



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Infraestructura Tecnológica para el acceso a los servicios de registro
de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Puch Pardo Figueroa, Jorge Antonio (orcid.org/0000-0002-4884-4873)

ASESORES:

Dra. Morón Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert (orcid.org/0000-0001-6377-0203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracias, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijos Axl, André, Brianna y
Antonella por ser mí Motivación de luchar
día a día para ser cada vez mejor persona.

Agradecimiento

A Dios por darme salud y permitirme cumplir uno de mis objetivos principales en este espacio académico.

A mi familia por la comprensión y apoyo incondicional.

A los docentes de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por su enseñanza y compartir sus conocimientos y experiencias, lo que permitirá desarrollarme como un mejor profesional y poder contribuir en una mejor Gestión Pública en nuestro querido país.

Por todo ello: Muchas gracias y que Dios nos colme de bendiciones.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables, Operacionalización	14
3.3 Población y muestra.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
Anexos.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. Resultado del objetivo general.....	19
Tabla 2. Resultado Objetivo específico 1.....	20
Tabla 3. Resultado objetivo específico 2	20
Tabla 4. Resultado objetivo específico 3	21
Tabla 5. Relación Infraestructura Tecnológica y el acceso a los servicios de registro de identificación	23
Tabla 6. Relación tecnología digital y el acceso a los servicios de registro de identificación.....	24
Tabla 7. Relación modernización y el acceso a los servicios de registro de identificación.....	24
Tabla 8. Relación eficiencia y eficacia en gestión digital y el acceso a los servicios de registro de identificación	25

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar de qué manera la Infraestructura Tecnológica mejora el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021. Su metodología fue cuantitativa, no experimental, básica y correlacional. La población estuvo conformada por 278 indocumentados en la ciudad de Belén Iquitos, obtenida por medio de la aplicación de la fórmula de población finita. La técnica aplicada fue la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que la infraestructura tecnológica mejora el acceso a los servicios de obteniendo que 55,4% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables, el 13,3% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 0,7% de los participantes señalaron que existe un nivel bajo. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,799$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluyó que se ha observado confiabilidad y accesibilidad en los servicios que ofrece el RENIEC a todos los usuarios, sin embargo, algunos aspectos no son entendibles.

Palabras clave: Infraestructura, Tecnológica, servicios, registro, identificación

Abstract

The general objective of the study was to determine how the Technological Infrastructure improves access to identification registration services in a vulnerable population of Iquitos, 2021. Its methodology was quantitative, non-experimental, basic and correlational. The population was made up of 278 undocumented immigrants in the city of Belén Iquitos, obtained by applying the finite population formula. The applied technique was the survey having as instrument the questionnaire. The results showed that the technological infrastructure improves access to services, obtaining that 55.4% of participants indicated that there is a high level of relationship between the variables, 13.3% of the participants indicated that there is a medium level and 0 7% of the participants indicated that there is a low level. Likewise, the degree of correlation ($r = 0.799$) is high. Therefore, the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. It was concluded that reliability and accessibility have been observed in the services offered by RENIEC to all users, however, some aspects are not understandable.

Keywords: Infrastructure, Technological, services, registration, identification

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología ha sido asumida por muchas generaciones desde su aparición alcanzando distintos niveles y estableciendo la llamada revolución industrial, lo cual ha colocado a los gobiernos de turno y a la población en posición de aceptar importantes desafíos (Greenhalgh et. al. 2019). En este contexto, Ishaq (2017), se presenta la era de la tecnología en la que se desarrolla la robótica, la automatización de los procesos la inteligencia de negocios, entre otros (Naser, 2021) y por lo tanto la tecnología es relevante en el rol que cumplen las personas en cuanto a la postura de hábitos de las políticas públicas.

A nivel internacional, existe una estimación que mil millones de individuos, en el contexto mundial, no cuentan con credenciales de identificación básica (Beynon, 2017), siendo que, hasta uno de cada cuatro jóvenes y niños cuyo nacimiento no fue registrado y muchísimos otros poseen documentación de identidad que no son confiables, debido a que no pueden ser verificadas de forma segura, siendo esa una gran problemática para los entes del Estado (Yanal, 2020).

De acuerdo a valoraciones de McKinsey Global Institute 3400 millones de individuos cuentan con cierta forma de identificación, pero poseen limitantes para usarlas en el contorno digital (Lei y Do, 2019). Un alto porcentaje de los “mil millones invisibles” vive en África al sur del Sahara y Asia meridional. Conciernen generalmente a ciudades pobres de una manera extrema y que se encuentran altamente en vulnerabilidad, viviendo en lugares inseguros, con bajos recursos o con poca atención o beneficios del gobierno (Peña, 2020).

La ciudadanía digital demanda de nuevas destrezas y capacidades para formar parte de este nuevo modo de ser ciudadano (Ranaweera, et. al. 2021). Los procedimientos transformadores en el entorno digital en Latinoamérica y el Caribe, tienen lugar a un ambiente de desigualdad estructural que causa influencia en las distintas áreas de acción y en los resultados (Machado, et. al. 2019). Esto impide que muchos individuos logren aprovechar las oportunidades que brindan los métodos tecnológicos actuales si no se formulan actividades

para visibilizar y asimilar esas oportunidades. De este modo las políticas públicas son cada vez más importantes para obtener que las transformaciones fruto de los cambios digitales permitan el avance de forma más rápida en un desarrollo social de inclusión y no aumenten las brechas en una región o con altos niveles de desigualdad en diversas extensiones de desarrollo (CEPAL, 2020).

A nivel nacional, en el territorio peruano, la revista *Semana Económica* redactó un artículo sobre gobierno digital en el estado peruano: La identidad va primero, donde hizo énfasis de los avances en cuestión de tecnologías digitales implementadas en unas 19 instituciones gubernamentales, en la cual el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, tiene una ventaja en la innovación de sus aplicaciones sobre las otras. Se estima que esta brecha se vaya cerrando y cada una de las instituciones del gobierno empleen estos progresos para el bienestar de la ciudadanía que pretenda efectuar consultas o trámites (*Semana Económica*, 2018). Sin embargo, estas infraestructuras han sido insuficientes para cubrir la demanda nacional.

A nivel local, se examina la condición del acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos 2021, los cuales han referido que gran cantidad de ellos no poseen identificación (Documento Nacional de Identidad - DNI) además, ciertas quejas sobre la atención recibida en dicha Institución y que las plataformas digitales están en un nivel deficiente y que han realizado solicitudes sin respuesta alguna. Partiendo de esta condición surge el actual estudio el cual lleva como pregunta general ¿De qué manera la Infraestructura Tecnológica se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021?

El estudio investigativo actual, se fundamenta en la justificación teórica, donde brindará información sobre la Infraestructura Tecnológica para el acceso a los servicios de registro de identificación cuyo interés es el ciudadano, el cual puede contribuir a próximas investigaciones. De acuerdo a lo indicado por Hernández, et. al. (2018) este tipo de justificación se fundamenta en la búsqueda de nuevos conocimientos que complementen el inicial.

Con respecto a la Justificación práctica, la información que arroje permitirá

brindar un mejor servicio al ciudadano, como lo indica Valderrama (2016) la cual sirve para resolver problemas prácticos y presentar alternativas de solución viables al tema abordado.

En la justificación metodológica, la estrategia aplicada a la investigación identificará la conexión de la infraestructura tecnológica y el acceso a los servicios de identificación en medio de sus variables y sus dimensiones. En el argumento comunitario, la investigación brindará a la Entidad identificar las plataformas o servicios necesarios para mejorar el servicio de identificación en una población vulnerable (Hernández, et. al. 2018).

En cuanto al objetivo general: Analizar de qué manera la Infraestructura Tecnológica se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021. Los objetivos específicos: a) Determinar de qué manera la tecnología digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021, b) Establecer de qué manera la modernización se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021 c) Determinar de qué manera la eficiencia y eficacia en gestión digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.

Finalmente, la hipótesis general es: Existe relación entre la Infraestructura Tecnológica y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021. Las hipótesis específicas: a) Existe relación entre la tecnología digital con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021, b) Existe relación entre la modernización con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021 c) Existe relación entre la eficiencia y eficacia en gestión digital con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para comenzar el capítulo se presentan los estudios internacionales, de acuerdo con Pérez, et. al. (2020) en su investigación presentó como propósito general el diseño de un proyecto, en fase inicial en los grupos vulnerables, siendo estos últimos los que necesitan una atención prioritaria para la inclusión social. El método aplicado fue cuantitativo, descriptivo, no experimental. La revisión de documentos fue la técnica que emplearon y como instrumento utilizaron la guía de revisión de documentos. Como resultados, se logró evidenciar que la técnica tecnológica utilizada en el trabajo y por lo tanto descrita en este proyecto, es la revisión de las líneas de tecnologías estratégicas de la convocatoria de los procesos y criterios de selección de procedimientos, lo cuales fueron certificados por el Comité de Seguimiento del Programa Operativo Aragón de FEDER 2014-2020, comprobando que estas tecnologías aplicadas fueron de gran beneficio para las comunidades vulnerables. Concluyeron que el planteamiento del proyecto se convierte en una proposición transferible a la colectividad estudiada, siendo analizada con anterioridad y que por medio de su aplicación pueda mejorarse de gran manera.

Astudillo y Encalada (2019) en su propósito fue analizar y evaluar los procesos de gestión de incidencias, requerimientos, cambios, acuerdos de niveles de servicios, a través del uso de herramientas tecnológicas de análisis e instrumentos de recolección de información. La metodología aplicada fue cuantitativa, no experimental. Como técnica se utilizó el de puntuación CMMI, técnica que facilita el control de rendimiento de compañías en el área de tecnología. Los resultados mostraron que la valoración de madurez de los procedimientos, compara el desarrollo de los procedimientos vigentes en la orientación tecnológica teniendo marco de referencia ITIL v3, calificando su cumplimiento. Concluyendo que deben ser creados como portafolios de servicios, registro de acontecimientos o inconvenientes con la respectiva información. Asimismo, comprobaron que las tecnologías permiten generar u optimizar procedimientos que no existen o no se encuentran bien precisados para ajustarlos y con ello se consigue la eficiencia que se ve reflejada en la atención al consumidor, quien es el que valora el servicio brindado y quien se sentirá a gusto o insatisfecho con las acciones aplicadas.

Álvarez, et. al. (2018) en su trabajo su objetivo principal fue diseñar una propuesta comunicativa pedagógica de formación en los usos y apropiación de las tecnologías digitales en comunidades vulnerables. Se aplicó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, con un diseño no experimental. Referente a la técnica aplicada se consideró a la entrevista, además, como instrumento emplearon la guía de entrevista. En los hallazgos se comprobó la importancia de las tecnologías, evidenciado que no se pueden indicar empleos generalizados de ellas, sino que se necesita un acercamiento por los actores sociales. Por lo cual, se evidencia claramente que son las insuficiencias específicas que marca los procedimientos de apropiación particular. Con ellos se logra confirmar que cada individuo crea propuestas alternas, sub empleo de un objeto técnico o aplicaciones inéditas. Concluyeron que las personas analizadas, reconocieron que en los días actuales, los procesos tecnológicos atraviesan cada uno de los niveles de la vida de una persona y que los individuos necesitan obtener conocimientos en cuanto al empleo de las herramientas tecnológicas en diversas áreas o contextos, en lo que éstas poseen gran importancia, como: en lo financiero, político, público, social, educativo, entre otros.

Cáceres y Ossandón (2018) en su artículo nombrado Desarrollo de una aplicación móvil para reconocimiento de personas vulnerables después de una catástrofe natural utilizando la tecnología NFC; su propósito general fue implementar una aplicación móvil para dispositivos con sistema operativo Android, que permitirá obtener información concreta de una persona que porte un tag (etiqueta) con tecnología NFC. Su metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental. Como población se consideró a personas que pasaron por un desastre natural. Los hallazgos mostraron que el empleo de herramientas tecnológicas emergente en cualquier proyecto, es un reto atractivo al cual enfrentarse, como el aplicado en el estudio actual conocido como la tecnología NFC el cual cumple con las expectativas esencialmente en lo que concierne al modo inmediato de tener acceso a la información y facilita el uso para el usuario final. Concluyeron que el empleo y utilización de la aplicación móvil desarrollada en esta investigación consigue dar solución a problemáticas sociales y humanas, coadyuvando a la inclusión de individuos que poseen capacidades distintas en cada uno de las fases de los procesos de gestión de

catástrofes naturales que de alguna forma acontecen en la naturaleza a nivel mundial.

Por consiguiente, se presentan los estudios nacionales Cordova (2020) en su tesis tuvo como objetivo identificar cuál es la relación que existe entre el empleo de la tecnología y la prevención y atención de la población damnificada en caso de desastres naturales en el Perú. Método aplicado, cuantitativo, no experimental correlacional-transversal. Como objeto de estudio consideraron a 73 funcionarios del Instituto de Defensa Civil. Los hallazgos indicaron que el 79,5% establecieron el nivel 'casi siempre' de conocimientos sobre el uso de tecnologías preventivas y de atención; del mismo modo, el análisis mostró que 87,7% en el nivel de 'casi siempre' respecto al conocimiento sobre la prevención y atención de la localidad damnificada en caso de catástrofes naturales en el territorio peruano. Igualmente, la correlación conseguida fue de $r = 0,807$, que correspondió a una relación positiva formidable, un P valor ($p = 0.000$) menor que 0.05, con un 5% de nivel de confianza que representó el 99%, estableciendo el rechazo de la hipótesis nula. Concluyeron que el uso de tecnologías para la prevención y atención posee un alto nivel de correlación con la localidad damnificada en caso de catástrofes naturales en el territorio peruano en el 2017, indicando así que el empleo y aplicación de herramientas tecnológicas es factible para la población.

Gonzales et. al. (2020) en su trabajo tuvo como propósito elaborar una propuesta didáctica para el uso de Tecnologías que permitirá a las autoridades acceder a más recursos para tomar mejores decisiones en las tareas de seguimiento, control y respuesta a la pandemia del COVID-19. Como objeto de estudio se consideró al universo de la población del territorio peruano. Los resultados obtenidos muestran que la incursión en el internet y las herramientas tecnológicas han creado distintas transformaciones en la ciudadanía, teniendo un rol protagónico para mediar el desarrollo, siendo su ausencia sinónimo de subdesarrollo. Concluyeron que las llamadas tecnologías digitales tienen un gran significado siempre y cuando las personas logren su empleo correcto, en otras palabras, cuando se utiliza el internet y se busca el aprovechamiento de dicha herramienta en función a un contexto y/o necesidad; por ello, se debe crear una sucesión de estrategias y medidas económicas que tiendan a alterar los procesos

de estática referente al acceso a internet y esencialmente del equipamiento.

Rodríguez (2020) en su trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y Gestión de la Satisfacción del Usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo. Su metodología fue de enfoque no experimental, descriptivo, cuantitativo. Como objeto de estudio se consideró 46 servidores públicos. Como técnica emplearon la entrevista y para la recolección de datos utilizaron un cuestionario. Los resultados mostraron un nivel de significativo al 5%, para conocer si se distribuían con normalidad o no los datos. Se aplicó la distribución estadística Rho de Spearman. Asimismo, referente a la relación Rho de Spearman se evidenció que existe una correlación significativa entre las variables analizadas Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del usuario, en la medida que el coeficiente de relación es 0,837 y menor a 0,01. Como conclusión se aprobó la hipótesis del estudio y se rechazó la hipótesis nula, indicando la existencia de una correlación muy buena y con significancia entre la modernización tecnológica de la gestión pública y la satisfacción del usuario. Indicando la importancia de la aplicación de una gestión moderna, con herramientas tecnológicas y metodológicas que permitan una excelente administración pública y los interesados estén satisfechos con las innovaciones implementadas.

Flores, et. al. (2020) en su artículo de investigación Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú; tuvo como propósito general analizar las tecnologías de información en el Perú, fin de determinar el acceso a internet y brecha digital existente. La Metodología utilizada fue cuantitativa, básica, no experimental. Los hallazgos mostraron que algunas personas de mejores zonas poseen más acceso a tecnologías (80,5%) y que los dispositivos móviles fueron los recursos más utilizados para tal fin (81,0%), asimismo, se deben implementar tecnologías relacionadas a la renovación o mejora de los mismos en la ciudadanía, ya que como se ha evidenciado en el último lapso estudiado no hubo una tasa de aumento. Concluyeron que se debe tener en cuenta la brecha digital existente entre los sectores del territorio peruano, asimismo, se da la necesidad de una transformación en la distribución proporcional de la estructura de telecomunicaciones y la facilidad de acceso tecnológico a nivel nacional.

Cusihuamán, et. al. (2020) en su trabajo titulado Tecnologías de la información y comunicación, interculturalidad y desarrollo rural en la provincia de la unión, Arequipa Perú; su propósito fue identificar los factores que desarticulan a la provincia de La Unión con el desarrollo de Arequipa desde la perspectiva del uso de las Tecnologías. El método utilizado fue mixto, con enfoque descriptivo correlacional, no experimental. Los resultados mostraron que las tecnologías actualmente tienen impacto en cada uno de los grupos sociales, excepto de provincias rurales como La Unión que posee un Índice de Desarrollo Humano por debajo del nivel universal, con niveles de pobreza superior al 50%. Asimismo, el compromiso de coexistir con provincias de alta vulnerabilidad con niveles de pobreza superior al 50% de su población, índices de desarrollo humano por debajo del promedio universal, el distrito de Sayla con un IDH de 0.14, demostraron la insensibilidad del contexto social y cualquier esfuerzo aún resulta insuficiente. Concluye reconociendo que el nivel de vulnerabilidad de la provincia analizada sobre todo en el factor de la tecnología, para el desarrollo de sistemas de herramientas digitales necesita el doble esfuerzo de cada una de las áreas sociales y políticas.

En base a libros y revistas científicas, se procede al desarrollo de conceptos relacionados concernientes a las variables que forman parte del estudio. Iniciando con las infraestructuras tecnológicas las cuales cambian e innovan las modalidades, tiempos, espacios y formas de interactividad de los participantes en el accionar social. El significado de esta herramienta organizativa es el más trascendental que puede pensarse dentro de una organización bien sea pública o privada, ya que por medio de ella se puede dar una transformación dentro de un sistema de desarrollo humano (Rodríguez, 2020).

El empleo de infraestructuras digitales es el elemento clave para el desarrollo económico de la nación especialmente en la división corporativa, subempleo y su utilización aumenta la competitividad (Longzhi, Chao y Cao, 2018), además tiene efectos positivos en el desarrollo económico, sostenibilidad ambiental e integración social; asimismo, optimiza las acciones de responsabilidad social corporativa (Ceballos, et. al. 2019).

La instrumentación de infraestructuras tecnológicas es una prioridad en

la administración pública en la actualidad, esta importante transformación tecnológica marca la diferencia entre una sociedad desarrollada y otra en pleno desarrollo, esta transformación no ha sido ajena a las instituciones, fundamentalmente en las compañías e Instituciones Públicas (Cadena et. al. 2018). Es imposible en la actualidad ignorar el potencial de las tecnologías y especialmente el del espacio virtual (Shuyun et. al. 2020).

Las infraestructuras tecnológicas son conocidas como el sistema de información y conocimientos que provienen de distintos análisis, así como el de la experiencia o experimentación y que unido a las metodologías de gestión, comercialización y producción que le son propios, permite generar un modo reproducible o crear nuevos o mejorados servicios, procedimientos o productos (Azevedo et. al. 2020). De igual forma, es un fenómeno social-tecnológico, que va más allá de los equipamientos destrezas, laborales y sistemas administrativos con una macro visión, las herramientas tecnológicas involucran procedimientos sociales y culturales (Rubio et. al. 2018).

De acuerdo con Jasso (2020) El empleo de infraestructuras tecnológicas se ha convertido en una estrategia potencial para el resguardo de la ciudadanía. En este sentido se trata de factores que combinan con ciertas piezas que sirven en entornos de oficios establecidos para ciertos propósitos. Es además manipulado como un método tecnológico, una herramienta o hasta una máquina (Naima et. al. 2021).

El empleo de las infraestructuras tecnológicas dentro de la gestión pública es útil, además de esto, permite el intercambio de informaciones en tiempo real, detallando entre los diversos niveles administrativos y factores esenciales. Aunado a eso se puede evidenciar una sincronización interna de competencias, objetivos y herramientas que permiten el alcance de la eficiencia en la gestión pública (Grisot, et. al. 2019). El principal incentivo para el uso de las tecnologías es el alcance de la eficiencia. De igual forma las tecnologías permiten la optimización del tiempo y reducción de costos y procedimientos ineficientes, ayudando de esta forma a que se emplee una gestión pública de calidad (Zamora, et. al. 2017).

La mayor parte de la tecnología apunta hacia la eficiencia de seguridad.

Un sistema tecnológico se refiere al conjunto de factores, indicadores, procedimientos, todos internamente relacionados, que logran permitir a una persona cambiar su entorno, con el objetivo general de facilitar una labor u optimizar su calidad de vida (Jasso, 2020; Wagner, et. al. 2022). Cuando se habla de un sistema tecnológico, se está haciendo referencia a un conjunto de elementos e indicadores que contextualizarán las acciones técnicas (Elia, Margherita y Passiant, 2020).

Asimismo, las infraestructuras tecnológicas se han convertido en un medio fundamental en el contexto organizativo y comunicativo en cada una de las áreas de actividad pública, es evidente que los movimientos sociales y los funcionarios públicos lo emplean y lo emplearán cada vez más, convirtiéndolo en un método privilegiado para organizar, informar, reclutar, actuar (Grebenyuk, et. al. 2021). Los espacios virtuales permiten una asociación bidireccional, entre la ciudadanía y gobierno; desde la cual se consigue obtener planificación sistematizada, transparente y flujo informativo; lo que contribuye por la parte de la ciudadanía a acrecentar el nivel de identificación con su gobierno y por parte del gobierno, la construcción de un perfil ante ellos (Perozo y Chirinos, 2019; Shilov, et. al. 2018).

Además, la infraestructura es el diseño o edificación de los sistemas de gestión, procesos y política que tienen como fin el funcionamiento operativo y estratégico del organismo con el propósito de lograr sus objetivos y metas establecidas (Rubio et. al. 2018; Wang, et. al. 2022). En este sentido mantiene una gestión tecnológica relacionada a las disciplinas de planificación, dirección, administración, ciencia e ingeniería. Implementando y desarrollando las capacidades tecnológicas para configurar y obtener las metas estratégicas y operativas de la institución (Muhle et. al. 2018).

Debido a la relevancia de estas infraestructuras tecnológicas, para el progreso de distintas acciones organizacionales, productivas, financieras, comerciales, entre otras (Lluncor y Mendoza, 2020). Es esencial la valoración y cuestionamiento de la calidad de sus recursos, servicios y contenidos utilizados, que son ofertados por medio de este sistema; es de gran importancia que el usuario, piense que las infraestructuras tecnológicas en las que se trabajan son amigables, funcionales, fáciles de comprender, atractivas, comprensibles, con contenido adecuado para la resolución de las necesidades requeridas y llegar a

la finalidad de sus procedimientos con el cumplimiento de los objetivos trazados (Ceballos, et. al. 2019).

Se conocen a las infraestructuras tecnológicas como una sucesión de 6 actividades orientadas al desarrollo u optimización de los servicios, procedimientos, productos y tecnologías existentes (Cui et. al. 2020). Estas actividades son: adquisición tecnológica, explotación de la tecnología, como comercialización, desarrollo incremental, optimización de procesos, continua caracterización de la tecnología en las diversas fases del ciclo de vida de desarrollo y mercado, aprendizaje, reflexión sobre los proyectos y procedimientos tecnológicos utilizados, relacionados con la gestión del conocimiento, protección de la tecnología y los activos intelectuales, elección de herramientas asociadas con la tecnología (Rubio et. al. 2018).

Según Rodríguez (2020) mencionó las siguientes dimensiones de Infraestructura Tecnológica: (a) Tecnología digital de los servicios públicos: involucra el empleo seguro y crítico de los espacios tecnológicos a nivel social de la comunicación, información cuyo apoyo radica en estrategias, capacidades y habilidades tecnológicas. (b) Modernización de Identidad digital: permite, gestionar, crear, establecer y adecuar diversas identificaciones digitales. Este aspecto incluye la seguridad digital la cual se conoce como la protección de los datos, información, identidad y contenidos digitales en el área personal o laboral, así como a las medidas de seguridad, el manejo seguro y responsable del contexto tecnológico. (c) Eficiencia y eficacia de los servicios digitales: hacen referencia al consecución de objetivos y de las metas propuestas para el servicio de identificación.

En cuanto a la variable servicios de registro de identificación, según Villegas (2022) indicó que en el Perú el encargado del servicio de identificación es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, el cual es un organismo con autonomía, siendo una de sus funciones la identificación de cada uno de los ciudadanos del Perú al emitir el Documento Nacional de Identidad (DNI).

Tiene como finalidad la actualización del Registro Único de Identificación de Personas Naturales (RUIPN) al registrar los acontecimientos relevantes de

la población peruana, tales como el divorcio, matrimonio, nacimiento, defunciones y otras modificaciones al estado civil. También, se encarga de la gestión los certificados digitales para los entes del gobierno y, durante los procedimientos electorales, son los responsables de realizar el padrón electoral inicial (Schoemaker et. al. 2021). En ese sentido, un registro describe y contiene información a la que se hace referencia cuando se ejecuta un proceso público en el que participa el administrado (Xu, 2018). Los registros sociales es un mecanismo informativo que tiene como propósito apoyar los procedimientos de elección de los interesados en diversos planes, prestaciones o beneficios de contexto social del Gobierno (Berner y Díaz 2019).

La provisión de servicios en entidades públicas son actividades técnicas que el gobierno expresa como un interés general, porque busca la satisfacción de las necesidades de un colectivo, entendiendo que la satisfacción es realizada por medio de prestaciones individuales y directas a los usuarios (Lyapina, et. al. 2019). Este conjunto de medidas y herramientas de los que tiene que disponer la colectividad para el pleno desarrollo de su potencial económico, social y humano. Estos servicios deben estar enfocados a la satisfacción de las necesidades básicas de las sociedades proporcionadas de forma metódica, persistente y uniforme, bien sea de modo gratuito o cancelando una tarifa (Morán y Ayvar, 2020).

Para que los servicios tengan éxito necesitan que existan de forma simultánea iniciativas y programas apropiados en términos de diseño, coordinación, coyuntura, ejecución, cobertura y sistemas informativos que apoyen a los procedimientos de selección de los interesados de diversos planes, prestación social o beneficios. Igualmente, lo sistemas informativos tienen que contar con información para el diseño de iniciativas y planes de contexto social, su monitoreo y seguimiento (Berner y Díaz 2019).

De acuerdo con Pedroza y Silva (2020) la administración pública debe realizar servicios de registro de identificación utilizando herramientas esenciales para su empleo, dentro de las cuales se pueden mencionar: Estrategias: objetivos organizacionales elaborados en documentaciones de planeación corporativa, estructuras de motivaciones y estrategias. Liderazgo: calificación y

orientación de personal influyentes clave, incluyendo a la Alta Dirección. Estructuras: incluyendo oficinas de transferencia tecnológica del núcleo innovador y transferencias tecnológicas, parques tecnológicos, infraestructuras empresariales y el portal de innovación. Sistemas: redes comunicacionales, incluyendo la configuración de asociaciones entre administración, departamento y estructuras. Cultura: actitudes y normativas organizacionales, particulares e institucionales.

Los servicios suministran una identidad digital permanente al pasar el tiempo independiente de su naturaleza (Delgado, 2020). Más allá de lograr éxitos en el área financiera, su aplicación en la gestión pública parece ser extensas y disruptivas, aunque estas herramientas tecnológicas aún se localizan en una etapa muy temprana. (Vega, 2019).

En cuanto a las dimensiones de servicio de identificación (Villegas, 2022) mencionó (a) Información del proceso de identificación: se entiende como los datos informativos acerca de los procesos y actividades relacionadas a la identificación del ciudadano otorgadas por el organismo responsable. (b) Acceso al registro identificación: se refiere a la accesibilidad que tiene el ciudadano al proceso de identificación considerando sus limitantes y diferentes factores que intervienen.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En el actual trabajo fue tipo básica, con un diseño no experimental donde Valderrama (2015) expresó que cuando se trata de un diseño no experimental, se debe llevar a cabo la formación sin la manipulación de las variables independientes, esto se evidencia una vez que los sucesos o acontecimientos ya hayan ocurrido antes de la ejecución del estudio. Además, en esta investigación se empleó un enfoque cuantitativo, debido a que se buscó explicar por medio de estadística y representaciones numéricas los hallazgos que fundamentan el estudio.

Según Escudero y Cortez (2018) refirieron: es conocida de igual forma como investigación empírica o práctica, la cual se caracteriza o identifica debido a que se tiene en cuenta las estrategias prácticas del conocimiento con un fin determinado. Además, es de nivel correlacional donde se buscó la relación entre la variable que van más allá de describir conceptos, temas o acontecimientos de la institución (Hernández, et. al. 2018).

3.2 Variables, Operacionalización

Variable 1. Infraestructura Tecnológica

Definición conceptual

Las cuales cambian e innovan las modalidades, tiempos, espacios y formas de interactividad de los participantes en el accionar social. El significado de esta herramienta organizativa es el más trascendental que puede pensarse dentro de una organización bien sea pública o privada, ya que por medio de ella se puede dar una transformación dentro de un sistema de desarrollo humano (Rodríguez, 2020).

Definición operacional

La variable fue medida por las dimensiones: Tecnología digital de los servicios públicos. Modernización de Identidad digital. Eficiencia y eficacia en gestión digital las cuales indico el autor base.

Indicadores: estuvieron comprendidos para la dimensión Tecnología digital de servicios públicos innovación y métodos, instrumentos digitales, comunicación e

información, redes de internet, asimismo, para la dimensión modernización de Identidad digital: gestionar, protección de datos, medidas de seguridad y para la dimensión eficiencia y eficacia en gestión digital: centralización, simplificación, sostenibilidad, protocolo de atención digital

Escala: se realizó la medición por medio de la escala ordinal Likert teniendo como alternativas 5 opciones de respuesta las cuales son (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) Algunas Veces, (3) Casi siempre y (5) Siempre. Con el propósito de determinar valores cuantificables y medibles de las variables analizadas

Variable 2. Servicios de Registro de Identificación

Definición conceptual

Es el servicio de identificación (DNI) prestado por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, el cual es un organismo autónomo encargado de la identificación de todos los peruanos, siendo este organismo de gran importancia en el país (Villegas, 2022).

Definición operacional:

La variable fue medida por las dimensiones: información del proceso de registro de identificación y acceso al registro de identificación las cuales indico el autor base.

Indicadores: Dentro de los indicadores estuvieron para la dimensión Información del proceso de identificación: programas educativos, campañas y acompañamiento; para la dimensión acceso al registro identificación canales de atención: factor digital, factor económico, factor social.

Escala: se realizó la medición por medio de la escala ordinal Likert teniendo como alternativas 5 opciones de respuesta las cuales son (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) Algunas Veces, (3) Casi siempre y (5) Siempre. Con el propósito de determinar valores cuantificables y medibles de las variables analizadas

3.3 Población, muestra y muestreo

Valderrama (2015) mencionó que existe lo que se conoce como población

estadística, que es el conjunto de la totalidad de las medidas de una o más variables expuesta en la investigación, señaladas como cada una de las unidades del universo. En el presente estudio se expone una población constituida por 1000 indocumentados en la ciudad de Belén Iquitos.

Dentro de los criterios de inclusión se consideraron personas que acepten el consentimiento informado, personas indocumentadas de Belén Iquitos y personas entre 18 a 65 años. Por su parte los criterios de exclusión: usuarios que no acepten el consentimiento informado, usuarios de otras ciudades y usuarios menores de edad o adultos mayores con alguna complicación para leer.

Según Arias, et. al. (2017) la muestra se define como los individuos que participarán en la investigación, los cuales poseen las mismas características de la población.

La muestra obtenida fue de 278 indocumentados en la ciudad de Belén Iquitos, obtenida por medio de la aplicación de la fórmula de población finita. Estos deberán estar dentro de los criterios de inclusión mencionados anteriormente.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

De acuerdo con Valderrama (2015) hace referencia a un proceso en el cual se utilizan instrumentos para recolectar datos de la situación analizada. En el estudio presentado fue utilizado como técnica para el recojo de datos informativos, la encuesta.

Según Hernández, et. al. (2018) señaló que los instrumentos es un documento que el investigador usa para recolectar la información acerca del tema que está investigando. La herramienta empleada en el estudio para recolectar los datos fue el cuestionario, en escala ordinal Likert, aplicado para plasmar la información referente a las variables este tuvo estructurado por 22 preguntas con 5 opciones de respuesta.

En cuanto a la validez, Betancourt y Caveides (2018) indicaron que, para realizar y ejecutar el trabajo de campo, se formulan dos instrumentos de recojo: uno correspondiente a la variable independiente y otro, para la variable dependiente; ambos instrumentos deben haber pasado por la prueba de validez y

confiabilidad. En el estudio los instrumentos fueron validados por magister en gestión pública.

Finalmente, la confiabilidad Betancourt y Caveides (2018) indicaron que para obtener el grado de confiabilidad se emplea el método de consistencia interna fundamentado en el alfa de Cronbach, utilizando los datos establecidos en el estudio y se toman como criterios de fiabilidad los siguientes. Para la variable 1 tiene un alfa de Cronbach de 0,744 siendo este excelente y para la variable 2 obtuvo un 0,888 siendo éste de igual forma excelente.

3.5 Procedimiento

La investigación tuvo como finalidad principal analizar de qué manera la Infraestructura Tecnológica mejora el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021, procediendo a la medición de sus variables, aplicando dos cuestionarios en escala Likert siendo estos previamente validados. Se inició con una breve explicación del tema abordado a los participantes y se les dio el consentimiento para que puedan firmarlo. Una vez aplicado los cuestionarios se procedió a registrar la información en Excel para ser procesados en el programa spss v25. Las respuestas obtenidas fueron contrastadas con los autores de los antecedentes y, además, se emplearon para sostener las hipótesis trazadas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Hernández, et. al. (2018) manifestaron que se entiende como el programa que se aplica para procesar la información recogida y analizarla. Hernández, et. al. (2018) comentaron que la estadística descriptiva se entiende como un proceso donde se llega a la descripción de la información obtenida detallando sus diferentes puntuaciones de las variables. Asimismo, se utilizará la estadística inferencial para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio.

El análisis y determinación de los datos conseguidos, se realizaron a través de la estadística descriptiva por medio de las tablas de contingencia para lograr la identificación de los niveles de las variables infraestructura tecnológica y servicios de registro de identificación, así como sus respectivas dimensiones, seguidamente, fue utilizada la estadística inferencial rho spearman para la lograr comprobar de

las hipótesis que se determinaron en la investigación. Los datos obtenidos se analizaron utilizando el programa estadístico del SPSS V25.

3.7 Aspectos éticos

En relación a lo indicado por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) han elaborado la ética profesional esto con el propósito de no traer impacto negativo a los sujetos que participen en un estudio, en ese sentido, se aplicará la aprobación consentida apoyado en la declaración de la convención de Helsinki y de esta manera, se haga posible ratificar cada una de las preguntas a los participantes quienes conforman la población de estudio.

Por otro lado, Pedrazas (2016) indicó que los elementos para la confiabilidad y protección de los sujetos que participen, se debe considerar la anonimidad, en la cual son resguardados los datos obtenidos. La confidencialidad: Los hallazgos son ordenados con el cuidado adecuado y no se mostrarán los datos de los participantes. Y la objetividad, al realizar la interpretación de los hallazgos estará de manera parcial, apoyados en los datos comprobables y cuantitativos. Igualmente, el estudio investigativo se sustenta en los principios bioéticos como la independencia del colaborador, el principio de justicia, el principio de no maleficencia y la beneficencia, esto con el soporte de no discriminación a ninguna persona. En definitiva, fue redactado con el cumplimiento de lo determinado en las normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

En la investigación se recaudó la información importante y pertinente para el correcto análisis de las variables, logrando obtener resultados a través del uso de la encuesta, brindado por 278 indocumentados en la ciudad de Belén Iquitos. Se indica que la encuesta utilizada está conformada por 32 preguntas, las cuales presentan una división de 12 preguntas por la variable de Infraestructura Tecnológica y 20 preguntas en base a la variable acceso a los servicios de registro de identificación; las preguntas serán presentadas bajo el análisis de su variable y dimensión correspondiente.

4.1 Resultado por Objetivos

4.1.1 Resultado del objetivo general, Analizar de qué manera la Infraestructura Tecnológica se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.

Tabla 1.

Resultado del objetivo general

			registro de identificación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Infraestructura Tecnológica	Bajo	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	1,1%	1,4%	2,5%
	Medio	Recuento	3	27	48	78
		% del total	1,1%	9,7%	17,3%	28,1%
	Alto	Recuento	2	37	154	193
		% del total	0,7%	13,3%	55,4%	69,4%
Total		Recuento	5	67	206	278
		% del total	1,8%	24,1%	74,1%	100,0%

Según se observa en la tabla 3, se utilizó la tabla de contingencia que ayudó en la medición del nivel de relación existente entre las variables de estudio: Infraestructura Tecnológica mejora el acceso a los servicios de registro de identificación. Obteniendo que el 0,7% de los participantes señalaron que existe un nivel bajo, el 13,3% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y

55,4% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que ha observado confiabilidad y accesibilidad en los servicios que ofrece la Institución a todos los usuarios, sin embargo, algunos aspectos no son entendibles.

4.1.2 Objetivo específico 1 Determinar de qué manera la tecnología digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021,

Tabla 2.

Resultado Objetivo específico 1

			registro de identificación			
			Bajo	Medio	Alto	Total
tecnología digital	Bajo	Recuento	0	2	12	14
		% del total	0,0%	0,7%	4,3%	5,0%
	Medio	Recuento	2	56	24	82
		% del total	0,7%	20,1%	8,6%	29,5%
	Alto	Recuento	3	9	170	182
		% del total	1,1%	3,2%	61,2%	65,5%
Total		Recuento	5	67	206	278
		% del total	1,8%	24,1%	74,1%	100,0%

Según se observa en la tabla 4, se utilizó la tabla de contingencia que ayudó en la medición del nivel de relación existente entre las variables de estudio: tecnología digital mejora el acceso a los servicios de registro de identificación. Obteniendo que el 74,1% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables el 24,1% existe un nivel medio y el 1,8% identifican la existencia de un nivel bajo. Por lo tanto, los canales de atención de la entidad han estado abiertos a los usuarios, pero algunos de ellos se les dificulta llegar a dichos canales.

4.1.3 Objetivo específico 2 Establecer de qué manera la modernización se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021

Tabla 3.

Resultado objetivo específico 2

			registro de identificación			
			Bajo	Medio	Alto	Total
modernización	Bajo	Recuento	0	2	8	10
		% del total	0,0%	0,7%	2,9%	3,6%
	Medio	Recuento	2	34	32	68
		% del total	0,7%	12,2%	11,5%	24,5%
	Alto	Recuento	3	31	166	200
		% del total	1,1%	11,2%	59,7%	71,9%
Total	Recuento		5	67	206	278
	% del total		1,8%	24,1%	74,1%	100,0%

Según se observa en la tabla 5, se utilizó la tabla de contingencia que ayudó en la medición del nivel de relación existente entre las variables de estudio: modernización mejora el acceso a los servicios de registro de identificación. Obteniendo que el 1,1% de los participantes señalaron que existe un nivel bajo, el 11,2% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 59,7% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que las herramientas digitales son complicadas para realizar el registro de identificación.

4.1.4 Objetivo específico 3 Determinar de qué manera la eficiencia y eficacia en gestión digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.

Tabla 4.

Resultado objetivo específico 3

			servicios de registro de identificación			
			Bajo	Medio	Alto	Total
eficiencia y eficacia	Bajo	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	1,1%	1,4%	2,5%
	Medio	Recuento	3	55	70	128
		% del total	1,1%	19,8%	25,2%	46,0%

	Alto	Recuento	2	9	132	143
		% del total	0,7%	3,2%	47,5%	51,4%
Total		Recuento	5	67	206	278
		% del total	1,8%	24,1%	74,1%	100,0%

Según se observa en la tabla 6, se utilizó la tabla de contingencia que ayudó en la medición del nivel de relación existente entre las variables de estudio: eficiencia y eficacia en gestión digital mejora el acceso a los servicios de registro de identificación. Obteniendo que el 1,8% de los participantes señalaron que existe un nivel bajo, el 24,1% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 74,1% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que el RENIEC muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores, sin embargo, existen procesos que mejorar para que puedan tener accesibilidad en el registro de identificación.

4.2 Prueba de hipótesis

Las pruebas de normalidad, tanto Kolmogorov – Smimov para muestras mayores a 50 y Shapiro – Wilk para de 0 a 50; dejó conocer el tipo de orden de los datos obtenidos, y, por lo tanto, facilitó conocer la prueba estadística que se utilizó. Para la presente se tomó la escala Kolmogorov – Smimov ya que, la muestra fue conformada por 278 personas.

El resultado de la prueba de normalidad tiene que ser menor al valor 0.05, en consecuencia, si Sig. es mayor a alfa (0,05), se acepta la hipótesis nula H0, o de lo contrario si, Sig. es menor a alfa (0,05), se acepta hipótesis alterna H1.

Se realizó la prueba de normalidad, tomando en cuenta la escala de Kolmogorov – Smimov, el resultado obtenido fue 0.000, siendo menor a 0.05; por lo tanto, se afirmó que los datos no provienen de un orden normal, por lo que, pertenecen a prueba no paramétricas.

Hipótesis general:

Ha: Existe relación entre la Infraestructura Tecnológica y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021

Ho: No existe relación entre la Infraestructura Tecnológica y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021

Interpretación: En la tabla se pudo observar gracias a los resultados obtenidos por el análisis estadístico Rho de Spearman, que existe una correlación directa y significativamente entre las variables. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,799$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5.

Relación Infraestructura Tecnológica y el acceso a los servicios de registro de identificación

Correlaciones			VAR_1	VAR_2
Rho de Spearman	Infraestructura Tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	278	278
	servicios de registro de identificación	Coeficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	278	278

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

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre la tecnología digital y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021

Ho: No existe relación entre la tecnología digital y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021

Interpretación: En la tabla se pudo observar gracias a los resultados obtenidos por el análisis estadístico Rho de Spearman, que existe una correlación directa y significativamente entre las variables. Asimismo, el grado de correlación ($r =$

0,849) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 6. Relación tecnología digital y el acceso a los servicios de registro de identificación

Correlaciones			VAR1_DIM1	VAR_2
Rho de Spearman	tecnología digital	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
servicios de registro de identificación	servicios de registro de identificación	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre la modernización y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021,

Ho: No existe relación entre la modernización y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.

Interpretación: En la tabla se pudo observar gracias a los resultados obtenidos por el análisis estadístico Rho de Spearman, que existe una correlación directa y significativamente entre las variables. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,705$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7.

Relación modernización y el acceso a los servicios de registro de identificación

Correlaciones			VAR1_DIM2	VAR_2
Rho de Spearman	modernización	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
servicios de registro de	servicios de registro de	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

identificación N 278 278

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

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre la eficiencia y eficacia en gestión digital y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.

Ho: No existe relación entre la eficiencia y eficacia en gestión digital y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.

Interpretación: En la tabla se pudo observar gracias a los resultados obtenidos por el análisis estadístico Rho de Spearman, que existe una correlación directa y significativamente entre las variables. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,715$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8.

Relación eficiencia y eficacia en gestión digital y el acceso a los servicios de registro de identificación

Correlaciones				
			VAR1_DIM3	VAR_2
Rho de Spearman	eficiencia y eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	servicios de registro de identificación	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar de qué manera la Infraestructura Tecnológica se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021. Los resultados mostraron que la infraestructura tecnológica mejora el acceso a los servicios de registro de identificación. Obteniendo que el 0,7% de los participantes señalaron que existe un nivel bajo, el 13,3% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 55,4% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que ha observado confiabilidad y accesibilidad en los servicios que ofrece el RENIEC a todos los usuarios, sin embargo, algunos aspectos no son entendibles. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,799$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Resultados que se corroboran con el estudio de Rodríguez (2020) en su trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y Gestión de la Satisfacción del Usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo. Los resultados mostraron un nivel de significativo al 5%, para conocer si se distribuían con normalidad o no los datos. Se aplicó la distribución estadística Rho de Spearman. Asimismo, referente a la relación Rho de Spearman se evidenció que existe una correlación significativa entre las variables analizadas Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario, en la medida que el coeficiente de relación es 0,837 y menor a 0,01. Como conclusión se aprobó la hipótesis del estudio y se rechazó la hipótesis nula, indicando la existencia de una correlación muy buena y con significancia entre la modernización tecnológica de la gestión pública y la satisfacción del usuario. Indicando la importancia de la aplicación de una gestión moderna, con herramientas tecnológicas y metodológicas que permitan una excelente administración pública y los interesados estén satisfechos con las innovaciones implementadas.

El empleo de infraestructuras digitales sea convertido en elemento clave para el desarrollo económico de la nación especialmente en la división corporativa, subempleo y su utilización aumenta la competitividad, además tiene efectos positivos en el desarrollo económico, sostenibilidad ambiental e integración

social; asimismo, optimiza las acciones de responsabilidad social corporativa (Ceballos, et. al. 2019).

Asimismo, Astudillo y Encalada (2019) en su propósito fue analizar y evaluar los procesos de gestión de incidencias, requerimientos, cambios, acuerdos de niveles de servicios, a través del uso de herramientas tecnológicas de análisis e instrumentos de recolección de información. Los resultados mostraron que la valoración de los procedimientos, compara el desarrollo de los procedimientos vigentes en la orientación tecnológica con el marco de referencia ITIL v3 y calificó su nivel de cumplimiento. Concluyeron que deben ser creados como portafolios de servicios, registro de acontecimientos o inconvenientes con la respectiva información. Asimismo, comprobaron que las tecnologías permiten generar u optimizar procedimientos que no existen o no se encuentran bien precisados para ajustarlos y con ello se consigue la eficiencia que se ve reflejada en la atención al consumidor, quien es el que valora el servicio brindado y quien se sentirá a gusto o insatisfecho con las acciones aplicadas.

En cuanto al objetivo específico 1 Determinar de qué manera la tecnología digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021. Los resultados mostraron que tecnología digital mejora el acceso a los servicios de registro de identificación. Obteniendo que el 1,1% de participantes indicaran que existe un nivel bajo, el 3,2% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 61,2% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que los canales de atención de la entidad han estado abiertos a los usuarios, pero algunos de ellos se les dificulta llegar a dichos canales. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,849$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Resultados que se comparan con el estudio de Cusihuamán, et. al. (2020) en su trabajo titulado Tecnologías de la información y comunicación, interculturalidad y desarrollo rural en la provincia de la unión, Arequipa Perú. Los

resultados mostraron que las tecnologías actualmente tienen impacto en cada uno de los estratos sociales, excepto de provincias rurales como La Unión que posee un Índice de Desarrollo Humano por debajo del nivel universal, con niveles de pobreza superior al 50%. Asimismo, el compromiso de coexistir con provincias con alta vulnerabilidad con niveles de pobreza superior al 50% de su población, índices de desarrollo humano por debajo del promedio universal, el distrito de Sayla con un IDH de 0.14, demostraron la insensibilidad del contexto social y cualquier esfuerzo aún resulta insuficiente. Concluye reconociendo el nivel de vulnerabilidad de la provincia analizada sobre todo en el factor de la tecnología, lo que evidenció que los esfuerzos por la ejecución de sistemas de herramientas digitales necesitan el doble esfuerzo de cada una de las áreas sociales y políticas.

La instrumentación de infraestructuras tecnológicas es una prioridad en la administración pública en la actualidad, esta importante transformación tecnológica marca la diferencia entre una sociedad desarrollada y otra en pleno desarrollo, esta transformación no ha sido ajena a las instituciones, fundamentalmente en las compañías e Instituciones Públicas. Es imposible en la actualidad ignorar el potencial de las tecnologías y especialmente el del espacio virtual (Cadena et. al. 2018).

En ese sentido, Cáceres y Ossandón (2018) en su artículo nombrado Desarrollo de una aplicación móvil para reconocimiento de personas vulnerables. Los hallazgos mostraron que el empleo de herramientas tecnológicas emergente en cualquier proyecto, es un reto atractivo al cual enfrentarse. Concluyeron que el empleo y utilización de la aplicación móvil desarrollada en esta investigación consigue dar solución a problemáticas sociales y humanas, contribuyendo a la inclusión de individuos que poseen capacidades distintas en cada uno de las fases de los procesos de gestión de catástrofes naturales que de alguna forma acontecen en la naturaleza a nivel mundial.

En cuanto al objetivo específico 2 Establecer de qué manera la modernización se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021. Los resultados mostraron que la modernización mejora el acceso a los servicios de registro de

identificación. Obteniendo que el los participantes en una representación del 1,1% señalaron que existe un nivel bajo, el 11,2% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 59,7% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que las herramientas digitales son complicadas para realizar el registro de identificación. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,705$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Resultados que se corroboran con el estudio de Pérez, et. al. (2020) en su investigación presentó como propósito general el diseño de un proyecto, en fase inicial en los colectivos vulnerables, siendo estos últimos los que requieren una atención preferente para la inclusión social. Como resultados, se logró evidenciar que la técnica tecnológica utilizada en el trabajo y por lo tanto descrita en este proyecto, la revisión de las líneas de tecnologías estratégicas de la convocatoria de los procesos y criterios de selección de procedimientos, lo cuales fueron certificados por el Comité de Seguimiento del Programa Operativo Aragón de FEDER 2014-2020, comprobando que estas tecnologías aplicadas fueron de gran beneficio para las comunidades vulnerables. Concluyeron que el planteamiento del proyecto se convierte en una proposición transferible a la colectividad estudiada, siendo analizada con anterioridad y que por medio de su aplicación pueda mejorarse de gran manera.

De acuerdo con Jasso (2020) El empleo de infraestructuras tecnológicas se ha convertido en una estrategia potencial para el resguardo de la ciudadanía. En este sentido se trata de factores que combinan con ciertas piezas que sirven en entornos de oficios establecidos para ciertos propósitos. Es además manipulado como un método tecnológico, una herramienta o hasta una máquina.

Por lo cual, al analizar el estudio de Cordova (2020) tuvo como objetivo identificar cuál es la relación que existe entre el empleo de la tecnología y la prevención y atención de la población. Los hallazgos indicaron que el 79,5% de participantes establecieron el nivel 'casi siempre' de conocimientos sobre el uso de tecnologías preventivas y de atención; del mismo modo, el análisis mostró que los mismos participantes indicaron un 87,7% en el nivel de 'casi siempre' en el

conocimiento sobre la prevención y atención de la localidad damnificada en caso de catástrofes naturales en el territorio peruano. Igualmente, la correlación conseguida fue de $r = 0,807$, que correspondió a una relación positiva formidable, un P valor ($p = 0.000$) menor que 0.05, con un 5% de nivel de confianza que representó el 99%, estableciendo el rechazo de la hipótesis nula. Concluyeron que el uso de tecnologías para la prevención y atención posee un alto nivel de correlación con la localidad damnificada en caso de catástrofes naturales en el territorio peruano en el 2017, indicando así que el empleo y aplicación de herramientas tecnológicas es factible para la población.

En cuanto al objetivo específico 3 Determinar de qué manera la eficiencia y eficacia en gestión digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021. Los resultados mostraron que la eficiencia y eficacia en gestión digital mejora el acceso a los servicios de registro de identificación. Obteniendo que los participantes en una representación del 1,8% señalaron que existe un nivel bajo, el 24,1% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 74,1% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que el RENIEC muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores, sin embargo, existen procesos por mejorar para que puedan tener accesibilidad en el registro de identificación. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,715$) es de nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Resultados que se comparan con el estudio de Flores, et. al. (2020) en su artículo de investigación Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. Los hallazgos mostraron que algunas personas de mejores zonas poseen más acceso a tecnologías (80,5%) y que los dispositivos móviles fueron los recursos más utilizados para tal fin (81,0%), asimismo, se deben implementar tecnologías relacionadas a la renovación o mejora de los mismos en la ciudadanía, ya que como se ha evidenciado en el último lapso estudiado no hubo una tasa de aumento. Concluyeron que se debe ser consciente de la brecha digital que existe entre los diversos sectores del territorio peruano, asimismo, urge

una transformación en la proporción de la estructura de telecomunicaciones y la facilidad de acceso tecnológico en la nación.

Asimismo, Gonzales et. al. (2020) en su trabajo tuvo como propósito elaborar una propuesta didáctica para el uso de Tecnologías que permitirá a las autoridades acceder a más recursos para tomar mejores decisiones en las tareas de seguimiento, control y respuesta a la pandemia del COVID-19. Los resultados obtenidos muestran que la incursión en el internet y las herramientas tecnológicas han creado distintas transformaciones en la ciudadanía, teniendo un rol protagónico para mediar el desarrollo, siendo su ausencia sinónimo de subdesarrollo. Concluyeron que las llamadas tecnologías digitales tienen un gran significado siempre y cuando las personas logren su empleo correcto, en otras palabras, cuando se utiliza el internet y se busca el aprovechamiento de dicha herramienta en función a un contexto y/o necesidad; por ello, se debe crear una sucesión de estrategias y medidas económicas que tiendan a alterar los procesos de estática referente al acceso a internet y esencialmente del equipamiento.

Finalmente, el empleo de las infraestructuras tecnológicas dentro de la gestión pública es útil, además de esto, permite el intercambio de informaciones en tiempo real, detallando entre los diversos niveles administrativos y factores esenciales. Aunado a eso se puede evidenciar una sincronización interna de competencias, objetivos y herramientas que permiten el alcance de la eficiencia en la gestión pública (Grisot, et. al. 2019). El principal incentivo para el uso de las tecnologías es el alcance de la eficiencia. De igual forma las tecnologías permiten la optimización del tiempo y reducción de costos y procedimientos ineficientes, ayudando de esta forma a que se emplee una gestión pública de calidad (Zamora, et. al. 2017).

VI. CONCLUSIONES

1. La infraestructura tecnológica se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación el grado de correlación ($r = 0,799$). Asimismo, el 55,4% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables, el 13,3% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 0,7% de los participantes señalaron que existe un nivel bajo. Se concluyó que se ha observado confiabilidad y accesibilidad en los servicios que ofrece la institución analizada a todos los usuarios, sin embargo, algunos aspectos no son entendibles.
2. Se concluyó que tecnología digital se relaciona al acceso a los servicios de registro de identificación donde el grado de correlación ($r = 0,849$) es de nivel alto. Obteniendo que el 74,1% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables el 24,1% existe un nivel medio y el 1,8% identifican la existencia de un nivel bajo. Por lo tanto, los canales de atención de la entidad han estado abiertos a los usuarios, pero algunos de ellos se les dificulta llegar a dichos canales.
3. Se llegó a la conclusión que la modernización se relaciona el acceso a los servicios de registro de identificación donde el grado de correlación ($r = 0,705$) es de nivel alto. Obteniendo que el 1,1% de los participantes identifican, que existe un nivel bajo, el 11,2% de los participantes señalaron que existe un nivel medio y 59,7% de participantes señaló que existe un nivel alto de relación entre las variables. Dentro de lo cual indicaron que las herramientas digitales son complicadas para realizar el registro de identificación.
4. Se concluyó que la eficiencia y eficacia en gestión digital se relaciona el acceso a los servicios de registro de identificación donde el grado de correlación ($r = 0,715$) es de nivel alto. Obteniendo que el 74,1% de participantes señaló que existe un nivel alto, el 24,1% de los participantes señalaron un nivel medio y 1,8% de los participantes un nivel bajo. Dentro de lo cual indicaron que la institución muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores, sin embargo, existen procesos que mejorar para que puedan tener accesibilidad en el registro de identificación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución el mejoramiento de registro utilizando la tecnología e infraestructura actual esto con el fin de brindar un mejor servicio del registro de identificación para la población vulnerable de Iquitos utilizando herramientas digitales acordes y entendibles para los usuarios.
2. Se recomienda a la institución realizar capacitaciones y talleres a la población con el fin de que conozcan los procedimientos de los servicios digitales que brinda la entidad esto con el fin de poder aclarar las dudas y brindar un servicio adecuado.
3. Se recomienda a la institución realizar evaluaciones periódicas de la modernización aplicada en los servicios digitales del registro de identificación esto con el fin de identificar las fallas o puntos por mejorar.
4. Se recomienda a la institución aplicar métricas de eficiencia y eficacia de manera trimestral con el fin de medir el impacto tanto positivo como negativo que esté teniendo el servicio de identificación digital brindado a la población.

REFERENCIAS

- Alderete, M., Formichella, M y Krüger, N. (2020). Efecto del tic sobre los resultados educativos: estudio en barrios vulnerables de Bahía Blanca. *Ciencia, docencia y tecnología*, (61), 89-96.
<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.33255/3161/736>
- Álvarez, G., Vega, A y Alvarez, G. (2018). Apropiación de las Tecnologías en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital. *Revista Apertura*, 3(1), 1-20.
<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/194/209>
- Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2017). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. n
<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Astudillo, J y Encalada, C. (2019). Gestión de servicios tecnológicos, para una empresa pública de la ciudad de Cuenca, basados en ITIL V.3. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 4(6), 300-325.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164349>
- Azevedo E.; Pino A; Coelho, T. (2020). Technological infrastructure for remote classes in Brazilian public schools during the COVID-19 pandemic. *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, (1), 1–23. doi:10.1145/3428502.3428534
- Berner, H y Díaz, L. (2019). *El Registro Social de Hogares: una innovación al servicio de la protección social*. Editorial Universitaria. Chile. 344pp.
https://flacsochile.org/doc/2019/libros/Libro_Apurando_el_paso.pdf#page=60
- Beynon, P. (2017). Personal identity management and electronic government: The case of the national identity card in the UK", *Journal of Enterprise Information Management*, 20(3), 244-270.
<https://doi.org/10.1108/17410390710740727>
- Cáceres, L y Ossandón, A. (2018). Desarrollo de una aplicación móvil para reconocimiento de personas vulnerables después de una catástrofe

- natural utilizando la tecnología NFC. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(1), 28-44. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000500028>
- Cadena, A., Filían, F., Maldonado, A y Torres, R. (2018). Tecnología y gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(42), 1-24. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/788/826>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2° ed). Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2. a ed.). Lima: Editorial San Marcos, 476pp.
- Ceballos, O., Mejía, L y Arango, D. (2019). Auditoria de usabilidad de herramientas implementadas en plataformas virtuales para ofertar servicios con responsabilidad social. *Revista Innova ITFIP*, 5(1), 64-77. [://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/56](http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/56)
- Cordova, A. (2020). *Empleo de la Tecnología en la prevención y atención de la población damnificada en caso de desastres naturales en el Perú 2017*. (Tesis de maestría), <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/20500.13097/185>
- Cusihuamán, G., Alarcón, J y Ontiveros, W. (2020). Tecnologías de la información y comunicación, interculturalidad y desarrollo rural en la provincia de la unión, Arequipa Perú. *Publicaciones*, 50(2), 15-29. doi:10.30827/publicaciones.v50i2.13940
- Elia, G., Margherita, A y Passiant, G. (2020). Digital entrepreneurship ecosystem: How digital technologies and collective intelligence are reshaping the entrepreneurial process. *Technological Forecasting and Social Change*, 150, 1-23.
- Flores, J., Hernández, R., Garay, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 504-527.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>

- Gonzales, M., Méndez, R., Mucching, C., Pérez, M., Cortez, J y Iberos, J. (2020). Respuesta a emergencias aplicando Tecnologías ante el conocimiento de personas vulnerables del COVID-19 en Perú. *Cátedra Villarreal*, 8(1). <https://doi.org/10.24039/cv202081763>
- Grebenyuk, G. Kalyanov, G. Kovalyov, S. (2021). *Technological Infrastructure Management Models and Methods Based on Digital Twins. International Conference Management of large-scale system development (MLSD)*, 1-5, doi: 10.1109/MLSD52249.2021.9600185.
- Greenhalgh T, Wherton J, Shaw S, Papoutsi C, Vijayaraghavan S, Stones R. (2019). Infrastructure Revisited: An Ethnographic Case Study of how Health Information Infrastructure Shapes and Constrains Technological Innovation
J Med Internet Res;21(12):e16093
doi: [10.2196/16093](https://doi.org/10.2196/16093)
- Grisot M, Hanseth O, Thorseng A. (2019). Infrastructure Revisited: An Ethnographic Case Study of how Health Information Infrastructure Shapes and Constrains Technological Innovation.; 15 (4): 197-219.
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1
- Ishaq, M. (2018). Identity and Access Management System: a WebBased Approach for an Enterprise. *IJAIR*, 1(4), 1-7. <https://acortar.link/skgXJF>
- Jasso, L. (2020). Seguridad ciudadana y tecnología. *Dikê: Revista de Investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica*, 27, 5-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8133549>
- Lei H y Do-Hyeun K. (2019). Design and Implementation of an Integrated IoT Blockchain Platform for Sensing Data Integrity. *Sensors*, 19(10), 22-28. <https://doi.org/10.3390/s19102228>
- Lluncor, D. and Mendoza, J. (2020) Technological Infrastructure and Data Access in Police Districts: An Evaluation of the ICTs Use Against Crime

- in Lima. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicacoes*, 11, (1), 63. link.gale.com/apps/doc/A636551508/AONE?u=anon~edeb73b4&sid=googleScholar&xid=0986734c.
- Longzhi, N., Chao, F y Cao, Y. (2018). A framework of blockchain-based secure and privacy-preserving E-government system. *Wireless Netw*, 13(2), 1-20. <https://doi.org/10.1007/s11276-018-1883-0>
- Lyapina, I; Mashegov, P; Petrukhina, E; Stroeva, O; Maltsev, A (2019). Institutional effects in development of regional innovational infrastructure. *International Journal of Trade and Global Markets*, 12(1), 26-. doi:10.1504/ijtgm.2019.097940
- Machado, J; Soares, F; Veiga, G (2019). Planning, Managing and Monitoring Technological Security Infrastructures. *Innovation, Engineering and Entrepreneurship*, 505, 10–16. doi:10.1007/978-3-319-91334-6_2
- Morán, J y Ayvar, F. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277-299. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Muhle, A., Gruner, A., Gayvoronskaya, T y Meinel, C. (2018). A survey on essential components of a self-sovereign identity. *Computer Science Review*, 30, 80-86. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1574013718301217>
- Naima B, Mustapha M. (2021). the impact of company size, strategic alignment, and employee training on technological infrastructure availability in algerian firms: an empirical study. *La Revue des Sciences Commerciales*, 20 (1), 60-74. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03726457/>
- Pedroza, Á y Silva, M. (2020). Ecosistema Universitario de Ciencia, Tecnología, Innovación y Emprendimiento Magis. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 12(25), 93-110. <https://www.redalyc.org/journal/2810/281060625006/281060625006.pdf>
- Pérez, B., Marta, C y Nogales, A. (2020). Diseño de un proyecto de capacitación en competencias digitales de los colectivos vulnerables,

- mediadores en educación permanente y MYPES-PYMES en Aragón. SP, *revista científica*, 10(1), 1-16.
<https://burjcdigital.urjc.es/handle/10115/17031>
- Perozo, R y Chirinos, A. (2019). Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 4(6), 90-116.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7049439>
- Ranaweera, P., Jurcut, A y Liyanage, M. (2021). Survey on Multi-Access Edge Computing Security and Privacy," in *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, 23(2), 1078-1124. doi: 10.1109/COMST.2021.3062546.
- Rodríguez, D. (2020). *Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/45664>
- Rubio, R., Valencia, L., Peña, L y Rodríguez, L. (2018). Importancia de la Gestión Tecnológica en los Gobiernos Municipales Mexicanos. *Gestión de las Personas y Tecnología*, 11(33), 55-67.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6715711>
- Schoemaker, E., Baslan, D., Pon, B y Dell, N. (2021). Identidad en los márgenes: justicia de datos y experiencias de refugiados con sistemas de identidad digital en Líbano, Jordania y Uganda. *Tecnología de la información para el desarrollo*, 27(1), 13-36, DOI : 10.1080/02681102.2020.1785826
- Shilov, N. Smirnov, A. Petrov, M. and Parfenov, V. (2018). *On-Board Dynamic Tour Support System: The Concept and Technological Infrastructure. Conference of Open Innovations Association (FRUCT)*, 356-361, doi: 10.23919/FRUCT.2018.8588093.
- Shuyun, S., Debiao, H., Li, L., Neeraj, K., Muhammad, K., Kim, R. (2020). Applications of blockchain in ensuring the security and privacy of electronic health record systems: A survey. *Computers & Security*, 97, 1-15.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016740482030239X>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos. 495 pp.
- Vega, M. (2019). El auge de blockchain y sus posibilidades reales de aplicación en los registros de las administraciones públicas. IDP: *Revista de Internet, Derecho y Política*, 28, 109-126. <https://acortar.link/Va9lfs>
- Villegas, M. (2022). Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejos. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80683/Villegas_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wagner, B. Gooyert, V. Veeneman, W. (2022). *Sustainable development goals as accountability mechanism? A case study of Dutch infrastructure agencies*. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3934216> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3934216>
- Wang, Q. Chen, Y. Guan, H. Lyulyov, O. Pimonenko, T. (2022). *Technological Innovation Efficiency in China: Dynamic Evaluation and Driving Factors. Sustainability.*; 14(14):8321. <https://doi.org/10.3390/su14148321>
- Xu, R., Chen, Y., Blasch, E y. Chen, G. (2018). BlendCAC: A BLockchain-Enabled Decentralized Capability-Based Access Control for IoTs. *IEEE*, 7(1), 1027-1034, doi: 10.1109/Cybermatics_2018.2018.00191.
- Yanal, K. (2020). Cyber-security effect on organizational internal process: mediating role of technological infrastructure. *Problems and Perspectives in Management*, 18(1), 449-460. doi:10.21511/ppm.18(1).2020.39
- Z. Cui *et al.* (2020). A Hybrid BlockChain-Based Identity Authentication Scheme for Multi-WSN. *IEEE Transactions on Services Computing*, 13(2), 241-251. doi: 10.1109/TSC.2020.2964537.
- Zamora, C., Arrobo, N y Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista espacios*, 39(6), 1-8. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

Anexos

Instrumentos

El cuestionario consta de 12 preguntas. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Gracias por su colaboración

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA					
Dimensión: tecnología digital de Servicios Públicos					Niveles
1	La entidad ha implementado trámites documentarios digitales para llevar un mejor registro de los mismos.				
2	La entidad le ha facilitado el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.				
3	Cree que la calidad técnica y funcional de una infraestructura mejoraría el proceso de identificación				
4	Considera que la aplicación de tecnología digital ayudaría a un registro rápido y seguro				
Dimensión: Modernización de identidad digital					Niveles
5	Han actualizado el trámite online que ofrece la entidad según las necesidades				
6	La entidad da a los ciudadanos acceso a información permanentemente actualizada sobre los procesos de identificación				
7	Han actualizado el trámite online que ofrece la entidad según las necesidades				
8	Cree que la entidad debería adecuar los procesos a una gestión moderna que se adecue a la necesidad de los pobladores				
Dimensión Eficiencia y eficacia en gestión digital					Niveles
9	Ha visualizado que los servicios digitales que ofrece la entidad satisfacen a los usuarios				
10	Cuando un usuario tiene un problema los servicios digitales del RENIEC muestran sincero interés en resolverlo				
11	Cree que los resultados de identificación del RENIEC han sido positivos				
12	Cree que el RENIEC debería evaluar sus procesos para brindar mejor servicio				

Instrumentos

El cuestionario consta de 20 preguntas. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Gracias por su colaboración

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

servicios de registro de identificación					
Dimensión: Información del proceso de identificación					Niveles
1	La entidad ha ofrecido programas educativos para incentivar el registro de identificación				
2	El RENIEC cuenta con el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad a los usuarios				
3	Las instalaciones del RENIEC son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios				
4	Ha sido fácil y entendible el proceso de realizar búsquedas de información sobre el servicio de identificación				
5	El RENIEC le ha brindado la información que ha necesitado				
6	La entidad realiza campañas para abarcar mayor cantidad de usuarios				
7	Los canales de atención de la entidad han estado abiertos a los usuarios				
8	El personal atiende y resuelve amablemente los reclamos de los usuarios				
9	El usuario recibe orientación al gestionar los procedimientos				
Dimensión: Acceso al registro identificación					Niveles
10	Ha observado confiabilidad y accesibilidad en los servicios que ofrece el RENIEC a todos los usuarios				
11	El personal de RENIEC cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna y con calidad				
12	Se le ha dificultado tramitar su identificación por falta de recursos				
13	Cree que las herramientas digitales son complicadas para realizar el registro de identificación				
14	La oficina de registro es accesible a su ubicación				

15	La entidad ha brindado la facilidad para el registro de identificación					
16	Los procedimientos que se realizan son simples					
17	El RENIEC cuenta con planes de mejoramiento en la atención al usuario					
18	El RENIEC cuenta con suficientes canales de atención a los usuarios					
19	Las instalaciones del RENIEC brindan atención preferencial conforme a ley					
20	El RENIEC muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores					

Infraestructura Tecnológica para el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿De qué manera la Infraestructura Tecnológica se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021?</p> <p>a) ¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021?</p> <p>b) ¿De qué manera la modernización se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021?</p> <p>c) ¿De qué manera la eficiencia y eficacia en gestión digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar de qué manera la Infraestructura Tecnológica se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.</p> <p>Los objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar de qué manera la tecnología digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021,</p> <p>b) Establecer de qué manera la modernización se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021</p> <p>c) Determinar de qué manera la eficiencia y eficacia en gestión digital se relaciona con el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la Infraestructura Tecnológica y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre la tecnología digital y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021</p> <p>b) Existe relación entre la modernización y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021,</p> <p>c) Existe relación entre la eficiencia y eficacia en gestión digital y el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.</p>	Variable 1: Infraestructura Tecnológica			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			<p>Tecnología digital de servicios públicos</p> <p>Modernización de Identidad digital</p> <p>Eficiencia y eficacia en gestión digital</p>	<p>Innovación y métodos</p> <p>Instrumentos digitales</p> <p>Comunicación e Información</p> <p>Redes de Internet</p> <p>Gestionar</p> <p>Protección de datos</p> <p>Medidas de seguridad</p> <p>Centralización</p> <p>Simplificación</p> <p>Sostenibilidad</p> <p>Protocolo de atención digital</p>	1-12	<p>ALTO</p> <p>10-12</p> <p>MEDIO</p> <p>5-9</p> <p>BAJO</p> <p>1-4</p>
Variable 2: servicios de registro de identificación						

una población vulnerable de Iquitos, 2021?	registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021.		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Información del proceso de identificación	Programas educativos Campañas Acompañamiento	1-20	ALTO 14-20 MEDIO
			Acceso al registro de identificación	Canales de atención Factor digital Factor económico Factor social		7-13 BAJO 1-6
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
TIPO: básica, correlacional, cuantitativa DISEÑO: no experimental MÉTODO: inductivo	POBLACIÓN: 1000 indocumentados en la ciudad de Belén Iquitos TIPO DE MUESTRA: no probabilístico TAMAÑO DE MUESTRA: 278 indocumentados en la ciudad de Belén Iquitos	Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario	DESCRIPTIVA: Después de la recolección los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.25 para exponer los resultados en tablas y figuras. INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables, se empleará Rho Spearman			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Infraestructura Tecnológica	las cuales cambian e innovan las modalidades, tiempos, espacios y formas de interactividad de los participantes en el accionar social. El significado de esta herramienta organizativa es el más trascendental que puede pensarse dentro de una organización bien sea pública o privada, ya que por medio de ella se puede dar una transformación dentro de un sistema de desarrollo humano (Rodríguez, 2020).	La variable Infraestructura tecnológica será medida por las dimensiones indicadas por el autor	Tecnología digital de servicios públicos	Innovación y métodos Instrumentos digitales Comunicación e Información Redes de Internet	1-4	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			Modernización de Identidad digital	Gestionar Protección de datos Medidas de seguridad	5-8	
			Eficiencia y eficacia en gestión digital	Centralización Simplificación Sostenibilidad Protocolo de atención digital	9-12	
servicios de registro de identificación	Es el servicio de identificación (DNI) prestado por el RENIEC, la cual es un organismo autónomo encargado de la	La variable será medida por las dimensiones indicadas	Información del proceso de identificación	Programas educativos Campañas Acompañamiento Canales de atención	1-9	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre,

	identificación de todos los peruanos (Villegas, 2022)		Acceso al registro identificación	Factor digital Factor económico Factor social	10-20	Siempre
--	---	--	-----------------------------------	---	-------	---------

Base de datos spss

BASE RESULTADOS COMPLETOS.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12
1	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4
2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
6	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
8	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4
9	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4
10	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2
11	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3
12	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3
13	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3
14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
15	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5
16	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4
17	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5
18	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5
19	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5
20	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
24	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
26	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

RESULTADOS COMPLETOS 1.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VAR_1 * VAR_2	278	100,0%	0	0,0%	278	100,0%

Tabla cruzada VAR_1*VAR_2

		VAR_2			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
VAR_1	Bajo	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	1,1%	1,4%	2,5%
Medio		Recuento	3	27	48	78
		% del total	1,1%	9,7%	17,3%	28,1%
Alto		Recuento	2	37	154	193
		% del total	0,7%	13,3%	55,4%	69,4%
Total		Recuento	5	67	206	278
		% del total	1,8%	24,1%	74,1%	100,0%

```

CROSSTABS
  /TABLES=VAR1_DIM1 BY VAR_2
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.

```

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VAR1_DIM1 * VAR_2	278	100,0%	0	0,0%	278	100,0%

Tabla cruzada VAR1_DIM1*VAR_2

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

FORMULA DE LA MUESTRA

N= Tamaño poblacional 1000

Z= Nivel de confianza 1.96

p= Proporción 0.5

e= Error estándar = 0,05

Sustituyendo los valores, se tiene que

$$n = \frac{1000 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(1000 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)} = 278$$

Tabla 9.

Confiabilidad de la variable Infraestructura Tecnológica

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
,744	12

Tabla 10.

Confiabilidad de la variable servicios de registro de identificación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
,888	20

Tabla 11.

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VAR_1	,431	278	,000	,617	278	,000
VAR1_DIM1	,406	278	,000	,656	278	,000
VAR1_DIM2	,441	278	,000	,600	278	,000
VAR1_DIM3	,338	278	,000	,697	278	,000
VAR_2	,456	278	,000	,573	278	,000

VAR2_DIM1	,534	278	,000	,240	278	,000
VAR2_DIM2	,432	278	,000	,606	278	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: tecnología digital de Servicios Públicos								
1	La entidad ha implementado trámites documentarios digitales para llevar un mejor registro de los mismos.	✓		✓		✓		
2	La entidad le ha facilitado el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.	✓		✓		✓		
3	Cree que la calidad técnica y funcional de una infraestructura mejoraría el proceso de identificación	✓		✓		✓		
4	Considera que la aplicación de tecnología digital ayudaría a un registro rápido y seguro	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Modernización de Identidad digital								
5	Han actualizado el trámite online que ofrece la entidad según las necesidades	✓		✓		✓		
6	La entidad da a los ciudadanos acceso a información permanentemente actualizada sobre los procesos de identificación	✓		✓		✓		
7	Han actualizado el trámite online que ofrece la entidad según las necesidades	✓		✓		✓		
8	Cree que la entidad debería adecuar los procesos a una gestión moderna que se adecue a la necesidad de los pobladores	✓		✓		✓		
Dimensión 3 Eficiencia y eficacia en gestión digital								
9	Ha visualizado que los servicios digitales que ofrece la entidad satisfacen a los usuarios	✓		✓		✓		
10	Cuando un usuario tiene un problema los servicios digitales del RENIEC muestran sincero interés en resolverlo	✓		✓		✓		
11	Cree que los resultados de identificación del RENIEC han sido positivos	✓		✓		✓		
12	Cree que el RENIEC debería evaluar sus procesos para brindar mejor servicio	✓		✓		✓		

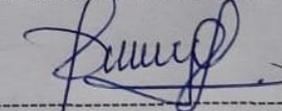
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia (Aplicable)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. AGUSTÍN SALAZAR SÁNCHEZ DNI: 17630633

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

21 de 12 del 2022



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIOS DE REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Información del proceso de identificación							
1	La entidad ha ofrecido programas educativos para incentivar el registro de identificación	✓		✓		✓		
2	El RENIEC cuenta con el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad a los usuarios	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones del RENIEC son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios	✓		✓		✓		
4	Ha sido fácil y entendible el proceso de realizar búsquedas de información sobre el servicio de identificación	✓		✓		✓		
5	El RENIEC le ha brindado la información que ha necesitado	✓		✓		✓		
6	La entidad realiza campañas para abarcar mayor cantidad de usuarios	✓		✓		✓		
7	Los canales de atención de la entidad han estado abiertos a los usuarios	✓		✓		✓		
8	El personal atiende y resuelve amablemente los reclamos de los usuarios	✓		✓		✓		
9	El usuario recibe orientación al gestionar los procedimientos	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Acceso al registro identificación	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Ha observado confiabilidad y accesibilidad en los servicios que ofrece el RENIEC a todos los usuarios	✓		✓		✓		
11	El personal de RENIEC cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna y con calidad	✓		✓		✓		
12	Se le ha dificultado tramitar su identificación por falta de recursos	✓		✓		✓		
13	Cree que las herramientas digitales son complicadas para realizar el registro de identificación	✓		✓		✓		
14	La oficina de registro es accesible a su ubicación	✓		✓		✓		
15	La entidad ha brindado la facilidad para el registro de identificación	✓		✓		✓		
16	Los procedimientos que se realizan son simples	✓		✓		✓		
17	El RENIEC cuenta con planes de mejoramiento en la atención al usuario	✓		✓		✓		
18	El RENIEC cuenta con suficientes canales de atención a los usuarios	✓		✓		✓		
19	Las instalaciones del RENIEC brindan atención preferencial conforme a ley	✓		✓		✓		
20	El RENIEC muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA (APLICABLE)

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

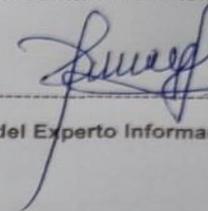
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. AGUSTIN SALAZAR SANCHEZ DNI: 17630633

Especialidad del validador:..... DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

..... 21 de 12 del 20 22

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Infraestructura Tecnológica

El significado de esta herramienta organizativa es el más trascendental que puede pensarse dentro de una organización bien sea pública o privada, ya que por medio de ella se puede dar una transformación dentro de un sistema de desarrollo humano las cuales cambian e innovan las modalidades, tiempos, espacios y formas de interactividad de los participantes en el accionar social. (Rodríguez, 2020).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1 Tecnología digital de servicios públicos

involucra el empleo seguro y crítico de los espacios tecnológicos a nivel social de la comunicación, información cuyo apoyo radica en estrategias, capacidades y habilidades tecnológicas (Rodríguez, 2020).

Dimensión 2 Modernización de Identidad digital

permite, gestionar, crear, establecer y adecuar diversas identificaciones digitales. Este aspecto incluye la seguridad digital la cual se conoce como la protección de los datos, información, identidad y contenidos digitales en el área personal o laboral, así como a las medidas de seguridad, el manejo seguro y responsable del contexto tecnológico (Rodríguez, 2020).

Dimensión 3 Eficiencia y eficacia en gestión digital

hacen referencia al cumplimiento de objetivos y de las metas propuestas para el servicio de identificación (Rodríguez, 2020).

Variable: servicios de registro de identificación

Es el servicio de identificación (DNI) prestado por el RENIEC, la cual es un organismo autónomo encargado de la identificación de todos los peruanos (Villegas, 2022)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1 Información del proceso de identificación

se entiende como los datos informativos acerca de los procesos y actividades relacionadas a la identificación del ciudadano otorgadas por el organismo responsable (Villegas, 2022)

Dimensión 2 Acceso al registro identificación

se refiere a la accesibilidad que tiene el ciudadano al proceso de identificación considerando sus limitantes y diferentes factores que intervienen (Villegas, 2022)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Eficiencia

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tecnología digital de servicios públicos	Innovación y métodos Instrumentos digitales Comunicación e Información Redes de Internet	1-4	Bajo Medio Alto
Modernización de Identidad digital	Gestionar Protección de datos Medidas de seguridad	5-8	Bajo Medio Alto
Eficiencia y eficacia en gestión digital	Centralización Simplificación Sostenibilidad Protocolo de atención digital	9-12	Bajo Medio Alto

Variable: Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Información del proceso de identificación	Programas educativos Campañas Acompañamiento Canales de atención	1-9	Bajo Medio Alto
Acceso al registro identificación	Factor digital Factor económico Factor social	10-20	Bajo Medio Alto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: tecnología digital de Servicios Públicos							
1	La entidad ha implementado trámites documentarios digitales para llevar un mejor registro de los mismos.	X		X		X		
2	La entidad le ha facilitado el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.	X		X		X		
3	Cree que la calidad técnica y funcional de una infraestructura mejoraría el proceso de identificación	X		X		X		
4	Considera que la aplicación de tecnología digital ayudaría a un registro rápido y seguro	X		X		X		
	Dimensión 2: Modernización de identidad digital							
5	Han actualizado el trámite online que ofrece la entidad según las necesidades	X		X		X		
6	La entidad da a los ciudadanos acceso a información permanentemente actualizada sobre los procesos de identificación	X		X		X		
7	Han actualizado el trámite online que ofrece la entidad según las necesidades	X		X		X		
8	Cree que la entidad debería adecuar los procesos a una gestión moderna que se adecue a la necesidad de los pobladores	X		X		X		
	Dimensión 3 Eficiencia y eficacia en gestión digital							
9	Ha visualizado que los servicios digitales que ofrece la entidad satisfacen a los usuarios	X		X		X		
10	Cuando un usuario tiene un problema los servicios digitales del RENIEC muestran sincero interés en resolverlo	X		X		X		
11	Cree que los resultados de identificación del RENIEC han sido positivos	X		X		X		
12	Cree que el RENIEC debería evaluar sus procesos para brindar mejor servicio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia (Aplicable)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:**Dra Jury Yesenia Aquino Trujillo**..... **DNI:16722996**.....

Especialidad del validador: **Doctora en Educación**

4 **de Diciembre del 2022**

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 VARIABLE SERVICIOS DE REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Información del proceso de identificación							
1	La entidad ha ofrecido programas educativos para incentivar el registro de identificación	X		X		X		
2	El RENIEC cuenta con el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad a los usuarios	X		X		X		
3	Las instalaciones del RENIEC son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios	X		X		X		
4	Ha sido fácil y entendible el proceso de realizar búsquedas de información sobre el servicio de identificación	X		X		X		
5	El RENIEC le ha brindado la información que ha necesitado	X		X		X		
6	La entidad realiza campañas para abarcar mayor cantidad de usuarios	X		X		X		
7	Los canales de atención de la entidad han estado abiertos a los usuarios	X		X		X		
8	El personal atiende y resuelve amablemente los reclamos de los usuarios	X		X		X		
9	El usuario recibe orientación al gestionar los procedimientos	X		X		X		
	Dimensión 2: Acceso al registro identificación	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Ha observado confiabilidad y accesibilidad en los servicios que ofrece el RENIEC a todos los usuarios	X		X		X		
11	El personal de RENIEC cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna y con calidad	X		X		X		
12	Se le ha dificultado tramitar su identificación por falta de recursos	X		X		X		
13	Cree que las herramientas digitales son complicadas para realizar el registro de identificación	X		X		X		
14	La oficina de registro es accesible a su ubicación	X		X		X		
15	La entidad ha brindado la facilidad para el registro de identificación	X		X		X		
16	Los procedimientos que se realizan son simples	X		X		X		
17	El RENIEC cuenta con planes de mejoramiento en la atención al usuario	X		X		X		
18	El RENIEC cuenta con suficientes canales de atención a los usuarios	X		X		X		
19	Las instalaciones del RENIEC brindan atención preferencial conforme a ley	X		X		X		
20	El RENIEC muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia (Aplicable)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Jury Yesenia Aquino Trujillo**

DNI: 16722996.....

Especialidad del validador: Doctora en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

6 De Diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Infraestructura Tecnológica para el acceso a los servicios de registro de identificación en una población vulnerable de Iquitos, 2021

", cuyo autor es PUCH PARDO FIGUEROA JORGE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA DNI: 21562085 ORCID: 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 07- 01-2023 12:20:43

Código documento Trilce: TRI - 0498917