



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA
GESTIÓN PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL RENIEC”.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO:

MAESTRA EN GESTIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS

AUTORA:

INFANTE CABRERA ZARELA SUSAN

ASESOR:

DR. GASTON QUEVEDO PEREYRA

JURADO:

DR. BEGAZO DE BEDOYA LUIS

DR. VIGIL FARIAS JOSE

DR. JAUREGUI MONTERO JOSE ANTONIO

LIMA- PERÚ

2019

DEDICATORIA

La Presente Tesis se la dedico expresamente a mi Madre por el enorme sacrificio que ha hecho en mi diferente.

AGRADECIMIENTO

La Presente Tesis es sumatoria de mucho esfuerzo y sacrificio, hasta lograr mis objetivos, agradezco a todas aquellas personas que aportaron con un granito de arena.

INDICE

RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
CAPITULO I	1
INTRODUCCION	1
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Formulación del Problema	3
1.3 Antecedentes	4
1.4. Justificación	9
1.5. Alcances y Limitaciones	9
1.6. Objetivo	10
1.7. Hipótesis	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Teorías generales relacionadas al tema	12
2.2. Marco Conceptual	15
CAPÍTULO III	23
METODO	23
3.1. Tipo de Investigación	23
3.1.1 Diseño de Prueba de Hipótesis	23
3.1.2 Técnicas de investigación	23
3.2 Población y Muestra	23
3.3. Variables	24
3.4. Instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procesamiento y Análisis de Datos	26

CAPITULO IV.	28
RESULTADOS	28
4.1. Análisis Descriptivo	28
4.2. Contraste de Hipótesis	33
CAPITULO V.	38
DISCUSION DE RESULTADOS	38
CAPITULO V	42
CONCLUSIONES	42
CAPITULO VII	43
RECOMENDACIONES	43
CAPITULO VIII	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	44
CAPITULO IX	47
ANEXOS	47
Anexo 1:Ficha Tecnica de los instrumentos a utilizar	47
Anexo 2:Definicion de Terminos	48
Anexo 3:Matriz de Consistencia	49
Anexo 4:Instrumento de Medición	51

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizacion de la variable independiente	25
Tabla 2 Operacionalizacion de la variable dependiente	26
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento	28
Tabla 4 Procesamiento de encuestas	28
Tabla 5 Frecuencia de la Variable independiente	28
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso	29
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión grado de ancho de banda.	30
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.	31
Tabla 9 Frecuencia de la Variable dependiente	32
Tabla 10 Contrastacion de la Hipótesis General	34
Tabla 11 Contrastación de la Hipótesis Especifica 1	35
Tabla 12 Contrastación de la Hipótesis Especifica 2	36
Tabla 13 Contrastación de la Hipótesis Especifica 3	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de barra de la variable independiente	29
Figura 2. Diagrama de barra de la dimension grado de facilidad de acceso	30
Figura 3. Diagrama de barra de la dimensión grado de ancho de banda.	31
Figura 4. Diagrama de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.	32
Figura 5. Frecuencia de la Variable dependiente	33

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima. Se ha formulado la Hipótesis científica: El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima. Metodológicamente, se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. La muestra fue de 48 profesionales. Los resultados de la investigación, se realizaron mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de rho de Spearman, contestando de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva media de 0.882 entre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Pública en la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima.

Palabras claves. Gobierno electrónico. Gestión Pública.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine how electronic government is related to the management of the RENIEC - Lima Public Prosecutor's Office. The scientific hypothesis has been formulated: E-government is significantly related to the management of the RENIEC Public Prosecutor's Office - Lima. Methodologically, it was framed in the basic type, correlational level, with a transversal non-experimental design. The sample was 48 professionals. The results of the research were carried out by means of the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation by Spearman's Rho test, thus answering the problems, verifying the fulfillment of the objectives and rejecting the null hypothesis. It was concluded that there is an average positive correlation of 0.882 between the variables electronic government and public management in the RENIEC Public Prosecutor's Office - Lima.

Keywords. Electronic Government Public Management.

CAPITULO I

INTRODUCCION

Los lineamientos para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú promueven el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, en base a la integración y optimización de sus procesos y servicios.

Es por tanto necesario, llevar adelante un enfoque de integración y calidad de los procesos, con el apoyo de las tecnologías de la información y de la comunicación, aumentando la competitividad global así como el desarrollo empresarial, procurando lograr una sociedad más equitativa, integrada y democrática. En la Procuraduría Pública del RENIEC, este enfoque se ha fortalecido con la mejora de procesos internos y con el desarrollo de aplicativos informáticos para su mayor eficiencia y eficacia.

En tal sentido, la Procuraduría Pública del RENIEC, quiere implementar un sistema integrado de Tramite Documentario entre las Procuradurías a nivel nacional y las Entidades Públicas del Estado – Sistema Integrado de Tramite Documentario, basado en una plataforma informática que permite la integración y la interoperabilidad de la documentación que generan las diferentes Procuradurías Públicas que conforman el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, que remiten a las Procuradurías Públicas, algún tipo de información que debe ingresar como parte de los expedientes. El Sistema Integrado de Tramite Documentario, permite un gran ahorro en el uso de papel y de tinta de impresión, ya que todos los documentos que ingresan a las Procuradurías Públicas y que circulan por función, están digitalizados y son direccionados hacia las personas que lo van atender.

Asimismo, permite una total accesibilidad a la información, puesto que facilita consultar cualquier documento, referencia, sustento, documentos relacionados, etc., sin necesidad de recurrir a archivos físicos. El aplicativo notifica respecto al estado de los documentos y plazos de cumplimiento de las disposiciones dadas, constituyéndose en una herramienta fundamental de apoyo a la gestión de todos los Procuradores. El aplicativo emite todo tipo de reportes estadísticos, que permiten mejorar la gestión y seguimiento a los documentos.

La Tesista

1.1 Planteamiento del Problema

Los lineamientos para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú promueven el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, en base a la integración y optimización de sus procesos y servicios.

Es por tanto necesario, llevar adelante un enfoque de integración y calidad de los procesos, con el apoyo de las tecnologías de la información y de la comunicación, aumentando la competitividad global así como el desarrollo empresarial, procurando lograr una sociedad más equitativa, integrada y democrática. En la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, este enfoque se ha fortalecido con la mejora de procesos internos y con el desarrollo de aplicativos informáticos para su mayor eficiencia y eficacia, en un contexto de mejora continua.

En tal sentido, la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC de Lima, quiere implementar un sistema integrado de Trámite Documentario entre las Procuradurías a nivel nacional y las Entidades Públicas del Estado, basado en una plataforma informática que permite la integración y la interoperabilidad de la documentación que generan las diferentes Procuradurías Públicas que conforman el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, que remiten a las Procuradurías Públicas, algún tipo de información que debe ingresar como parte de los expedientes. El Sistema Integrado de Trámite Documentario – SITD, permite un gran ahorro en el uso de papel y de tinta de impresión, ya que todos los documentos que ingresan a las Procuradurías Públicas y que circulan por función, están digitalizados y son direccionados hacia las personas que lo van atender.

El Sistema Integrado de Trámite Documentario - SITD, genera pues ahorros en tiempo y recursos que pueden ser destinados hacia otras tareas prioritarias, así como el menor gasto de papel y tóner para la impresión, apoya las actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.

Es importante señalar que a través de este sistema se puede realizar un eficiente control del flujo de documentos y del envío de los mismos en formato electrónico protegido con firma digital, lo que permite darle validez legal al documento, identificar al

remitente; y gracias al proceso de almacenamiento de documentos digitales, garantizar la integridad de los mismos.

Beneficios, reducción significativa de gastos en papel y materiales de oficina (lapiceros, tóner para impresora, grapas, perforadores, resaltadores, entre otros), contribuyendo a preservar el medio ambiente; (b) no dependencia de archivos físicos; (c) respaldo de tener los documentos en formato digital para ser consultados al instante desde el computador; (d) seguridad de contar con un archivo digital de documentos frente al rápido deterioro que sufren los documentos en papel; (e) rapidez en la emisión y recepción de documentos.

Asimismo, permite una total accesibilidad a la información, puesto que facilita consultar cualquier documento, referencia, sustento, documentos relacionados, etc., sin necesidad de recurrir a archivos físicos. El aplicativo notifica respecto al estado de los documentos y plazos de cumplimiento de las disposiciones dadas, constituyéndose en una herramienta fundamental de apoyo a la gestión de todos los Procuradores. El aplicativo emite todo tipo de reportes estadísticos, que permiten mejorar la gestión y seguimiento a los documentos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo el Gobierno Electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo el grado de facilidad de acceso se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima?
- ¿Cómo el grado de ancho de banda se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima?

- ¿Cómo el Grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima?

1.3 Antecedentes

Artículo científico

Paez (2012) en el estudio “El Gobierno Electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica” concluyó que en primer sentido se espera que el gobierno pueda proveer servicios a los ciudadanos por medio de mecanismos electrónicos que permitan mejorar la calidad de la entrega, requiriéndose transparencia y acceso a la información. En un segundo sentido, en el cual se tienen mayores expectativas, es cuando el Gobierno Electrónico constituye un espacio donde los ciudadanos se reúnen en igualdad de condiciones para debatir sobre temas que sean significativos para la comunidad y para tomar decisiones que dan forma a la sociedad.

Barragan y Guevara (2016) en el estudio “El Gobierno Electrónico en Ecuador”, concluyó que el Gobierno Electrónico, es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos; razón por la que el reto de las administraciones públicas es involucrar a estos en las actividades de la Gestión Pública, aumentando su participación, teniendo en cuenta el interés del ciudadano, el desarrollo del Gobierno Electrónico de Ecuador se ha enfocado solamente a soluciones institucionales, sin realizar una evaluación propia de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, dejando a un lado la potencialidad de esta herramienta para el desarrollo local con control social. Los e-servicios que presta el Gobierno Central se enfocan a las soluciones propias, que aisladamente las instituciones públicas han desarrollado con anterioridad y solamente preocupándose de herramientas de control de proyectos e inversión del Gobierno (GPR), la implementación de una herramienta documental (Quipux) y otras alternativas, que no dan una rendición de cuentas que permita evaluar el verdadero costo beneficio de las mismas. Como se evidenció, no existe una aplicación gubernamental que permita fomentar la participación ciudadana electrónica en los actos de la cosa pública y en el control de la toma de decisiones respecto a los recursos Estatales, tampoco se facilitan medios de comunicación directa entre el ciudadano y el Gobierno central.

Guerrero (2017) en el estudio “Tecnologías para la Integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico” concluyó que en la actualidad, América Latina y el Caribe experimentan procesos de integración que resultan claves para enfrentar a la interdependencia que da forma a la comunidad internacional. De esta forma, los Estados crean dinámicas económicas, de cooperación y de desarrollo desde sus propios contextos y sobre la base de sus decisiones soberanas. Como herramienta, El Gobierno Electrónico es una oportunidad para lograr esos mecanismos integradores, además de ser requisito para manejar los canales de la globalización que involucra a todos los países.

Catolico, Cano y Camacho (2018) en el estudio “Transparencia activa y su relación con el ámbito de gobierno: el caso de las administraciones públicas territoriales en Colombia?”, concluyó que las administraciones públicas territoriales deben realizar un esfuerzo para mejorar sus prácticas de publicación y acceso a la información, con el fin de lograr una cultura de divulgación de la información que represente un escenario de transparencia activa que contribuya a mejorar las relaciones entre estas y los ciudadanos y, a la vez, permita disminuir la discrecionalidad en las actuaciones de los gestores públicos que puedan conllevar a situaciones de corrupción.

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Ordoñez y Perez (2007) en la tesis titulada “Gobierno electrónico en Guatemala”, concluyó en aceptar el hecho que en Guatemala se empieza a reconocer la importancia de contar con una estrategia de Gobierno Electrónico, pero que todavía está en sus etapas iniciales de planificación y desarrollo de estrategias y acciones concretas de país, es importante gestionar los recursos necesarios para la realización de proyectos y acciones del país, que estén encaminadas a la mejora del Gobierno Electrónico en Guatemala. Se deben empezar a formular proyectos relacionados con Tecnologías de Información y Comunicación en el país, buscando fondos nacionales e internacionales. Finalmente es importante entender que implantar o implementar proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación en las instituciones de Gobierno Electrónico, es necesario transformar y mejorar los procedimientos para que tengan un sentido o uso para el ciudadano.

Soto (2017) en la tesis titulada “El rol del Gobierno Electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile”, concluyó que las Tecnologías de Información y Comunicaciones

empleadas por la Administración Pública para el mejoramiento de la gestión interna entre los distintos órganos, que otorgan mayor eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano y proporcionan mejores niveles de transparencia, se circunscriben dentro del ámbito del Gobierno Electrónico que, en esencia, apunta a optimizar el cumplimiento de los Principios Administrativos de Eficiencia, Eficacia, Probidad, Publicidad y Transparencia, en el ejercicio de la gestión pública.

Cano (2017) en la tesis titulada “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril - agosto 2016” concluyó en implementar una estrategia adecuada de Gobierno Electrónico que ayude a mejorar y evolucionar de manera progresiva cada etapa de la misma, convirtiendo al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón en referente de mejora de servicios a través de medios electrónicos y la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación adecuadas. Finalmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón, se encuentra en una etapa emergente de Gobierno Electrónico, donde la evolución a etapas más avanzadas se puede consolidar con la adaptación y estudio de propuestas adoptadas en municipalidades de la región con antecedentes parecidos a los de nuestro cantón y que los ha llevado a mejorar aspectos de entrega de servicios públicos a sus usuarios.

3.1.2 Tesis Nacionales

Garcia (2013) en la tesis titulada “Diseño de una propuesta de Gobierno Electronico para mejorar la gestion gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque”, concluyó que en la actualidad el Gobierno Regional de Lambayeque se encuentra en la segunda etapa llamada interaccion de gobierno electronico, con características como interaccion limitada, integracion de sites, aplicaciones intranet y busqueda basica.

Mesa (2014), en la tesis titulada “La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”, concluyó que la Política de Interoperabilidad resulta importante para la eficiencia y modernización del Estado, en primera instancia para fortalecer el Gobierno Electrónico hacia adentro es decir la coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, es decir para prestar mejores servicios electrónicos de cara a la ciudadanía propiciando la simplificación registral y el uso de ventanillas únicas.

Suarez (2015), en la tesis titulada “Gobierno Electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014”, la investigación es de tipo básica, de naturaleza correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es de 122 trabajadores. Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que existe relación entre el variable gobierno electrónico y la administración general. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de $r=0.782$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.

Ayllón (2017), en la tesis titulada “Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima”, tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el SAT de Lima. Cabe señalar, que la investigación es de tipo correlacional para lo cual se ha contado con una muestra de 149 personas. Finalmente se concluye que existe una relación baja y positiva entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria, con lo cual, tenemos que mientras más prácticas de gobierno electrónico se realicen, los niveles de recaudación tributaria por Impuesto vehicular se van a incrementar. (Rho=0,308; p- valor = 0.000).

Narrea (2017), en la tesis titulada “Modelando el Estado Gobierno: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI” concluyó que la investigación comprueba que la evolución de la Política de Gobierno Electrónico parte de una situación de desarticulación ante la cual se presentan dos opciones de política: La primera consistía en mantener el statu quo, favoreciendo a la autonomía de las entidades públicas en el desarrollo de sus propios instrumentos y estrategias de gobierno electrónico. Algunos referentes de esta dinámica han sido la CONSUCODE, SUNAT, INEI, entre otros, que gracias a su grado de autonomía lograron implementar plataformas exitosas como el SEACE, el sistema SOL, etc. Por otro lado, la otra opción proponía un mayor nivel de articulación bajo la directriz de un ente rector. El liderazgo de esta opción recayó en la Presidencia del Consejo de Ministros.

Chucuya (2017), en la tesis titulada “Modelo de Gobierno Electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito - Juli - 2016”, se logró implementar exitosamente el Modelo de Gobierno Electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito – Juli, recopilando un resultado favorable luego de realizar la prueba estadística, teniendo un grado de aceptación del 56% según la encuesta realizada a los trabajadores del municipio. Al aplicar el Modelo de Gobierno Electrónico, hubo una mejora en la gestión del trámite documentario, boletas de pago, caja vía web están correctas y funcionando en un servidor en la cual se puede acceder mediante la web. Finalmente al evaluar se logró una aceptación considerable de los trabajadores y usuarios visitantes de la municipalidad, a pesar que algunos no tienen conocimiento del Modelo de Gobierno Electrónico, se permite mayor consultas webs en comparación con los métodos tradicionales.

Montesinos (2017), en la tesis titulada “El Gobierno Electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017”, el método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo formada por 3,000 ciudadanos, la muestra por 338 ciudadanos. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios. Se encontró que la relación entre el Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa moderada hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582**, y significancia $p = 0,000$ menor que 0.05.

Fernandez (2017), en la tesis titulada “Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016”, la tesis utilizó el tipo no experimental y diseño descriptiva correlacional, la población fue de 488 984 habitantes y la muestra de 384 vecinos mayores de 18 años del distrito de San Martín de Porres- Lima, los datos se obtuvieron a través de una encuesta a partir de un cuestionario. Los resultados muestran que entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana si hay relación además los resultados nos muestra que la implementación del Gobierno Electrónico en la municipalidad de San Martín de Porres está bastante avanzando. En conclusión podemos decir que el gobierno electrónico y la participación ciudadana si se relacionan y depende de uno del otro para su desarrollo.

1.4. Justificación

En lo teórico permitirá conocer científicamente las razones porque las cuales no se aplica el Gobierno Electrónico en la gestión pública de la Procuraduría Pública del Registro de Identificación y Estado Civil – RENIEC, determinando la importancia que tiene su aplicación de forma fluida, oportuna y eficaz, utilizando los medios electrónicos para rebajar costos y tiempo en la defensa y representación de los derechos e intereses del estado peruano.

Podremos conocer en cada momento el estado de los expedientes y carpetas judicial y fiscal, registrar los procesos en trámite, nuevos, archivados, que no se hicieron en su oportunidad por las gestiones de los procuradores anteriores, controlar la agenda, la emisión de oficios, informes, e incluso los gastos e ingresos desde cualquier lugar donde se encuentre el Procurador Público.

De igual forma permitirá cumplir con los objetivos estratégicos del plan nacional de gobierno electrónico 2012-2017 elaborados por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).

La incorporación a los sistemas informáticos del Ministerio de Justicia y del Registro de Identificación y Estado Civil – RENIEC evitaría costos y tiempo en la defensa y representación de los derechos del estado peruano.

En la práctica el presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá solucionar la inaplicación del gobierno electrónico de la gestión.

En lo metodológico sentara las bases metodológicas para futuros trabajos de investigación sobre Gobierno Electrónico y su aplicación práctica en otras dependencias estatales de las Procuradurías Públicas.

1.5. Alcances y Limitaciones

1.5.1. Alcances

La presente investigación se desarrollará con el personal administrativo de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.

1.5.2. Limitaciones

Las limitaciones que se han tenido son de carácter informativo y financiero, estas entidades tienen mucho celo por la información operativa, financiera y económica y en lo financiero estas entidades ni ninguna otra facilita recursos financieros para llevar a cabo investigaciones de este tipo.

1.6. Objetivo

1.6.1 Objetivo general

Determinar cómo el Gobierno Electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Determinar como el grado de facilidad de acceso se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.
- Determinar como el grado de ancho de banda se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.
- Determinar como el grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.

1.7. Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima.

1.7.2 Hipótesis Específicas

- El grado de facilidad de acceso se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.

- El grado de ancho de banda se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.

- El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías generales relacionadas al tema

2.1.1. Nueva Gestión Pública

La OCDE (1995), define la Nueva Gestión Pública como un nuevo paradigma para la gestión pública dirigido a fomentar una cultura orientada a resultados en un sector público menos centralizado y que está caracterizado por:

- Estar centrado en resultados por lo que respecta a eficiencia, efectividad y calidad del servicio.
- Sustituir estructuras centralizadas y jerárquicas por entornos de gestión descentralizados. Las decisiones sobre la utilización de recursos y la prestación de servicios se hacen más cerca del punto de prestación, de manera que provee un espacio para la retroalimentación de los clientes y grupos de interés.
- Flexibilizar la explotación de alternativas a la prestación y regulación pública directa que pueden proporcionar una política de resultados eficientes en costos.
- Enfatizar la eficiencia de los servicios provistos directamente por el sector público, que incluye el establecimiento de objetivos de productividad y la creación de entornos de competencia con el sector privado y entre organizaciones del sector público.
- Reforzar las capacidades estratégicas en el centro para guiar la evolución del estado y permitir responder automáticamente a cambios del entorno y a intereses diversos con flexibilidad y el coste más bajo.(citado por Brunet, 2009, p. 72).

2.1.2. Componentes doctrinales de la Nueva Gestión Pública

Los siete componentes doctrinales de la Nueva Gestión Pública son, según Hood (1991), los siguientes:

- Control activo, visible y discrecional de las organizaciones por personas nombradas con libertad para dirigir.

- Definición de objetivos e indicadores de éxito para los diferentes servicios expresados preferentemente de manera cuantitativa.
- Asignación de recursos y recompensas ligados a resultados. Se han de enfatizar los resultados más que los procedimientos.
- Desagregación del monolítico sector público anterior en unidades operativas descentralizadas alrededor de productos. Se han de crear unidades manejables, separar la provisión de la producción, aprovechando la eficiencia del uso de contratos.
- Incremento de los mecanismos de competencia en el sector público, haciendo servir la rivalidad como instrumento para reducir costes y mejorar los resultados, haciendo servir contratos temporales y procedimientos de subasta de éstos.
- Énfasis de estilos de gestión del sector privado, más flexibilizado en la contratación personal y en su recompensa.
- Más disciplina y ahorro en el uso de recursos. Reducir costos directos, más disciplina de los trabajadores, cuestionar las necesidades de recursos.(citado por Brunet, 2009, pp. 72-73).

2.1.3. El modelo de Gobierno Electrónico

A finales de la década de los ochentas del siglo XX, se identificaba entre los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), una crisis progresiva del modelo burocrático, por lo cual se hacía necesaria una transformación radical de la cultura administrativa que respondiera a las necesidades de los ciudadanos, fomentara la participación activa y propiciara una reducción de costos. (Casas, 2016, p. 42).

Al mismo tiempo, en los últimos veinte años, el desarrollo y la extensión del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la promoción de la sociedad de la información se han convertido en una prioridad política de los de gobiernos a nivel internacional. Además, tenían que cumplir con las metas impuestas por la OCDE con respecto a la transformación de la cultura administrativa. (Casas, 2016, p. 42).

El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha generado un nuevo concepto, el de gobierno electrónico, que paralelamente se ha nombrado de

distintas maneras de acuerdo al avance del tiempo y también acorde al avance en el surgimiento de nuevas tecnologías y nuevas formas en su denominación.(Casas, 2016, p. 43).

El gobierno electrónico suele denominarse de muchas formas, como e-Gobierno, e- Governance, gobierno digital, entre otros. (Abadía et ál, 2009, p. 13).

Cualquiera que sea la definición adoptada, lo concreto es que el gobierno electrónico ha generado un cambio de paradigma en la manera de ver y hacer la Gestión Pública. Ha transformado la visión tradicional de una administración pública, burocrática y ineficiente en una administración más comprometida, cercana al ciudadano, dispuesta a mostrar sus resultados y rendir sobre sus gastos, colaboradora, participativa, ágil y eficaz en sus servicios, disponible en todo momento y lugar (Naser y Concha, 2012 citado por Casas, 2016, p. 45).

2.1.4. Tipos de Modelo de Gobierno Electrónico

Los modelos se clasifican según las ‘relaciones’ del Gobierno Electrónico con diferentes actores (ciudadanos, empresas, empleados y gobierno). (...) Que permiten una gestión integrada y/o compartida de los servicios propios de la administración pública (Ramírez, 2013 citado por Chucuya, 2017, p. 34).

2.1.4.1. Modelo G2C (Governmentto Citizen) Gobierno a Ciudadano

Relaciones entre las entidades gubernamentales y el ciudadano para la prestación de servicios públicos e intercambio de información, incluye los proyectos destinados a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los ciudadanos se benefician con el ahorro de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas, esperas en las colas, beneficios económicos por la automatización), con el acceso a la información actualizada, con encontrar una forma sencilla para iniciar, seguir y recibir los resultados de sus trámites ante el Estado (Esteves, 2005 citado por Chucuya, 2017, p. 35).

2.1.4.2. Modelo G2B (Governmentto Bussines) Gobierno a Empresa

Las relaciones entre las entidades gubernamentales y empresas. En este modelo se agrupan todas las iniciativas que tienen como receptor a las empresas y el comercio. Contienen iniciativas destinadas a establecer mecanismos eficientes de control y de

facilitación de las responsabilidades que las empresas y comercios tienen ante el Estado, y que requieren para ese propósito servicios administrativos y de información para que haya una adecuada y armoniosa relación de negocio, especialmente con las compras que realiza el Estado. (Chucuya, 2017, p. 35).

2.1.4.3. Modelo G2E (Governmentto Employee) Gobierno a Empleados

Relaciones entre los gobiernos y sus empleados públicos como apoyo a su gestión. El gobierno adopta las Tecnología de Información y Comunicación para optimizar la atención de sus propios empleados, viéndolos desde la perspectiva de consumidores de servicios. Abarca los proyectos que impulsa el gobierno para brindar servicios que fomenten el desarrollo profesional y laboral de sus empleados. Los beneficios son la obtención de una nueva cultura del servidor público que debe ser capaz de utilizar de forma óptima los recursos tecnológicos que el Estado pone a su disposición y realizar un ejercicio continuo de creatividad e innovación para brindar un servicio al ciudadano cada vez mejor, más colaborativo y buscando la calidad total. Se busca jerarquizar al empleado público. (Chucuya, 2017, pp. 35-36).

2.1.4.4. Modelo G2G (Governmentto Government) Gobierno a Gobierno

Se establecen las relaciones entre entidades gubernamentales. Es un modelo que presta servicios asimismo, o a otros organismos de gobierno. Responde a una creciente necesidad de coordinación intergubernamental para la gestión de diferentes tareas administrativas públicas comunes a todos ellos como presupuestos, planificaciones, inventarios, compras, habilitaciones de comercios, entre otros. (Chucuya, 2017, p. 36).

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Gobierno Electrónico

El “e-government” o “gobierno electrónico” es el uso intensivo de tecnologías de información y comunicación (Tecnología de Información y Comunicación) para el eficaz y eficiente cumplimiento de las funciones propias de la política y la gestión pública según Lenk y Traummuller (2000). Dentro de las ramas ejecutivas de gobierno el gobierno electrónico se utiliza para:

- Conformación de bases de datos
- Procesos de seguimiento y monitoreo.
- Tareas de escritorio, tales como el envío y recepción de mails, conexión a internet, procesadores de texto, etc.
- Tareas de soporte al proceso decisorio (por ejemplo, Excel, planillas de cálculo, utilización de algoritmos, procesadores de encuestas, etc.
- Formación y mantenimiento de redes de vinculo virtual (p.ej. sitios web,
- páginas de internet, call centers, etc.). (Citado por Felcman, 2015, p. 158).

Layne (2001) indicó: El Gobierno Electrónico es un fenómeno y por la tanto las iniciativas de gobierno electrónico deben ser en consecuencia derivadas y aplicadas. Y para ello plantea cuatro etapas de un modelo de crecimiento para el gobierno electrónico: la catalogación, transaccional, integración vertical y la integración horizontal. Estas cuatro etapas se explican en términos de complejidad y lo diferentes niveles de integración. (p. 123)

El Gobierno Electrónico es nada más ni nada menos que el derribamiento de la frontera que existe entre las sociedades y los Gobiernos, recurriendo a las facilidades que brindan las Tecnologías de la Información y poniéndolas a disposición de la ciudadanía. Dicho más simplemente, el Gobierno Electrónico es la combinación de mecanismos por los cuales el ciudadano podría estar permanentemente informado de todo lo que sus gobiernos hacen, acceder fácilmente a la información referente a tales hechos e relacionarse con sus elegidos de una manera eficiente, rápida, cómoda. (Bersano, 2006, p. 22).

Lagos (2011). El Gobierno Electrónico emerge como profundamente ligado al gobierno de los territorios de tipo nacional o sub- nacional, ligado al proceso de toma de decisiones en una localidad determinada y que facilita la interacción con la ciudadanía que recibe bienes y servicios de las instituciones transparente y oportunamente, y todavía más cuando una de ellas es tan fundamental para el desarrollo local como la municipalidad. (p. 14).

Naser y Concha (2011), indico que el Gobierno Electrónico es un concepto de gestión, pues se unen las tecnologías de la información y comunicación, con una gran variedad de formas de gestión, planificación y administración. Por tanto, es una manera fuera de lo usual de ver al estado, ya que pone como centro a su objetivo principal que es el contribuir

con la mejora de los servicios, así como también la mejora en la información que se brinda tanto a los ciudadanos como a las organizaciones, y para cerrar ésta visión se busca la forma de simplificar los procesos de soporte institucional, y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. (p. 5).

El Gobierno Electrónico el Estado ha utilizado las Tecnologías de Información y Comunicación como una herramienta para aumentar su eficiencia operativa y adoptar políticas orientadas al ciudadano. Sin embargo, con el surgimiento del Gobierno Abierto las tecnologías ya no son vistas como medio accesorio para la optimización de los procesos, sino como un fin en sí. Estas son el nexo entre el ciudadano y el Estado para que se pueda incrementar el acceso a los datos, aumentar la transparencia y/o fomentar la colaboración. (Gonzales y Pacheco, 2016, p. 8).

El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (Gladys, 2004 citado por Chucuya, 2017, p. 36).

2.2.2. Importancia de Gobierno Electrónico

La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen el estado y del proceso de modernización de la Gestión Pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de Tecnología de Información y Comunicación en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en diversos ámbitos de la gestión. El Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica, instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado (OCDE, 2011 citado por Chucuya, 2017, p. 37).

2.2.3. Gobierno Electrónico y Tecnología de Información y Comunicación

El desarrollo de Gobierno Electrónico en la mayoría de los países de América Latina y el Caribe han sido concebidos como un proceso gradual, pero acelerado, de introducción de tecnologías de información y comunicación, con tres propósitos: mejorar la calidad en la provisión de los servicios a la ciudadanía, una mayor eficiencia y eficacia en la gestión de los procedimientos de la administración pública y un canal que favorezca la transparencia y participación ciudadana en la gestión de los órganos del Estado (Gómez, 2007 citado por Chucuya, 2017, pp. 37-38).

2.2.4. Normativa de Gobierno Electrónico

La estrategia Nacional de Gobierno Electrónico fue presentada por la oficina nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) y aprobada en el 2006 por resolución ministerial. Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado en la cual se presenta como una meta en el plan de desarrollo de la sociedad de la información” (Iriarte, 2012 citado por Chucuya, 2017, p. 38).

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), debe coordinar y supervisar la implementación de Gobierno Electrónico en todas las dependencias del Estado, además desproporcionar toda información requerida. A la vez debe presentar un informe anual sobre la situación del Gobierno Electrónico del Perú, a presentarse durante la primera semana del mes de diciembre, esta estrategia marca un inicio en el Gobierno Electrónico del país, ya que promueve y apoya la implementación exitosa de Gobierno Electrónico en todas las dependencias del Estado. Además de tener un ente supervisor como es Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), también se convierte en una referencia de ayuda para lograr la implementación. (Chucuya, 2017, p. 38).

2.2.5. Características de Gobierno Electrónico

Según Chucuya (2017, pp. 39-40) existen varias cualidades resaltantes, entre las cuales tenemos:

- En el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (Tecnología de Información y Comunicación).
- Son virtuales e interactivos.
- Los préstamos de servicios son parte del estado en forma ágil y eficiente.

- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- Soporte jurídico de apoyo.
- Capacidad de transformar o renovar la Administración Pública.
- Fácil de usar: Servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos.
- Seguridad, privacidad y registro: Garantizar a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las operaciones realizadas por ellos.
- Interoperabilidad del servicio electrónico: el Gobierno Electrónico debe garantizar para que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes.

2.2.6. Etapas de Implementación de un Gobierno Electrónico

La implementación de un Gobierno Electrónico como un proceso que debe llevarse a cabo en tres etapas. La primera llamada etapa de Experimentación, la segunda llamada etapa de Integración y la tercera llamada etapa de Reinversión. (Finkelievich y Prince, 2008 citado por Chucuya, 2017, p. 38).

- Experimentación. Esta etapa inicial está caracterizada por la sencillez de las aplicaciones que el Gobierno Electrónico pone a disposición de la ciudadanía, por la falta de coordinación entre las áreas de gobierno, por los esfuerzos aislados e ineficaces, por la falta de actualización permanente de la información publicada y por los altos índices asegurados de fracasos y abandonos. Todos los gobiernos electrónicos nacen desde esta etapa sin importar la etapa que alcanzan luego. Hasta los países del primer mundo en materia de Gobierno Electrónico la han sufrido indefectiblemente. (Chucuya, 2017, p. 39).
- Integración. En esta etapa se inicia la integración de los proyectos entre las diferentes áreas de gobierno, sus trabajos son más serios en lo que refiere a datos estadísticos, bases de datos limpias libres de ‘basuras’, incremento exponencial de transacciones y ventanilla única (one stop shop). En esta etapa suele haber luchas

por los espacios de poder. Dependiendo de quién gane con su liderazgo y su plan, se podrá superar esta etapa. (Chucuya, 2017, p. 39).

- Reinención. En esta última etapa de implementación se puede incluir todos los conceptos que hoy en día demanda un ciudadano sobre un Gobierno Electrónico: Transparencia, eficiencia, productividad, participación en línea y en tiempo real, atención de sus reclamos, demandas y sugerencias, diálogo, entre otros. (Chucuya, 2017, p. 39).

2.2.7. Gestión Pública.

Barzelay (2001), define la Gestión Pública “como un dispositivo conceptual que tiene por finalidad estructurar la discusión académica sobre los cambios contemporáneos en la organización y la gestión de la rama ejecutiva del gobierno” (citado por Brunet, 2009, p. 71).

2.2.8. Modelos de Gestión Pública

2.2.8.1. Modelo de Gestión Burocrático

Los primeros esbozos descriptivos del modelo de gestión burocrático nos remiten necesariamente a Max Weber (1980), quien desarrolla el concepto de burocracia como un modelo organizacional que garantiza la dominación legal- racional, a diferencia de las otras dos formas de dominación, basadas en la tradición o el carisma. Weber imagina esta forma organizacional como aquella que garantiza mayor estabilidad en las relaciones entre dominador/dominado. (Felcman, 2015, p. 100).

La burocracia no se obedece a una persona, sino a un conjunto de reglas estatuidas que son aplicadas a todos los involucrados de igual manera. La legitimidad de este ordenamiento, es decir, la validez del mismo, descansa en la nivelación de aquel que obedece y de aquel que domina, al orientarse por principios abstractos, generales, objetivos y universales. Por otra parte, la dominación de la impersonalidad formalista elimina privilegios o prejuicios personales ligados a sentimientos o arbitrariedades. En estas ideas descansa el espíritu de la dominación burocrática y sus posibilidades de convertirse en una motivación válida para la dominación. (Felcman, 2015, p.102).

2.2.8.2. Modelo de Gestión Innovativo.

Este modelo de gestión toma como fundamento las creencias del campo paradigmático individualista, estas creencias, aplicadas al desarrollo de modelos de gestión pública, tienen implicancias en al menos dos sentidos:

- Visión sobre el rol del Estado.
- Visión sobre la eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas.

En cuanto al rol del Estado, se considera que el Estado debe generar las condiciones para el pleno desarrollo de las libertades individuales, asegurar las reglas de la sana competencia, desregular la actividad privada para garantizar la mayor potencialidad que las fuerzas empresariales del mercado pueden producir, aplicar la ley para que todo lo anterior pueda cumplirse.(Felcman, 2015, p.105).

En cuanto a la eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas, se toma como punto de partida que el Estado es un mal administrador de recursos, que la burocracia es un modelo organizacional obsoleto, lento, disfuncional e ineficiente, que los funcionarios públicos no disponen de iniciativa ni capacidades para resolver los problemas complejos que las cuestiones públicas requieren y que, la solución a semejantes problemas, pasa por introducir en el sector público la influencia beneficiosa del espíritu empresarial.(Felcman, 2015, p.106).

2.2.8.3. Modelo de Gestión Participativo

Según Mayntz (1989) la palabra inglesa governance estuvo por mucho tiempo equiparada con governing, el acto mismo de gobernar. Así entonces, governance se viene utilizando desde sus orígenes, más o menos como sinónimo de dirección política, entendido esto como un proceso jerárquico en donde el Gobierno. El Estado aplica la ley, garantizando de esta forma un orden social que toda la sociedad acepta y al que se somete. Sin embargo, el término governance ha sido utilizado más recientemente para indicar un nuevo estilo de gobierno, distinto del modelo del control jerárquico y caracterizado por un mayor grado de cooperación y por la interacción entre el Estado y los actores no estatales al interior de redes decisionales mixtas entre lo público y lo privado. (Citado por Felcman, 2015, p.106).

2.2.8.4. Modelo de gestión Anarquía Organizada

Las anarquías organizadas son organizaciones de preferencias problemáticas, tecnologías difusas y participación fluida. Recientes estudios sobre universidades (una forma familiar de anarquía organizada), sugieren que dichas organizaciones pueden ser vistas como una colección de soluciones buscando problemas, temas y problemas buscando situaciones decisorias que permitan ventilarlos, y tomadores de decisiones que están buscando trabajo. En estos modelos de gestión las preferencias que guían todo proceso decisorio son problemáticas, en el sentido que no resulta fácil identificar cuál de estas preferencias hay que poner en juego a la hora de decidir, a la hora de elegir una alternativa de entre varias posibles. (Felcman, 2015, p.120).

CAPÍTULO III

METODO

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio de la presente investigación es de tipo básica según Carrasco (2006) “porque se pretende realizar un estudio profundo de la teoría para complementarlos con nuevos enfoques” (p. 43),

3.1.1 Diseño de Prueba de Hipótesis

La prueba de hipótesis tiene un procedimiento que comienza con el planteamiento de las hipótesis para así contrastarlas sea H_a o H_o , mediante el valor p calculado por el SPSS versión 24 se puede hallar el coeficiente para así tomar decisiones. (Bernal, 2016, p. 189).

3.1.2 Técnicas de investigación

Según Valderrama (2014), “las Técnicas de Investigación para la presente investigación son la encuesta y las fichas bibliográficas” (p. 194).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Díaz (2010), definió población como el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación además la población puede dividirse en dos tipos finita e infinita del cual también el mismo autor menciona en esta en esta caso tomaremos la finita al cual dice que es cuando está constituido por un numero delimitado o conocido de unidades o elementos (p. 38).

La Población en la investigación cuenta con 55 profesionales que laboran en el Registro de Nacional de Identificación y Estado Civil - Lima, en el año 2015, vinculados a las variables de estudio.

3.2.2 Muestra

Bernal. (2010). “Indicó Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161)

La muestra de estudio se determinó en 48 profesionales en que laboran en El RENIEC - Lima en el año 2015.

$$n = \frac{N(Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2)(P) (Q)} = \frac{55 (1.96) (0.5) (0.5)}{55 (0.05)^2 + (1.96) (0.5) (0.5)} = \frac{52.82}{1.09} = 48.45$$

n = 49 profesionales

Donde La formula tiene los siguientes elementos:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: valor (1.96)²

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e²: Error = (0.05)²

3.3. Variables

Variable independiente. Gobierno Electrónico

Indicadores:

- Grado de facilidad de acceso.
- Grado de ancho de banda.
- Grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.

Variable dependiente. Gestión Pública en la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima.

Indicadores:

- Grado de Participación.
- Grado de marco regulatorio o legal.
- Grado de capacitación en Gobierno Electrónico.

3.3.1. Operacionalización de Variables

3.3.1.1. Definición conceptual de la variable independiente

El “e-government” o “gobierno electrónico” es el uso intensivo de tecnologías de información y comunicación (Tecnología de Información y Comunicación) para el eficaz y eficiente cumplimiento de las funciones propias de la política y la gestión pública.

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Dimensiones	Escala	Alternativas de respuesta
Gobierno Electrónico	Grado de facilidad de acceso.	Ordinal	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Indeciso. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
	Grado de ancho de banda.		
	Grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.		

3.3.1.2. Definición conceptual de la Variable Dependiente

La Gestión Pública se define como un dispositivo conceptual que tiene por finalidad estructurar la discusión académica sobre los cambios contemporáneos en la organización y la gestión de la rama ejecutiva del gobierno.

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente	Dimensiones	Escala	Alternativas de respuesta
Gestión Pública en la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima	Grado de Participación Grado de marco regulatorio o legal Grado de capacitación en Gobierno Electrónico.	Ordinal	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Indeciso. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizara como instrumentos de recolección de datos de acuerdo a los autores Hernandez, Mendez, Mendoza, y Cuevas (2017):

Cuestionario. Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan diverso como los aspectos que evalúa (p. 155).

Observación cuantitativa. Es una técnica cuantitativa que sirve para registrar conductas de forma sistemática y directa (p. 165).

3.5. Procesamiento y Análisis de Datos

El procesamiento de datos según Bernal (2016) “Es el proceso mediante el cual los datos individuales se agrupan y estructuran con el propósito de responder a:

- El Problema.
- Los Objetivos.
- Las Hipótesis de la Investigación. (p. 298)

Estadística Descriptiva

La presente investigación utilizara las herramientas de distribución de frecuencias y diagramas de barras respecto a la estadística descriptiva, según Bernal (2016):

“Distribución de frecuencias, es un conjunto de puntuaciones presentadas en un cuadro de manera ordenada, según características definidas por el investigador” (p. 299).

Contraste de Hipótesis

Según Hernández et al. (2017) “las investigaciones correlacionales se aplican para conocer la relación entre dos variables” (p. 77).

CAPITULO IV.

RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	14

Tabla 4

Procesamiento de encuestas

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	48	100,0

En la tabla 4 se aprecia que en el procesamiento de 48 encuestas en el SPSS en su versión 24, no presentan casos de exclusión.

Frecuencias y diagrama de barras

Tabla 5

Frecuencia de la Variable independiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente de acuerdo	9	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	10	20,8	20,8	39,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,3	6,3	45,8
	En desacuerdo	12	25,0	25,0	70,8
	Totalmente en desacuerdo	14	29,2	29,2	100,0
Total		48	100,0	100,0	

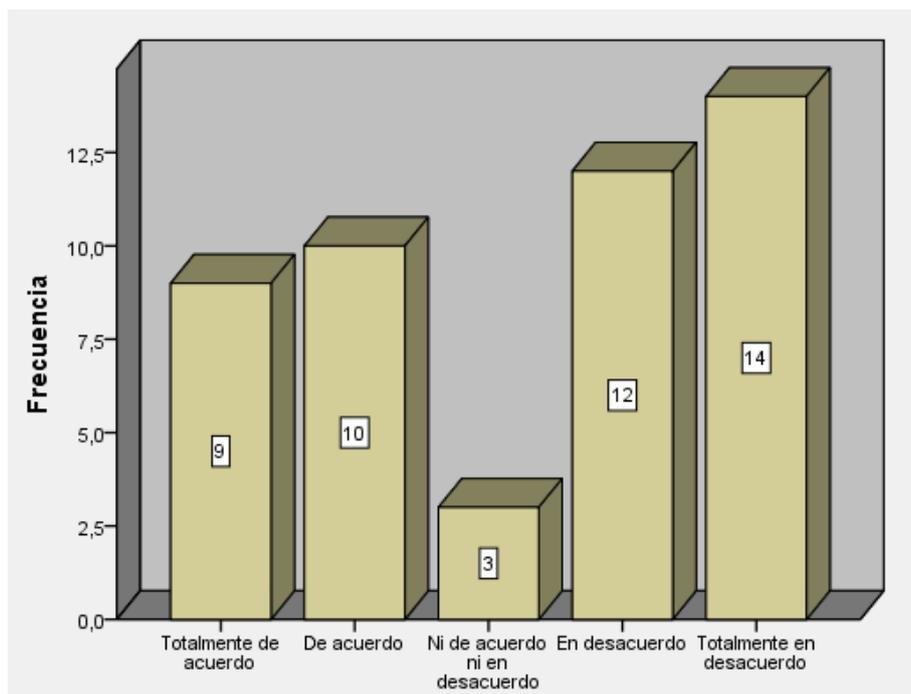


Figura 1. *Diagrama de barra de la variable independiente*

Se observa que la variable independiente Gobierno Electronico presenta un 20.8% (10) de acuerdo y 18.8% (9) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que 39.6% (19) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la variable independiente gobierno electronico está relacionado con la variable Gestion Pública de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	4	8,3	8,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	25,0	25,0	58,3
	En desacuerdo	6	12,5	12,5	70,8
	Totalmente en desacuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

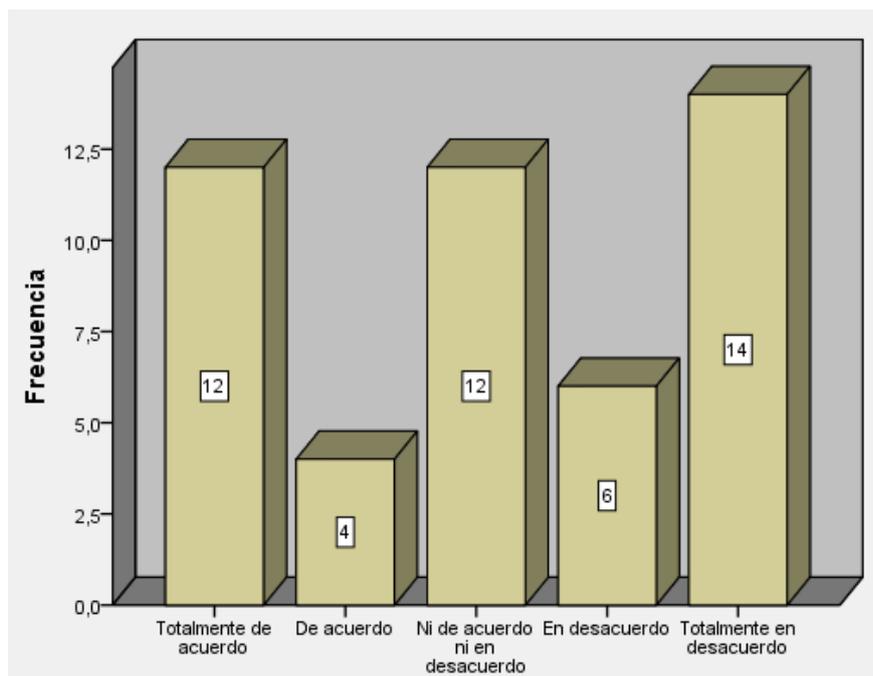


Figura 2. Diagrama de barra de la dimension grado de facilidad de acceso

Se observa que la dimensión grado de facilidad de acceso presenta un 8.3% (4) de acuerdo y 25% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que el 33.3% (16) de encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión grado de facilidad de acceso está relacionado con la variable Gestión Pública de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión grado de ancho de banda.

		Frecuenci		Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	10	20,8	20,8	45,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	33,3	33,3	79,2
	En desacuerdo	3	6,3	6,3	85,4
	Totalmente en desacuerdo	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

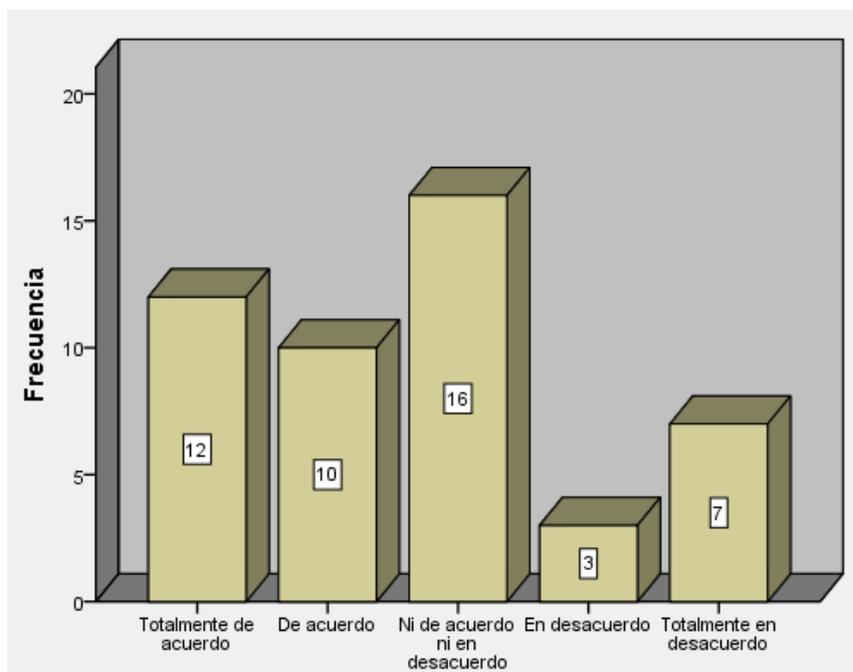


Figura 3. Diagrama de barra de la dimensión grado de ancho de banda.

Se observa que la dimensión grado de ancho de banda presenta un 20.8% (10) de acuerdo y 25% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que el 45.8% (22) de encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión grado de ancho de banda está relacionado con la variable gestion publica de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría Pública.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	9	18,8	18,8	18,8
De acuerdo	9	18,8	18,8	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,8	20,8	58,3
En desacuerdo	3	6,3	6,3	64,6
Totalmente en desacuerdo	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

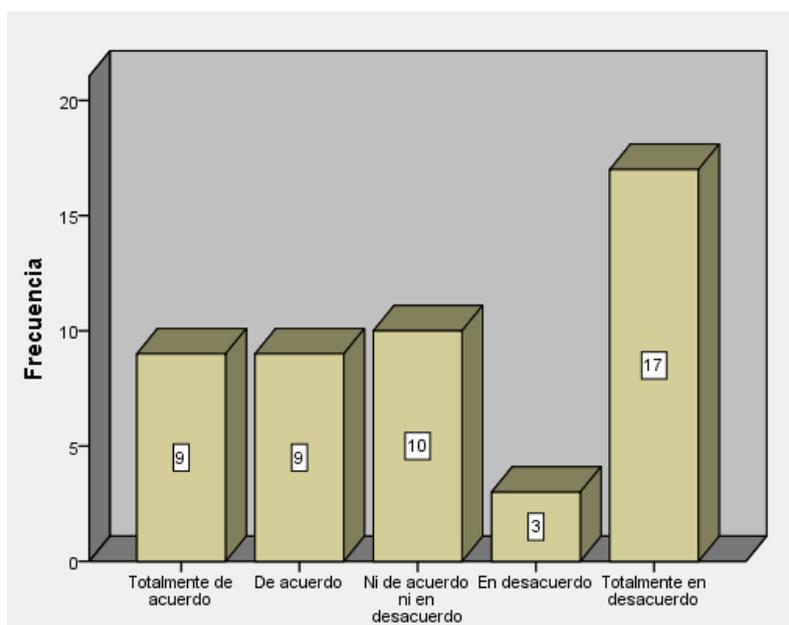


Figura 4. Diagrama de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.

Se observa que la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría presenta un 18.8% (9) de acuerdo y 18.8% (9) respondieron totalmente de acuerdo. Se permite interpretar que 37.6% (18) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría está relacionado con la variable Gestión Pública de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Tabla 9
Frecuencia de la Variable dependiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	10	20,8	20,8	45,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18,8	18,8	64,6
	En desacuerdo	13	27,1	27,1	91,7
	Totalmente en desacuerdo	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

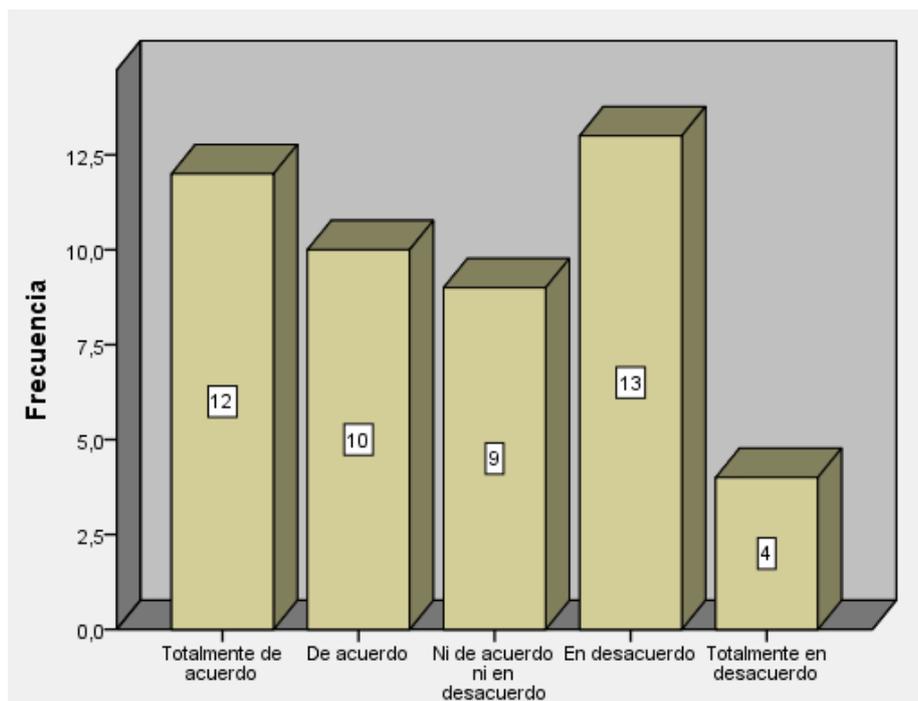


Figura 5. *Frecuencia de la Variable dependiente*

Se observa que la variable gestión pública de la Procuraduría Pública del Registro de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima presenta un 20.8% (10) de acuerdo y 25% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Se permite interpretar que el 45.8% (22) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la variable dependiente denominada Gestión Pública de la Procuraduría Pública del Registro de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima, está relacionado con la variable independiente Gobierno Electrónico.

4.2. Contraste de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

El Gobierno Electrónico no se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ **Hipótesis alternativa**

El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Tabla 10

Contrastacion de la Hipótesis General

			Gobierno Electrónico (agrupado)	Gestión Pública de la Procuraduría (agrupado)
Rho de Spearman	Gobierno electrónico (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,882
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Gestión pública de la procuraduría (agrupado)	Coeficiente de correlación	,882	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.882, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Hipótesis Especifica 1**Ho: $r_{XY} = 0$** **Hipótesis nula**

El grado de facilidad de acceso no se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ **Hipótesis alternativa**

El grado de facilidad de acceso se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Tabla 11

Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

			Grado de facilidad de acceso (agrupado)	Gestión Pública de la Procuraduría (agrupado)
Rho de Spearman	Grado de facilidad de acceso(agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,701
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Gestión Pública de la Procuraduría (agrupado)	Coeficiente de correlación	,667	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la primera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.701, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El grado de facilidad de acceso se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Hipótesis Especifica 2**Ho: $r_{XY} = 0$** **Hipótesis nula**

El grado de ancho de banda no se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ **Hipótesis alternativa**

El grado de ancho de banda se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Tabla 12

Contrastación de la Hipótesis Especifica 2

			Grado de ancho de banda (agrupado)	Gestión Pública de la Procuraduría (agrupado)
Rho de Spearman	Grado de ancho de banda (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,678
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Eficacia organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	,678	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la primera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.678, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna por lo tanto: El grado de ancho de banda se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Hipótesis Especifica 3**Ho: $r_{XY} = 0$** **Hipótesis nula**

El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría no se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ **Hipótesis alternativa**

El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

Tabla 13

Contrastación de la Hipótesis Especifica 3

			Grado de facilidad de acceso a los documentos (agrupado)	Gestión Pública de la Procuraduría (agrupado)
Rho de Spearman	Grado de facilidad de acceso a los documentos(agrupa do)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 48	,875 ,000 48
	Gestión pública de la procuraduría(agrupa do)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,875 ,000 48	1,000 . 48

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la tercera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.875, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la Gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima.

CAPITULO V.

DISCUSION DE RESULTADOS

Primera discusión

Con respecto a la hipótesis general, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.882, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima. Un resultado similar es el estudio internacional de Paez (2012) concluyó que en primer sentido se espera que el gobierno pueda proveer servicios a los ciudadanos por medio de mecanismos electrónicos que permitan mejorar la calidad de la entrega, requiriéndose transparencia y acceso a la información. En un segundo sentido, en el cual se tienen mayores expectativas, es cuando el gobierno electrónico constituye un espacio donde los ciudadanos se reúnen en igualdad de condiciones para debatir sobre temas que sean significativos para la comunidad y para tomar decisiones que dan forma a la sociedad. También se tiene coincidencia con la investigación nacional de Chucuya (2017), donde se logró implementar exitosamente el Modelo de Gobierno Electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito – Juli, recopilando un resultado favorable luego de realizar la prueba estadística, teniendo un grado de aceptación del 56% según la encuesta realizada a los trabajadores del municipio. Al aplicar el Modelo de Gobierno Electrónico, hubo una mejora en la gestión del trámite documentario, boletas de pago, caja vía web están correctas y funcionando en un servidor en la cual se puede acceder mediante la web. Finalmente al evaluar se logró una aceptación considerable de los trabajadores y usuarios visitantes de la municipalidad, a pesar que algunos no tienen conocimiento del Modelo de Gobierno Electrónico, se permite mayor consultas webs en comparación con los métodos tradicionales.

Segunda discusión

Con respecto a la primera hipótesis específica, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.701, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El grado de facilidad de acceso se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima. Un resultado similar es la investigación internacional de Barragan y Guevara (2016) concluyó que el gobierno electrónico, es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos; razón por la que el reto de las administraciones públicas es involucrar a estos en las actividades de la gestión pública, aumentando su participación, teniendo en cuenta el interés del ciudadano, el desarrollo del Gobierno Electrónico de Ecuador se ha enfocado solamente a soluciones institucionales, sin realizar una evaluación propia de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, dejando a un lado la potencialidad de esta herramienta para el desarrollo local con control social. Los e-servicios que presta el Gobierno Central se enfocan a las soluciones propias, que aisladamente las instituciones públicas han desarrollado con anterioridad y solamente preocupándose de herramientas de control de proyectos e inversión del Gobierno (GPR), la implementación de una herramienta documental (Quipux) y otras alternativas, que no dan una rendición de cuentas que permita evaluar el verdadero costo beneficio de las mismas. Como se evidenció, no existe una aplicación gubernamental que permita fomentar la participación ciudadana electrónica en los actos de la cosa pública y en el control de la toma de decisiones respecto a los recursos Estatales, tampoco se facilitan medios de comunicación directa entre el ciudadano y el Gobierno central. También se coincidió con la investigación nacional de Narrea (2017), concluyó que la investigación comprueba que la evolución de la Política de Gobierno Electrónico parte de una situación de desarticulación ante la cual se presentan dos opciones de política: La primera consistía en mantener el statu quo, favoreciendo a la autonomía de las entidades públicas en el desarrollo de sus propios instrumentos y estrategias de gobierno electrónico. Algunos referentes de esta dinámica han sido la CONSUCODE, SUNAT, INEI, entre otros, que gracias a su grado de autonomía lograron implementar plataformas exitosas como el SEACE, el sistema SOL, etc. Por otro lado, la otra opción proponía un mayor nivel de articulación bajo la directriz de un ente rector. El liderazgo de esta opción recayó en la

Presidencia del Consejo de Ministros. También se coincidió con la investigación de Cano (2017) concluyó en implementar una estrategia adecuada de Gobierno Electrónico que ayude a mejorar y evolucionar de manera progresiva cada etapa de la misma, convirtiendo al GAD Municipal del cantón en referente de mejora de servicios a través de medios electrónicos y la implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones adecuadas. Finalmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal se encuentra en una etapa emergente de Gobierno Electrónico, donde la evolución a etapas más avanzadas se puede consolidar con la adaptación y estudio de propuestas adoptadas en municipalidades de la región con antecedentes parecidos a los de nuestro cantón y que los ha llevado a mejorar aspectos de entrega de servicios públicos a sus usuarios.

Tercera discusión

Con respecto a la segunda hipótesis específica, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.678, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna por lo tanto: El grado de ancho de banda se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima. Un resultado similar es la investigación internacional de Guerrero (2017) concluyó que en la actualidad, América Latina y el Caribe experimentan procesos de integración que resultan claves para enfrentar a la interdependencia que da forma a la comunidad internacional. De esta forma, los Estados crean dinámicas económicas, de cooperación y de desarrollo desde sus propios contextos y sobre la base de sus decisiones soberanas. Como herramienta, el Gobierno Electrónico es una oportunidad para lograr esos mecanismos integradores, además de ser requisito para manejar los canales de la globalización gruesa que involucra a todos los países.

Cuarta discusión

Con respecto a la tercera hipótesis específica, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.875, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la gestión de la

Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC - Lima. Un resultado similar es la investigación internacional de Ordoñez y Perez (2007) en la tesis titulada “Gobierno Electrónico en Guatemala”, concluyó en aceptar el hecho que en Guatemala se empieza a reconocer la importancia de contar con una estrategia de Gobierno Electrónico, pero que todavía está en sus etapas iniciales de planificación y desarrollo de estrategias y acciones concretas de país, es importante gestionar los recursos necesarios para la realización de proyectos y acciones del país, que estén encaminadas a la mejora del Gobierno Electrónico en Guatemala. Se deben empezar a formular proyectos relacionados con Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el país, buscando fondos nacionales e internacionales. Finalmente es importante entender que implantar o implementar proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación en las instituciones de Gobierno no es Gobierno Electrónico, es necesario transformar y mejorar los procedimientos para que tengan un sentido o uso para el ciudadano. También se coincidió con la investigación nacional de Mesa (2014) concluyó que la Política de Interoperabilidad resulta importante para la eficiencia y modernización del Estado, en primera instancia para fortalecer el gobierno electrónico hacia adentro es decir la coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, es decir para prestar mejores servicios electrónicos de cara a la ciudadanía propiciando la simplificación registral y el uso de ventanillas únicas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Primera. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.882, lo que el SPSS- 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Segunda. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.701, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El grado de facilidad de acceso se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC - Lima.

Tercera. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.678, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna por lo tanto: El grado de ancho de banda se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Cuarta. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.875, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda la facilidad en el acceso al internet y capacitación a todo el personal de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC – Lima, con la finalidad de mejorar la gestión de la institución.

Segunda. Se recomienda la capacitación y acceso a todos los sistemas informáticos (Afis, Sistema de Registros Civiles, Firma Electrónica, etc.) Con la facilidad de acceso, mejorando significativamente la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Tercera. Se recomienda que la institución contrate un de ancho de banda de internet, suficiente para que su personal, no se demore en procesar sus documentos, y así mejorar significativamente la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Cuarta. Se recomienda el acceso a los documentos de la Procuraduría a todos sus miembros, (Abogados, administrativos), implementando la firma electrónica para su control, mejorando significativamente, la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

CAPITULO VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ayllón , K. (2017). Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima. (Tesis de maestría), Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Barragan , X., & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. Revista Ciencia UNEMI, 110-127.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson educacion.
- Bersano, C. (2006). newpagecomunicacion.sociales. Obtenido de <http://newpagecomunicacion.sociales.uba.ar/>
- Brunet, I. (2009). La nueva gestion publica y la gestion por cvompetencias. España: Universidad Rovira I Virgili .
- Cano, C. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Carrasco, S. (2006). Metodologia de la investigacion cientifica. Lima: San Marcos.
- Casas, U. (2016). El gobierno del estado de Mexico y del distrito federal frente a la agenda digital 2012-2015. Mexico: Universidad Autonoma del Estado de Mexico .
- Catolico, D., Cano, B., & Camacho, J. (2018). Transparencia activa y su relación con el ámbito de gobierno: el caso de las administraciones públicas territoriales en Colombia? Revista Logos ciencia y tecnologia , 172-188.
- Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electronico para la gestion municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016. (Tesis de grado), Peru: Universidad Nacional del Antiplano.
- Diaz, A. (2010). construcción de instrumentos de investigación y medición estadística. Hunacayo, Peru : Grafica Obregon.
- Felcman, I. (2015). Nuevos modelos de gestion publica: tecnologias de gestion , cultura organizacional y liderazgo despues del Bing Bang paradigmatico. Argentina : Universidad de Buenos Aires.
- Fernandez, E. (2017). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo.

- Garcia, M. (2013). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque. (Tesis de grado), Peru: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gonzales, C., & Pacheco, F. (2016). Políticas públicas de tecnologías de la información y comunicación para la internacionalización de las empresas peruanas de software: estudio de caso del periodo 2003-2013. (Tesis de maestría), Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Guerrero, G. (2017). Tecnologías para la integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico. Estado & comunes. Revista de políticas y problemas públicos, 125-147.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). Fundamentos de investigación. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Lagos, R. (2011). Gobierno electrónico municipal. Chile: CIPOD.
- Layne, K., & Lee, Y. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. Artículo.
- MAbadía, J., Tello, R., Ramirez, F., Rincon, J., & Barrios, A. (2009). Gobierno electrónico. Acortando la brecha digital. Colombia: Editorial: Universidad Santiago de Cali.
- Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. (Tesis de maestría), Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Narrea, F. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El Gobierno Electrónico en la gestión pública. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas - ONU.
- Ordoñez, C., & Perez, J. (2007). Gobierno electrónico en Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Paez, A. (2012). El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. Contratexto N° 20, 65-78.
- Soto, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. España: Universidad Complutense de Madrid.

Suarez, E. (2015). Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014. (Tesis de maestria), Peru: Universidad Cesar Vallejo.

Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigacion cientifica. Lima: San Marcos.

CAPITULO IX**ANEXOS****Anexo 1:****Ficha Tecnica de los instrumentos a utilizar**

Visión de campo	Muestra seleccionada	Encuesta detallada a aplicar	Resultados de encuesta aplicada

Anexo 2:

Definición de Terminos

Gobierno Electrónico: es la combinación de las Tecnologías de Información, comunicación, que se han puesto al servicio de un modelo propio de gestión pública, manteniendo desde un primer ayuntamiento democrático, caracterizado por la orientación al ciudadano, la profesionalización de la gestión, la descentralización territorial y funcional, la colaboración con el sector privado en la prestación de servicio, la calidad y mejora continua de los procesos y la innovación.

Presencia: en esta fase los servicios tienen la capacidad de proveer información sobre su acción al ciudadano, es decir, existe información en línea y la incorporación de esquemas de búsqueda básica; permite por ejemplo, la descarga de archivos y formularios.

Información Urbana: Promover información sobre le callejero y los transportes urbanos. Esta información exige, en muchos casos, herramientas tecnológicas avanzadas como el GIS (geographic information systems), y las posibilidades de búsqueda rápida.

Interacción: considera comunicaciones simples entre el servicio y el ciudadano, el contacto se realiza por teléfono o correo electrónico.

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): las TIC, constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

Transacción: incluye una interacción electrónica bi-direccional entre el ciudadano y el servicio, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano incluye autenticación, procesamiento de formularios, etc.

**Anexo 3:
Matriz de Consistencia**

APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL RENIEC													
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES										
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima.</p>	<p>Variable independiente. Gobierno Electrónico</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Alternativa de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>X1. Grado de facilidad de acceso.</td> <td rowspan="3">1-7</td> <td rowspan="3">Ordinal</td> <td rowspan="3">(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>X2. Grado de ancho de banda.</td> </tr> <tr> <td>X3. Grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta	X1. Grado de facilidad de acceso.	1-7	Ordinal	(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	X2. Grado de ancho de banda.	X3. Grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.
Indicadores	Ítems	Escala		Alternativa de respuesta									
X1. Grado de facilidad de acceso.	1-7	Ordinal	(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo										
X2. Grado de ancho de banda.													
X3. Grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría.													
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo el grado de facilidad de acceso se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar como el grado de facilidad de acceso se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>El grado de facilidad de acceso se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima.</p>	<p>Variable dependiente. Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Alternativa de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Y1. Grado de Participación</td> <td rowspan="3">8-14</td> <td rowspan="3">Ordinal</td> <td rowspan="3">(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Y2. Grado de marco regulatorio o legal</td> </tr> <tr> <td>Y3. Grado de capacitación en Gobierno Electrónico.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta	Y1. Grado de Participación	8-14	Ordinal	(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	Y2. Grado de marco regulatorio o legal	Y3. Grado de capacitación en Gobierno Electrónico.
Indicadores	Ítems	Escala		Alternativa de respuesta									
Y1. Grado de Participación	8-14	Ordinal	(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo										
Y2. Grado de marco regulatorio o legal													
Y3. Grado de capacitación en Gobierno Electrónico.													
<p>¿Cómo el grado de ancho de banda se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública</p>	<p>Determinar como el grado de ancho de banda se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública</p>	<p>El grado de ancho de banda se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública</p>											

<p>del RENIEC – Lima?</p> <p>¿Cómo el Grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima?</p>	<p>del RENIEC - Lima.</p> <p>Determinar como el grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima.</p>	<p>del RENIEC - Lima.</p> <p>El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima.</p>	
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación : Básico Diseño: No experimental – transversal Población: 55 Muestra: 48</p>			

Anexo 4:
Instrumento de Medición

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

	Variable independiente. Gobierno Electrónico	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted útil los métodos informáticos en El RENIEC?					
2	¿Utiliza usted los medios informáticos para su trabajo?					
3	¿Existe eficiencia y eficacia en lo tramites documentarios virtuales?					
4	¿En su opinión debieran cambiar las normas para mejorar los trámites documentarios virtuales?					
5	¿Está de acuerdo que debe de implementarse el ancho de banda para tener mejor acceso a la información virtual?					
6	¿En su opinión existe capacitación constante en el uso de herramientas informáticas en el trámite documentario?					
7	¿Cree usted que la ciudadanía debiera recibir sus notificaciones por trámites documentarios virtuales?					
	Variable dependiente. Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC					
8	¿Considera que el personal de la procuraduría está altamente capacitado para acceder a la plataforma virtual?					
9	¿Actualmente piensa que existe la logística indispensable para atender el trámite documentario virtual?					
11	¿Considera que se debe eliminar el uso del papel en las Procuradurías Públicas?					
12	¿En su opinión cree que el Gobierno Electrónico es necesario para evitar la carga administrativa?					
13	¿Cree que el personal de la procuraduría no está en capacidad de resolver problemas de Gobierno Electrónico?					
14	¿Cree usted que el acceso al Gobierno Electrónico es de uso exclusivo de los funcionarios?					