación ciudadano-ciudadano y ciudadano-empresa?		
7.	¿Considera que el DNle incorpora los componentes necesarios para reconocer de manera plena, la titularidad de los ciudadanos?		
8.	¿Cree Ud. que es certificado digital del DNle posibilita identificar a su titular en medios no presenciales?		
9.	¿Considera que las claves e información biométrica almacenados el chip del DNle, son medios seguros para acreditar su identidad?		
10.	¿Considera favorable que la institución brinde información sobre el funcionamiento de las claves (pública y privada) del DNle?		
11.	¿Considera Ud. conveniente el disponer de un lector de tarjetas para acceder a los servicios digitales que posibilita el DNle?		
12.	¿Considera favorable, el usar el DNle para identificarse en portales de los organismos públicos?		
13.	¿Considera el DNle como un medio para manifestar su conformidad con la realización de un procedimiento administrativo?		
14.	¿Es consciente que, a través de su clave privada, reconoce la autoría de la transacción a efectuar con el DNle?		
15.	¿Considera útil el poder realizar acuerdos con otras personas o entidades sin tener que reunirse físicamente?		
16.	¿Sabe que la firma digital que realiza con su DNle tiene la misma validez que una firma manuscrita?		
17.	¿Está de acuerdo con que el DNle sea de obligada aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público?		
18.	¿Conoce que el DNle permite relacionar al firmante con el documento firmado digitalmente?		

GOBIERNO ELECTRÓNICO			
N°	Preguntas	NO	SI
1.	¿Está de acuerdo con usar su identidad digital para conectarse con los portales de servicios de las instituciones públicas?		
2.	¿Considera que su identidad electrónica le permite una mejor comunicación con el RENIEC?		
3.	¿Está de acuerdo con que el RENIEC incentive a otras entidades públicas para redefinan sus procedimientos administrativos en función del aprovechamiento de su identidad digital?		
4.	¿Está de acuerdo con interactuar con la institución a través de su identidad digital (DNle) para la obtención de servicios de manera no presencial?		
5.	¿Considera favorable el poder intercambiar información (comunicar y recibir) con el RENIEC?		
6.	¿Concuerda que el DNle posibilita la interrelación ciudadano-ciudadano y ciudadano-empresa?		
7.	¿Considera que el DNle incorpora los componentes necesarios para reconocer de manera plena, la titularidad de los ciudadanos?		
8.	¿Cree Ud. que es certificado digital del DNle posibilita identificar a su titular en medios no presenciales?		



ESCUELA DE POSTGRADO



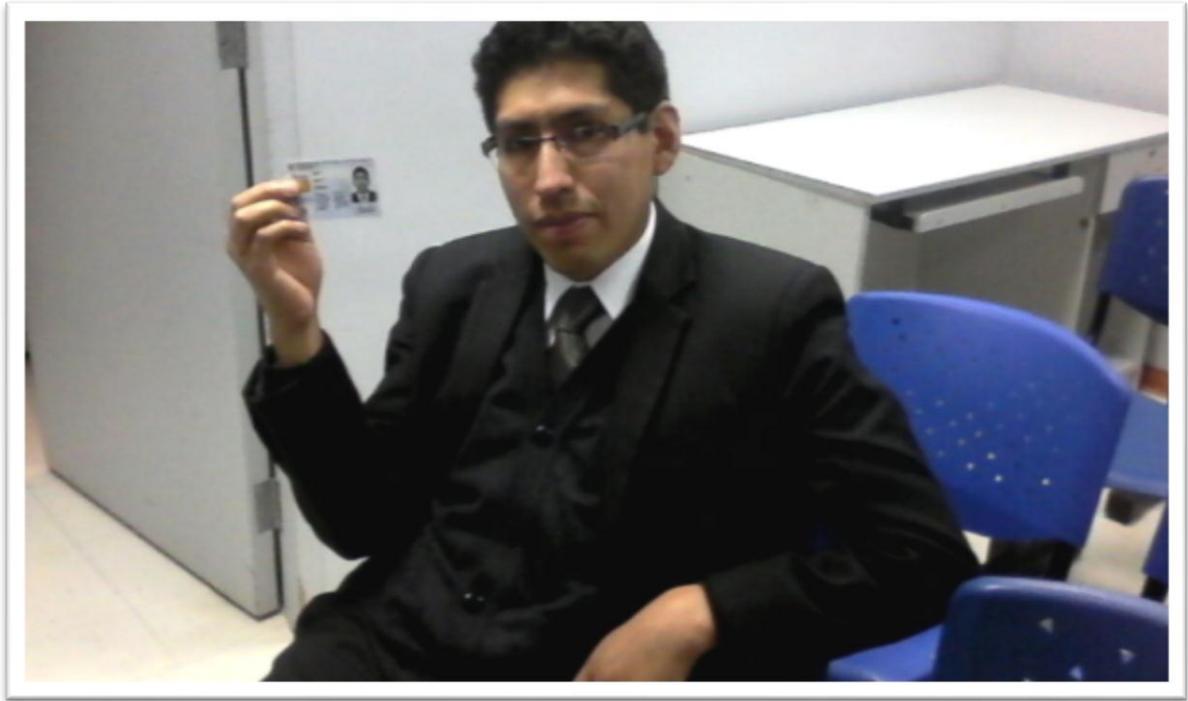
9.	¿Considera que las claves e información biométrica almacenados el chip del DNie, son medios seguros para acreditar su identidad?		
10.	¿Considera favorable que la institución brinde información sobre el funcionamiento de las claves (pública y privada) del DNie?		
11.	¿Considera Ud. Conveniente el disponer de un lector de tarjetas para acceder a los servicios digitales que posibilita el DNie?		
12.	¿Considera favorable, el usar el DNie para identificarse en portales de los organismos públicos?		
13.	¿Considera el DNie como un medio para manifestar su conformidad con la realización de un procedimiento administrativo?		
14.	¿Es consciente que, a través de su clave privada, reconoce la autoría de la transacción a efectuar con el DNie?		
15.	¿Considera útil el poder realizar acuerdos con otras personas o entidades sin tener que reunirse físicamente?		
16.	¿Sabe que la firma digital que realiza con su DNie tiene la misma validez que una firma manuscrita?		
17.	¿Está de acuerdo con que el DNie sea de obligada aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público?		
18.	¿Conoce que el DNie permite relacionar al firmante con el documento firmado digitalmente?		

**POR FAVOR ASEGÚRESE DE HABER CONTESTADO TODAS LA PREGUNTAS**



Anexo 8. Evidencias





## Anexo 9. Acta de aprobación de originalidad



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017”** del (de la) estudiante **Gisella Paola Apéstegui Culli** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 18 de marzo del 2018

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

## Anexo 10. Pantallazo Turnitin

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/7e=910681207&lang=es&u=1049816741&u=1>

feedback studio | La identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Identidad digital y el gobierno electrónico en el  
registro nacional de identificación y estado civil - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en Gestión Pública**

**AUTORA:**  
Bach. Giselle Paola Apóstegui Cullí

**ASESORA:**  
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN:**  
Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Derecho

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**Resumen de coincidencias** ✕

21 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 %
3	www.reniec.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	www.clad.org.ve <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	registronacional.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	www.slideshare.net <small>Fuente de Internet</small>	1 %
7	etica-y-funcion-publica... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
8	repositorial.cuaed.unam... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Página: 1 de 76    Número de palabras: 14261

## Anexo 11. Formulario de autorización para la publicación electrónica



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

APESTEGUI CULLI GISELLA PAOLA

D.N.I. : 44531645

Domicilio : CALLE B MZA. K LOTE 11 GAMBETTA BAJA, CALLAO

Teléfono : Fijo: Móvil: 992731443

E-mail : paola\_a3@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

APESTEGUI CULLI GISELLA PAOLA

Título de la tesis:

IDENTIDAD DIGITAL Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL REGISTRO  
NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL – 2017

Año de publicación : 2018

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

15 de junio de 2018

Anexo 12.Solicitud de VB de tesis

Chantal Jara

AUTORIZADO PARA EL EMPASTADO

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DTC ESCUELA DE POSGRADO UC



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

16/05/2018

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto bueno para el empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Gisella Paola Apóstegui Cullí con DNI N° 44531645

domiciliado (a) en Asestamiento H. Néstor Saubete Mz "K" Lote 11 2do Piso

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-11 del programa: Maestría en Gestión Pública Pública identificado con el código de matrícula N° 6000157876

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que habiendo realizado y adjuntado todo los requisitos sustentatorios, solicito dar el visto bueno para el empastado respectivo de mi tesis.

Por lo expuesto, agradezco ordenar que en correspondencia se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 16 de Mayo de 2018



[Firma del solicitante]

- Documentos que adjunto: a. Solicitud b. Tesis anillada c. Copia de la resolución de la sustentación d. Dictamen de la sustentación de tesis copia del acta de Aprobación y originalidad de tesis y pantalla de Turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al: Teléfonos: 993731443 Email: Paola\_a\_zelot@mail.com

