



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de
la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública,
Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Silva Palma, Mayra Patrizia (orcid.org/0000-0001-7083-8501)

ASESORA:

Mg. Alvarado Leguia, Angela Andrea (orcid.org/0000-0002-1070-0452)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Fortalecimiento de la democracia,
liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mi abuelo Félix Rogelio Palma Otiniano, por calar en mi la importancia de lograr las metas que nos trazamos en la vida, a pesar de su partida, él me acompaña en todo momento.

A mis amados hijos Alessi y Antonella, quienes son el compromiso y la motivación para superarme en la vida.

Mayra Silva.

Agradecimiento

A Dios por su infinita
misericordia y por brindarme la
fortaleza necesaria para que se
cumplan en mi vida, sus
propósitos.

Mayra Silva.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo ₁ y ₁ diseño ₁ de ₁ investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra ₁ y ₁ muestreo	18
3.4. Técnicas ₁ e ₁ instrumentos de ₁ ₁ recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 01: Distribución del usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022 según Nivel de Modernización de la Gestión Pública por dimensiones.....	23
Tabla 02: Distribución del usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022 según Nivel de Satisfacción del Usuario por Dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.....	24
Tabla 03: Distribución del usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022 según Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario.....	26

Resumen

El objetivo de esta investigación ha sido “Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022”, tomando en cuenta un conjunto de teorías acerca de las variables de análisis indicadas en el título. El tipo de investigación es de tipo cuantitativo, básico, correlacional y no experimental, considerándose una muestra censal de 180 usuarios. En adición, se requirió de la validación de 3 expertos en el contexto de la investigación para la recolección de datos en esta pesquisa aplicándose dos cuestionarios. Consecuentemente, esa información fue procesada y presentada con figuras y tablas las que se emplean en el Excel y SPSS.

Se encontró que mantiene una distribución no normal gracias a aplicarse la prueba de Kolmogórov-Smirnov y con el Test de Rho de Spearman, arrojó como resultado que en efecto existe relación de 0.96** con una importancia de 0.000. Se comprobaron las hipótesis que se investigan, se concluyó que hay una relación significativa muy alta entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Palabras Clave: Satisfacer al usuario, modernizar la gestión pública y, Registros Civiles.

Abstract

The objective of this research has been "Determine the relationship between the modernization of public management and user satisfaction of the civil registry unit of a public institution, Trujillo, 2022", taking into account a set of theories about the analysis variables indicated in the title. The type of research is quantitative, basic, correlational and non-experimental, considering a census sample of 180 users. In addition, the validation of 3 experts in the context of the research was required for data collection in this research, applying two questionnaires. Consequently, this information was processed and presented with figures and tables that are used in Excel and the SPSS.

It was found that it maintains a non-normal distribution thanks to applying the Kolmogórov-Smirnov test and with its Spearman's Rho test, it showed that there is indeed a connection of 0.96** with an importance of 0.000. The hypotheses that were investigated were verified and it was concluded that there is a highly significant connection between the modernization of public management and the satisfaction of the user of the civil registry unit of a public institution.

Keywords: User Satisfaction, Modernization of Public Management and, Civil Registries.

I. INTRODUCCIÓN

En 1995 se creó el ente rector encargado de la identificación de todos los peruanos y peruanas, a partir de eso se estableció que en el plazo de 36 meses serían incorporadas todas las oficinas de registro y estado civil que funcionan a nivel nacional, de esta manera serían revocadas las facultades que les fueron delegadas. Sin embargo, han transcurrido 27 años de su creación y sólo se ha cumplido con incorporar a las OREC provinciales; esto directamente generó la problemática planteada en el trabajo de investigación, ya que se identificó una gran cantidad de usuarios que manifestaron su insatisfacción con el servicio que ofrece la Unidad de Registros Civiles de una institución pública que aún no ha sido incorporada.

En razón de ello, nació la importancia de la realización de este trabajo de investigación, para sustentar científicamente la trascendencia social, si la institución, unidad de estudio, cumple con modernizar sus servicios, como alternativa de solución a la problemática.

En ese contexto, a *nivel internacional* podemos mencionar que, modernización la gestión pública dentro de los entes estatales, tienen como principal finalidad alcanzar una mayor eficiencia en cuanto a la atención y la transparencia beneficiando al pueblo, basado en 5 pilares y tres ejes transversales que son la interdependencia entre las instituciones, el gobierno abierto y el gobierno electrónico (Delgado, 2022, p. 85). Es decir, modernizar la gestión pública como tal, busca alcanzar una mayor satisfacción de los ciudadanos, cumpliendo con sus necesidades y expectativas.

Hoy en día se ha convertido en una herramienta principal, que se viene empleando a nivel mundial, en las diferentes instituciones del Estado; por ejemplo el gobierno digital en América Latina, durante la pandemia fue aprovechado por millones de personas para comunicarse por primera vez con el gobierno haciendo uso de canales digitales, hecho que no ocurría hasta antes de la pandemia, donde solamente el 2.9% de la población (18.3 Millones de personas) lo utilizaban para hacer algún trámite o solicitar un servicio (Ramírez et al., 2021).

A *nivel nacional*, durante la pandemia en el 2020, se pudieron realizar más de 34 millones de transacciones por mes, a través de la Plataforma de Interoperabilidad, con el único propósito de hacer efectivo 234 servicios públicos de 228 entidades del Estado, reduciendo así costos y procesos, generando una mayor satisfacción en la población (Comex Perú - 2021).

A *nivel local* a pesar de estos grandes beneficios que ofrece modernizar la gestión estatal pública mediante sus ejes transversales, según la defensoría (2022) en la Libertad, durante el año 2021 se atendieron 4924 casos, de los cuales 1193 consistían en quejas de ciudadanos y las cinco entidades que más quejas recibieron fueron las municipalidades, con el 26 % del total de casos, generadas principalmente por la falta de respuesta oportuna a las peticiones o consultas que realizan las personas. Lo que demuestra una insatisfacción de sus ciudadanos, incluidos los de Registros Civiles.

Frente a lo antes descrito, en el trabajo propuesto a investigar se plantea como problema general ¿En qué medida se relaciona la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles en una institución pública, Trujillo, 2022? Y como problemas específicos PE1 ¿En qué medida se relaciona el Gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?; PE2 ¿En qué medida se relaciona el Gobierno Digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?; PE3 ¿En qué medida se relaciona la Articulación Interinstitucional de modernizar la gestión estatal pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?; PE4 ¿En qué medida se relaciona los Elementos Tangibles de la satisfacción del usuario y modernizar la gestión estatal pública de la unidad de registros civiles de una institución pública Trujillo, 2022?; PE5 ¿En qué medida se relaciona la Fiabilidad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?; PE6 ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y modernizar la gestión estatal pública de la unidad de registros civiles de una institución

pública, Trujillo, 2022?; PE7 ¿En qué medida se relaciona la seguridad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022? y PE8 ¿En qué medida se relaciona la empatía de la satisfacción del usuario y modernizar la gestión estatal pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?.

Ahora bien, la presente investigación se justifica en que, actualmente existe un alto índice de insatisfacción en los usuarios de la institución, que puede disminuirse si se aplican estrategias correctivas a partir de los resultados que se puedan encontrar en la presente investigación. Desde un enfoque teórico es que mediante la modernización de la gestión pública con la cual se pretende mejorar el desempeño de funciones, a fin de mejorar los resultados de las entidades públicas. Finalmente, desde un enfoque *metodológico* orientado a una investigación básica la cual servirá para futuras investigaciones, aprovechándose el conocimiento científico que se genere sobre las variables de estudio y los instrumentos que se utilicen para recopilar la información de cada una de las variables.

En merito a lo descrito anteriormente, el *objetivo general* es: Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, como objetivos específicos, OE1: Determinar la relación que existe entre el Gobierno Abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. OE2: Determinar la relación que existe entre el Gobierno Digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. OE3: Determinar la relación que existe entre la Articulación Interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. OE4: Determinar la relación que existe entre los Elementos Tangibles de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. OE5: Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad de la

satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. OE6: Determinar la relación que existe entre la Capacidad de Respuesta de la satisfacción del usuario y modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. OE7: Determinar la relación que existe entre la Seguridad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. OE8: Determinar la relación que existe entre la Empatía de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Por último, se planteó como *hipótesis general*: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. Respecto a las *hipótesis específicas* se proponen las siguientes: HE1: Existe relación significativa entre el Gobierno Abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. HE2: Existe relación significativa entre el Gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la de satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 HE3: Existe relación significativa entre la Articulación Interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la de satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 HE4: Existe relación entre los Elementos Tangibles de la satisfacción del usuario y modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. HE5: Existe relación significativa entre la Fiabilidad de la satisfacción del usuario y modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. HE6: Existe relación significativa entre la Capacidad de Respuesta de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 HE7: Existe relación significativa entre la Seguridad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión

pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022. HE8: Existe relación significativa entre la Empatía de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

En cuanto a la importancia del estudio, se ha demostrado que es necesario implementar los servicios públicos de manera electrónica, con la finalidad de reducir el alto nivel de insatisfacción de parte de los usuarios, quedando de esta manera en evidencia que la gran mayoría de los antecedentes teóricos han confirmado nuestra hipótesis, determinando que la falta de utilización de las TICS conlleva a la causa – efecto del problema de los ciudadanos. Sin embargo, no se puede dejar de mencionar uno de los principales factores predominantes para que las entidades no se modernicen, como lo son las limitaciones presupuestales que enfrenta el aparato estatal para poner en marcha dichas implementaciones.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales de investigación, encontramos las siguientes tesis y/o artículos de investigación:

Tamayo (2021), quien en su artículo acerca de la modernización del Estado, donde su objetivo consistió en analizar cómo es que se dan los procedimientos de modernizar la gestión estatal pública. Los resultados han conllevado a conocer que modernizar la gestión estatal pública generará cambios para aumentar la satisfacción positiva de los ciudadanos, siendo así una gestión más eficiente, eficaz, descentralizada, inclusiva y abierta. Concluyó que, la modernización en el Estado responde a la necesidad de eficiencia gubernamental y a la optimización de los recursos, generando también mayor credibilidad del gobierno en los ciudadanos.

Pando y Maldonado (2019), elaboraron un artículo cuyo tema fue en relación a modernizar la gestión estatal pública dentro de una institución gubernamental de Argentina, mediante el cual lo que se pretendió fue obtener un análisis de los beneficios usando tecnologías para modernizar la administración pública. Esta fue una investigación descriptiva documental. En los resultados se tuvo que, mejorar los medios de atención a los ciudadanos tiene que implementarse medidas innovativas, las cuales deben contener herramientas y dispositivos dirigidos a lograr eficacia y eficiencia en los servicios.

Freire (2019), realizó un artículo cuyo tema fue en relación a modernizar la gestión estatal pública, mediante el cual su objetivo consistió en analizar en qué contribuye modernizar los entes estatales; para lo cual aplicó una metodología cuantitativa descriptiva. A través de los resultados se pudo encontrar que el estado contribuye a optimizar la gestión pública de manera eficiente y de calidad mediante la innovación de los entes estatales. Concluyó que, implementar últimas tecnologías de la informática debe ser incluidas dentro de las políticas públicas de la institución pública. Concluyó que, modernizar los entes estatales, estos dan cuenta de un aumento de rendición.

Respecto a los antecedentes investigados a *nivel nacional*, encontramos las siguientes tesis:

Sarmiento (2021), quien realizó una tesis en la que se trató el tema de modernizar la gestión estatal pública y los efectos que esta podría tener en una institución de gobierno local; en donde su objetivo fue determinar la existencia o no de conexión entre dos variables mencionadas; para lo cual se utilizó un tipo de estudio correlacional, correspondiente a una de naturaleza cuantitativa. Los resultados permitieron saber relaciones positivas, con niveles bajos entre las variables, tal es que concluyó que, cuando más alto es el nivel de modernizar la gestión estatal pública, entonces mucho mayor será la eficacia de atender a los ciudadanos en el gobierno local de Puno.

Quinde (2021), realizó una investigación de posgrado sobre modernizar la gestión estatal pública como una estrategia para poder obtener mejores resultados en los servicios que se brinda, con calidad; a bien, siendo así su objetivo de diseñar una alternativa que conlleve a lograr modernizar la gestión estatal pública a fin de mejorar los servicios que ofrecen las instituciones. Metodológicamente se fue aplicada, de diseño no experimental, enfoque transversal misto y propositivo. Concluye que, es necesario proponer un nuevo diseño de acorde con la realidad, implementado a la modernización de la gestión, a fin de poder agigantar la calidad en las actividades y productos que ofrecen las instituciones; ello va conllevar a la necesidad de aplicar servicios digitales, los mismos que van a contribuir alcanzar el fin que se persigue.

Quispe (2021), ha realizado una tesis donde ha tratado el tema sobre Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional; cuyo objetivo fue estudiar cómo gobernar electrónicamente con una gestión de modernización; siendo así es que se aplicó una metodología cuantitativa, de diseño de corte transversal y no experimental, con nivel correlacional; lo que llevó a la aplicación de un cuestionario a 130 trabajadores de la mencionada institución. Esto ha conllevado a obtener en los resultados que estas dos variables de gobierno electrónico y modernización del gobierno se relacionan significativamente, ello

tomando en cuenta que de acuerdo al coeficiente de correlación se tuvo un 0,672, que pone en evidencia la relación que hay de conformidad con la correlación de spearman, por presentar un rango de 0,41-0,70 que alcanza un nivel moderado. Ha concluido que, cuando se trata del gobierno electrónico este va incidir en gran medida sobre la modernización del gobierno, ya que se va observar mejoras en los resultados.

Abarca (2021), realizó una tesis de posgrado, cuyo tema fue acerca del gobierno digital y la modernización del Estado en una institución de gobierno local, donde el objetivo consistió en analizar la conexión entre las variables; para lo cual aplicó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional, donde la muestra fueron 30 funcionarios públicos, a cuyos participantes se les ha aplicado el cuestionario. Se ha encontrado como resultado que hay conexión entre estas dos variables, donde a través del Rho de Spearman positiva moderada 0,476. Concluyó que, hay una relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión de la mencionada institución que fue objeto de estudio.

Escalante (2021), ha realizado una tesis donde la línea de estudio estuvo enfocada a modernizar la gestión estatal pública y su influencia en la Atención al Ciudadano, estudio que se llevó dentro de una institución del gobierno local, mediante el cual buscó como propósito analizar las influencias de la gestión institucional pública de como atender al ciudadano; ello le llevó aplicar una metodología con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, aplicado a los ciudadanos pertenecientes a la jurisdicción de la Municipalidad. Utilizó estadísticas descriptivas para presentar los resultados encontrados a través del cual pudo tener que hay un 30% de los ciudadanos encuestados quienes han señalado que manifiestan recibir una atención regular, ello en relación al servicio optimizado que han recibido en la Municipalidad. Concluyó que, hay conexión entre atender al ciudadano y modernizar la gestión estatal pública, por lo que se debe mejorar la atención a estos a través de la modernización de la gestión, es decir cambios en los procedimientos.

Flores (2021), también ha investigado acerca de la gestión por procesos atendiendo a modernizar la gestión estatal pública; siendo el principal propósito que se persiguió con el estudio hacer una descripción de la forma en que actúa esta gestión de modernización; para lo cual se aplicó una entrevista a los funcionarios de una institución pública; estudio que fue desarrollado atendiendo a una metodología aplicada. En los resultados se llegó a conocer que, una propuesta para implementar una modernizar la gestión estatal pública ayudaría en gran medida, puesto que en la actualidad existe ausencia de la digitalización; lo cual sería una prioridad para poder lograr ello.

Rodríguez (2020), realizó su tesis cuyo tema fue enfocado a la modernización del Estado; donde el objetivo fue analizar la conexión que hay entre las variables; aplicando métodos cuantitativos, de diseño no experimental; siendo su muestra 46 servidores del Registro Civil de una institución quienes realizaron un cuestionario. Se obtuvo como resultado que hay conexión significativa entre la de satisfacer al usuario de la OR Trujillo II y modernizar la gestión estatal pública. Concluyó que, hay conexión significativa y buena entre estas variables, entonces es trascendental promover mecanismos que garanticen la modernización y programas de gobierno electrónico.

Zela (2020), ha elaborado una tesis de posgrado, cuyo tema fue acerca de modernizar la gestión estatal pública y la calidad de atención al usuario que brindan las instituciones del gobierno local, a través de la cual se ha buscado como fin del estudio determinar la relación que existe entre ambas variables, para lo cual realizó la medición de las dimensiones de cada una. Aplicó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, para lo cual se aplicó un cuestionario a 13 gerentes municipales de la mencionada región. En los resultados se tuvo que, el 45,6% de encuestados ha considerado que la fiabilidad es de regular calidad; pero también se registró a 28,4% que señala que es de alta calidad; indica que hay conexión entre la variable de calidad de atención y modernizar la gestión estatal pública, donde se ha tenido que, el $p=0.659$ es mayor que 0.05, lo que quiere decir que quiere decir que hay una correlación positiva muy baja (0,157). En las conclusiones señala que, aun

las Municipalidades se encuentran en un estado de modernización, lo que hace que la calidad de atención no resulte eficiente para los ciudadanos.

Finalmente, en referencia a las *bases teóricas* de nuestras variables de estudio, se señala lo siguiente:

Con respecto a la primera variable, se ha tomado la Teoría de la Modernización, la cual consiste en pasar de una sociedad tradicional a una sociedad moderna a través del uso de las Tecnologías de la Información. Esta teoría demanda una reestructuración social en todo nivel, para ello, es necesario un Estado fuerte y estable.

Con respecto a la segunda variable, tenemos la Teoría de los dos factores en la Satisfacción del Cliente, propuesta por Silvestro y Jhonston (1990) estudio enfocado en los servicios, más que en los productos. Menciona que, dentro de las interacciones personales entre los clientes y los empleados, existen 3 tipos de factores (Higiénicos, Crecimiento y Doble Umbral) sustentando que un solo fallo en la prestación del servicio, causará la satisfacción o insatisfacción del cliente.

En relación a la primera variable, la modernización del Estado, es importante mencionar que esta es llamada también como modernizar la gestión estatal pública, se comprende como el proceso de transformación que se da de forma constante y frecuente con el fin de optimizar el trabajo de las entidades estatales, ya que mediante ello se genera valor público (Arévalo y Bardales, 2020). Por ello, modernizar la gestión estatal pública es un medio a través del cual se puede generar incentivos para que los gobiernos en sus distintos niveles puedan optimizar el funcionamiento y asistencia que brindan, hacerlo de forma eficiente, sobre todo orientada a resultados, priorizando la de satisfacción del usuario.

De manera que, la modernización de la gestión pública es una política pública cuyo propósito consiste en ir orientando, articulando e impulsando cambios innovativos en las diferentes instituciones públicas, a fin de alcanzar una gestión pública con resultados que tenga un alcance positivo que pueda demandar en lograr el bienestar y desarrollo común. En otras palabras,

modernizar la gestión estatal pública se encuentra basada en modelos de gestión por resultados para beneficio de las personas.

En otras palabras, mediante la modernización de la gestión pública lo que se pretende es una mejor orientación para el desempeño de funciones, con el fin de optimizar los resultados de las entidades estatales. Siendo así es que, a través de esta lo que se hace es aplicar estrategias y hacer uso de las tecnologías durante la ejecución de funciones, manteniéndose así en un proceso continuo de mejoras a la ciudadanía.

El gobierno digital es llamado también gobierno electrónico, el cual se caracteriza por que busca como propósito funcionar con eficiencia a través del pleno uso de las TICs, y así facilitar el acceso a los servicios estatales, con la transparencia del servicio civil, optimizando los servicios que brindan las entidades gubernamentales (Valenzuela y Gil, 2019).

En otras palabras, el gobierno digital consiste en el uso de tecnologías digitales en la Administración Pública, mejorando el servicio que brindan las instituciones públicas a los ciudadanos y a su vez contribuyendo en reducir la corrupción del sistema público. Se puede deducir entonces que, a través del gobierno digital lo que se hace es un mejor aprovechamiento de las tecnologías dentro de la esfera gubernamental, así como brindar un servicio haciendo uso de los sistemas digitales, tanto para la atención como para el acceso a la información; son estas medidas las que van a fomentar la participación ciudadana.

El gobierno abierto consiste en una forma particular de gobernar, caracterizado porque éste busca promover la transparencia y el acceso a la información de manera eficiente, para ello promueve la rendición de cuentas con la participación ciudadana. Está enfocado a solucionar los problemas de legitimidad que enfrentan los gobiernos actualmente. A través de este tipo de gobierno, lo que se hace es atender las necesidades de los ciudadanos durante los procedimientos de toma de decisiones. (Gómez, 2019).

Es decir; dicho de otra forma, entonces, el gobierno abierto es sin duda aquel que facilita al acceso a la información; del cual promueve mayor participación del ciudadano, la transparencia y mayor compromiso por parte

del Estado en beneficio de la sociedad. Ello significa, que su importancia está en que permite mayor participación ciudadana, siendo así que esto funciona como un mecanismo de transparencia, fomentando a su vez la legitimidad de las instituciones públicas.

En relación a la articulación interinstitucional como dimensión de la citada variable, hay que empezar citando que es aquella que se comprende como una opción de gestión de los programas de enseñanza continua ante los programas auto centrados e institucionales (Díaz y Pulido, 2018). Esto es parte de una acción conjunta, cooperativa, complementaria y solidaria, en la forma de trabajo; de modo que, la articulación interinstitucional sería entonces una estrategia de gestión innovadora, la cual contribuya a la mejorara de la gestión estatal.

En relación a la segunda variable, la satisfacción del usuario, es importante mencionar que esta es llamada también como contentamiento del cliente. El usuario satisfecho, por su parte se define como la sensación de placer que origina la experiencia del servicio en los ciudadanos que acuden a una institución, en tanto esa sensación positiva es la respuesta a que la atención fue eficiente y se lograron los resultados y expectativas esperadas por el cliente. De manera que, si tales resultados cumplen con las expectativas esperadas entonces se puede decir que el cliente ha quedado satisfecho (Saavedra, 2018).

De la misma manera, la satisfacción del cliente es definida por Kotler como el nivel del estado emocional que presenta el individuo, producto de la comparación que hace del rendimiento de los servicios o productos con expectativas altas esperadas (Liza y Siancas, 2016).

En consecuencia, se entiende como la saciedad del cliente; como una valoración que este mismo realiza del servicio o producto que adquiere. Se evidencia en el nivel placentero en función de si el servicio respondió o no a sus necesidades y expectativas. Influenciadas por cómo ve el ciudadano el producto o servicio (Naldos y Rosas, 2018).

Básicamente, este funciona como un indicador que evidencia, la calidad de atención que se le ha brindado a una persona que acudió a una institución

ante una necesidad que requería; siendo así representa entonces, el bienestar y comodidad frente a una situación.

Midiendo la satisfacción del cliente debe utilizarse los modelos SERVQUAL diseñados por Berry, Zeithaml y Parasuraman, el cual propone 22 ítems que, comprendidos en 5 dimensiones, calcula la calidad percibida del cliente, es decir aquella que se obtiene marcadas diferencias entre percepción y las expectativas del ciudadano sobre el servicio que recibe, para predecir la satisfacción. Siendo que la característica importante de este modelo es que evalúa tanto las expectativas como las percepciones del cliente para llegar a establecer el nivel de satisfacción (Méndez y Soto, 2018).

En cuanto a los elementos tangibles, estos se relacionan con la apariencia de los equipos físicos, la maquinaria, los materiales utilizados para prestar los servicios y el personal involucrado; siendo en otras palabras, el aspecto visible del servicio y del proceso del mismo, tales como las que se han mencionado, así como la documentación y otros materiales de comunicación (Saavedra, 2018).

En la parte de elementos tangibles, debe precisarse que, no solo se refiere al aspecto de instalaciones físicas, sino que estas deben ser atractivas y limpias a la percepción del cliente y los empleados deben también presentarse con buena apariencia física, todo ello para satisfacer al cliente en la prestación del servicio (Espinoza y Encarnación, 2019).

Esta dimensión alude también a esa comunicación y atención que se le brinda al usuario; así como lo relacionado con la infraestructura física, siendo estos elementos que generan valor a lo que el usuario percibe.

La Fiabilidad, esta dimensión es aquella que implica la eficacia, el aseguramiento, así como su capacidad de comunicación y de brindar confianza y eficiencia de que está dando un buen servicio (Solano, 2017). Esta es la capacidad de desarrollar los servicios esperados de manera confiable, oportuna y precisa (Rezaei, 2018).

Representa la capacidad organizativa y de recursos para llegar a brindar un servicio eficiente y sin errores o inconvenientes que lo perjudiquen. Por lo

que, la base fundamental para cumplir con la fiabilidad es contar con procesos experimentados y con el personal calificado para ello. Por lo tanto, si la confiabilidad es baja, existe el riesgo de perder la confianza del cliente y dejar de usar el servicio (Saavedra, 2018).

La capacidad de respuesta, hace referencia a la disposición que debe tener el trabajador para brindar la ayuda inmediata requerida por el cliente o el usuario que ante él acude; por lo que se trata entonces del servicio rápido obtenido por estos. Dicho de otra manera, esto se constituye como la pronta disposición con la que responden los que prestan el servicio en la satisfacción de la demanda solicitada por el cliente (Huanca e Inga, 2018).

Se le comprende también como la buena disposición de atender las necesidades del usuario, la cual debe estar dotada de rapidez, empatía y buena actitud, ya que debe hacerse sentir al usuario la satisfacción de tener una respuesta oportuna, pero sobre todo eficiente.

Dicho de otro modo, entonces este implica las ganas de ayudar al cliente ante las inquietudes que le surjan respecto a la prestación del servicio, procurando de esta forma brindarle un servicio rápido y ágil. Para ello la institución debe enfocarse, por ejemplo, en el tiempo en el que los clientes deben esperar para ser atendidos, así también, en la atención personalizada según los requerimientos específicos de cada uno (Naldos y Rosas, 2018).

La Seguridad, en vista de que el cliente necesita tener confianza en la percepción del servicio, la misma que sea tal que le brinde esa tranquilidad que le permita y haga adquirir el servicio. Esta confianza será desarrollada por investigaciones de confianza y credibilidad que los trabajadores tienen. De esta manera, el profesionalismo y la destreza en la prestación del servicio es lo que decide la confianza del cliente dejándolo satisfecho o no (Saavedra, 2018). Es importante, esta dimensión, tomando en cuenta que, lo que se busca es generar en el usuario una percepción positiva sobre la atención que reciben de parte de la institución, ya que el objetivo de esta es precisamente satisfacer los requerimientos del usuario.

En consecuencia, implica de parte del trabajador que brinda el servicio, la amabilidad, cortesía y todos los conocimientos acerca de lo que ofrece y, la

habilidad que tienen para inspirar confianza al cliente que atiende. En otras palabras, para brindar tranquilidad y confianza, la seguridad debe comprender todas las condiciones bajo las cuales se brinda un servicio y cómo se realiza (Huanca e Inga, 2018).

La Empatía, por sí sola describe el dicho de “hay que ponerse en el lugar del otro”. Por lo que, se comprende como el atributo que se origina del servicio requerido y que involucra el hecho de colocarse en el lugar de quien solicita el servicio (el cliente), a fin de brindarle el mismo de acuerdo a sus expectativas (Espinoza, 2019).

En tanto, la empatía como dimensión de la satisfacción, implica una atención cuidadosa e individualizada ofrecida por la institución prestadora del servicio, esto es, la capacidad de comprender al cliente, haciendo sus intereses suyos (Naldos y Rosas, 2018).

Dicho así, se puede añadir que se refiere a una participación afectiva que demuestra una persona frente a una situación que es nueva para ella; comprendiéndose entonces, como la capacidad y habilidad que demuestra una persona para poder enfrentarse emocionalmente con los demás en distintos contextos. Esta dimensión es de gran importancia durante las relaciones personales, ya que involucra precisamente la relación del responsable de la atención con el usuario, y ello es una percepción muy importante cuando se trata de que al usuario se le facilite una atención de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación de un enfoque cuantitativo, de un tipo de estudio no experimental, y de un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, cuyo objetivo es determinar la influencia entre ambas variables, aplicado en un momento determinado, sin manipular ninguna variable (Hernandez & Baptista, 2018).

La investigación es de tipo correlacional, ya que el propósito de la investigación es examinar la relación entre dos variables (Salkind, 1999). En ese sentido, “la investigación proporciona indicios de la relación que podría existir entre dos o más cosas, o de qué tan bien uno o más datos podrían predecir un resultado específico” (p.19).

El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.104-105). En este sentido, la presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre ambas variables (Modernización de la gestión pública y Satisfacción del Usuario).

Para recolectar la información se aplicará dos encuestas de tipo Likert una medirá la Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario.

Esquema de tipo de diseño.

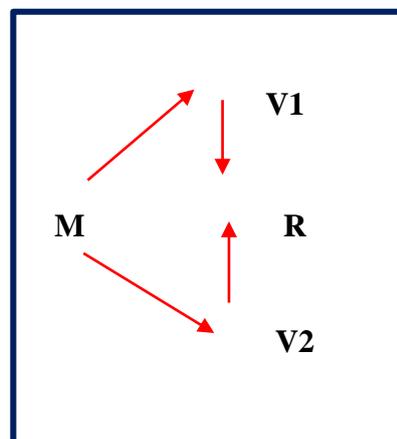
Dónde:

M: Usuario en la unidad de registros civiles

V1: Modernización de la gestión pública

V2: Satisfacción del usuario

R: Relación entre las variables



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Modernización de la Gestión Pública

- Definición conceptual

Modernizar la gestión estatal, tiene como principal finalidad alcanzar una mayor eficiencia en los servicios que se brindan a favor del pueblo, basado en 5 pilares y tres ejes transversales que son la articulación interinstitucional, gobierno abierto y el gobierno electrónico (Delgado, 2022).

La variable denominada Modernización de la Gestión Pública ostenta un enfoque cuantitativo; por lo que, su medición se dará a través de sus 3 dimensiones: que son el Gobierno Abierto, así también Gobierno Digital y la Articulación interinstitucional

- Definición operacional

Modernizar la gestión estatal pública, fue medido a través de sus ejes trasversales, para la cual se elaborará una escala Likert, teniendo en cuenta cada uno de sus indicadores.

- Indicadores

Respecto a la dimensión Gobierno abierto, se tiene como indicador: Información relevante y oportuna, Acciones y resultados, Accesibilidad, Acceso a la información y Plataformas digitales. En relación a la dimensión Gobierno Digital, se tiene como indicadores: Tecnologías de la informática y comunicación, Canales digitales, Plataforma, Medios digitales, Servicios ofrecidos con respecto a la dimensión Articulación interinstitucional, se tiene como indicadores: Intercambio de datos, Coordinaciones, Alianzas estratégicas

- Escala de medición

Ordinal.

Variable 2: satisfacción del usuario

- Definición conceptual

Se define como la sensación de placer que origina la experiencia del servicio, la misma que implica cumplir con los resultados y expectativas esperadas por el cliente. De manera que, si tales resultados

cumplen con las expectativas esperadas entonces se puede decir que el cliente ha quedado satisfecho (Saavedra, 2018).

- **Definición Operacional**

La satisfacción del usuario, será medido teniendo las dimensiones propuestas por modelos SERVQUAL planteado por Berry, Zeithaml y Parasuraman, el cual propone 22 ítems.

- **Indicadores**

Con la dimensión Elementos tangibles, se tiene como indicadores: Página web, Apariencia visualmente atractiva, Información suficiente y Elementos materiales. Con respecto a la dimensión fiabilidad se tiene como indicadores: Servicio, Empleado, Usuario y Buen servicio. Con respecto a capacidad de respuesta se tiene como indicadores: Capacitación, Satisfacción del servicio, Tiempo y Tiempo adecuado. Con respecto a la dimensión Seguridad se tiene como indicadores: Atención oportuna, Confianza, Conocimientos suficientes e Igualdad. Y con respecto a la empatía se tiene como indicadores a: Atención individualizada, Amabilidad, Interés del usuario y Necesidades específicas

- **Escala de medición**

Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Ciudadanos que realizan un trámite en la unidad de registros civiles de una institución pública, el cual aproximadamente son 12000 ciudadanos al año (50 ciudadanos diarios por 05 días y 04 semanas y 12 meses suman 12000 ciudadanos).

- **Criterios de inclusión**

Ciudadanos que tramitan y finalizan un trámite en la unidad de registros civiles

- **Criterios de exclusión**

Ciudadanos que realizan un trámite y no lo culminan

3.3.2. Muestra

Se tomará a un subconjunto de ciudadanos que llegan a la unidad de registros civiles de una institución pública.

3.3.3. Muestreo

Para la selección de la muestra se considerará el Muestreo Aleatorio Simple, además el tipo de variable es Cuantitativa y por lo tanto se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ} \quad f = \frac{n}{N} > 0.05$$

Si el factor de corrección mayor del 5% se aplica $n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$

Resolviendo tenemos:

$$n = \frac{12000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(12000 - 1)0.0725^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 179.99 = 180$$

Dónde:

no= Tamaño de la muestra final siempre y cuando se exceda el 5%

n = Tamaño de la Muestra preliminar

N = Población (N=12000)

Z : Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (0.0725)

P = Probabilidad de ocurrencia Q = Probabilidad de no ocurrencia

Entonces teniendo un Nivel de Confianza del 95%, una Varianza de máxima (PQ=0.25) y un error de muestreo del 7.25% (D=0.0725) y una Población de 12000, se obtiene una muestra de 180 usuarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha manejado el cuestionario, que sirve para recoger datos de cada una de las variables, a partir de preguntas del objeto de estudio (Hernández et al., 2018).

Para poder recolectar y analizar datos se aplicarán encuestas para medir Modernización de la gestión pública y Satisfacción del Usuario, a fin de obtener información sobre estas variables.

Se usará un instrumento que permitirá medir Modernización de la gestión pública donde la escala será de tipo Likert la cual tendrá 13 ítems y con 4 alternativas de respuesta.

La escala que se empleará será la siguiente:

Bajo (Puntaje entre 13 a 26 puntos)

Medio (Puntaje entre 26 a 39 puntos)

Alto (Puntaje entre 39 a 52 puntos)

Para medir la variable Satisfacción del Usuario se aplicará también la escala tipo Likert la cual tendrá 20 ítems y con 4 alternativas de respuesta. La escala que se empleará será la siguiente:

Malo (Puntaje entre 20 a 40 puntos)

Regular (Puntaje entre 40 a 60 puntos)

Bueno (Puntaje entre 60 a 80 puntos)

Instrumentos

- **Cuestionario estructurado:** el cual estuvo constituido de 13 ítems y de alternativas múltiples de opción, también se validó el instrumento estadísticamente, con el Alfa de Cronbach.

Coeficiente de correlación:

El coeficiente de correlación, pensado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide

el grado de correlación entre distintas variables relacionadas linealmente.

Validez

Los expertos que dieron validez a los cuestionarios son los siguientes:

- Ms. Eco. Angela Andrea Alvarado Leguía
- Dra. Janeth Marleny Zavaleta Agustín
- Ms. Abog. Hermes Aníbal Castañeda Mendieta

3.5. Procedimientos

Culminada la atención al servicio que el usuario solicite, se entrará en contacto, y se les brindará la información necesaria sobre el estudio que se pretende realizar.

Continuando a ello se les facilitará los cuestionarios impresos para que respondan de forma objetiva y honesta, sin antes señalarles que el cuestionario es totalmente anónimo.

3.6. Método de análisis de datos

Se hará estadísticamente, utilizando la estadística inferencial a través de la cual se va a poder realizar el análisis inferencial a fin de poder comprobar las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Confidencialidad: aquello que admite un acuerdo entre el investigador y los participantes del trabajo a investigar, sobre el manejo y administración de la información privada que se recolectará a partir de lo manifestado por estos últimos, guardando la confidencialidad acordada (Jamieson, 2020).

Beneficencia: es aquel principio que implica la obligación de parte del investigador para procurar en todo momento que los participantes de la investigación su tranquilidad. Se trata de evaluar los riesgos y beneficios que se obtendrán de la participación en la investigación, y en todo caso los riesgos siempre deben ser menores a los beneficios o ventajas que se obtendrán (Álvarez, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de los niveles de Modernización de la Gestión Pública por dimensiones

Nivel de Modernización de la Gestión Pública por dimensiones						
Niveles	Gobierno Abierto		Gobierno Digital		Articulación interinstitucional	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	36	20.00	117	65.00	9	5.00
Medio	117	65.00	45	25.00	72	40.00
Alto	27	15.00	18	10.00	99	55.00
Total	180	100.00	180	100.00	180	100.00

Nota: Cuestionarios aplicados

En la Tabla 1 se observa que el usuario de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 según Nivel de Modernización de la Gestión Pública en la Dimensión Gobierno Abierto, el 65.00% su nivel es Medio (representa a 117 usuarios) mientras que el 20.00% su nivel es Bajo (representa a 36 usuarios); en la Dimensión Gobierno Digital, el 65.00% su nivel es bajo (representa a 117 usuarios) mientras que el 25.00% su nivel es medio (representa a 45 usuarios); en la Dimensión Articulación interinstitucional, el 55.00% su nivel es alto (representa a 99 usuarios) mientras que el 40.00% su nivel es medio (representa a 72 usuarios). x

Tabla 2

Distribución de los niveles de satisfacción del usuario por dimensiones Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Nivel de satisfacción del usuario por dimensiones										
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Malo	27	15.00	0	0.00	36	20.00	0	0.00	0	0.00
Regular	135	75.00	45	25.00	126	70.00	9	5.00	9	5.00
Bueno	18	10.00	135	75.00	18	10.00	171	95.00	171	95.00
Total	180	100.00	180	100.00	180	100.00	180	100.00	180	100.00

Nota: Cuestionarios aplicados

En la Tabla 2 se observa que del usuario de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 según Nivel de Satisfacción del Usuario en la Dimensión de Elementos tangibles, el 75.00% su nivel es regular (representa a 135 usuarios) mientras que el 15.00% su nivel es malo (representa a 27 usuarios); en la Dimensión Fiabilidad, el 75.00% su nivel es bueno (representa a 135 usuarios) mientras que el 25.00% su nivel es regular (representa a 45 usuarios); en la Dimensión Capacidad de respuesta, el 70.00% su nivel es regular (representa a 126 usuarios) mientras que el 20.00% su nivel es malo (representa a 36 usuarios); en la Dimensión Seguridad, el 95.00% su nivel es bueno (representa a 171 usuarios) mientras que el 5.00% su nivel es

regular (representa a 09 usuarios); en la Dimensión Empatía, el 95.00% su nivel es bueno (representa a 171 usuarios) mientras que el 5.00% su nivel es regular (representa a 09 usuarios).

Tabla 3

Distribución de los niveles de Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario.

Modernización de la Gestión Pública y satisfacción del usuario								
Modernización de la gestión publica	satisfacción del usuario							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0	0.00	36	20.00	0	0.00	36	20.00
Medio	0	0.00	117	65.00	9	5.00	126	70.00
Alto	0	0.00	0	0.00	18	10.00	18	10.00
Total	0	0.00	153	85.00	27	15.00	180	100.00

Nota: Cuestionarios aplicados

En la Tabla 3 se observa que los usuarios de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 según Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario, el 65.00% su nivel de Modernización de la gestión pública es medio y el nivel de Satisfacción del Usuario es Regular, el 20.00% su nivel de Modernización de la gestión pública es bajo y el nivel de Satisfacción del Usuario es Regular

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

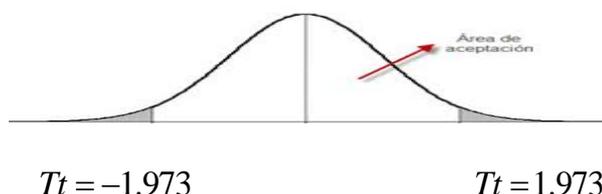
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.96}{\sqrt{\frac{1-(0.96)^2}{180-2}}} = 45.7428$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones			Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	.960**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 01

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública (Gobierno abierto) y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública (Gobierno abierto) y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

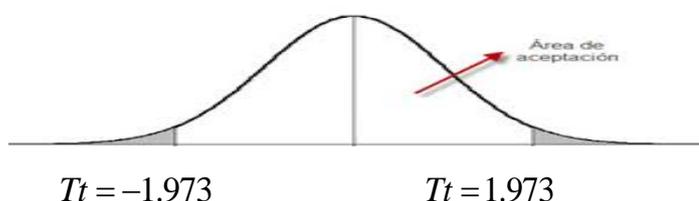
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.713}{\sqrt{\frac{(1-(0.713)^2)}{180-2}}} = 13.5669$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones			Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública (D1)	Coeficiente de correlación	,713**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 02

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública (Gobierno digital) y la Satisfacción del usuario de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública (Gobierno digital) y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

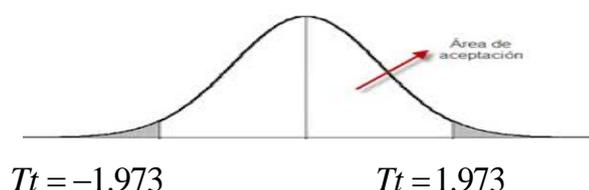
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.294}{\sqrt{\frac{1-(0.294)^2}{180-2}}} = 4.1038$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones

			Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública (D2)	Coeficiente de correlación	,294**
		Sig. (bilateral)	,000.
		N	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 03

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública (Articulación Interinstitucional) y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública (Articulación Interinstitucional) y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

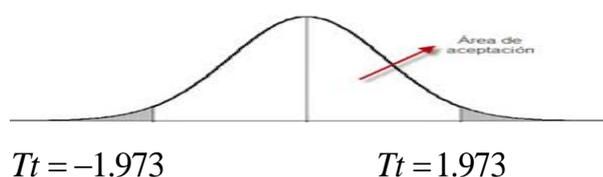
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.574}{\sqrt{\frac{(1-(0.574)^2)}{180-2}}} = 9.3522$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones

			Modernización de la Gestión Pública (D3)	Satisfacción del Usuario
Rho de	Modernización	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
Spearman	de la Gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
	Pública (D3)	N	180	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 04

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario (Elementos tangibles) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario (Elementos tangibles) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

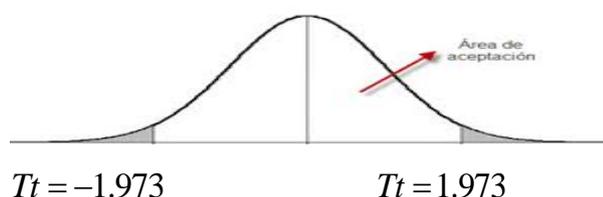
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.505}{\sqrt{\frac{1-(0.505)^2}{180-2}}} = 7.8060$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones

			Modernización de la Gestión Pública	Satisfacción del Usuario (B1)
Rho de Spearman	Modernización	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
	de la Gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
	Pública	N	180	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 05

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y el Nivel de Satisfacción del usuario (Fiabilidad) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario (Fiabilidad) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

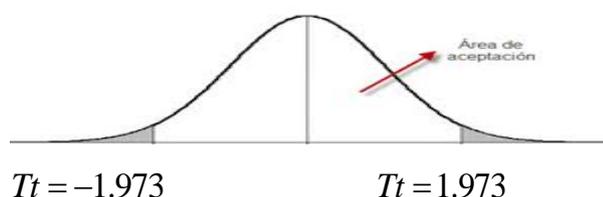
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.719}{\sqrt{\frac{(1-(0.719)^2)}{180-2}}} = 13.8022$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones

			Satisfacción del Usuario (B2)
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	,719**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 06

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario (Capacidad de Respuesta) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario (Capacidad de Respuesta) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

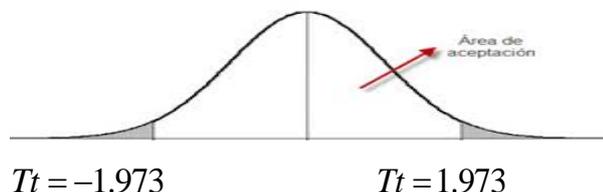
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.164}{\sqrt{\frac{1-(0.164)^2}{180-2}}} = 2.2181$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones

			Satisfacción del Usuario (B3)
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	,164*
		Sig. (bilateral)	,028
		N	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 07

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario (Seguridad) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario (Seguridad) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

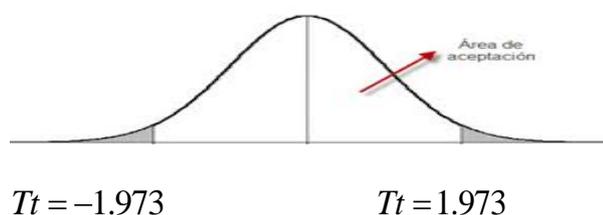
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.239}{\sqrt{\frac{1-(0.239)^2}{180-2}}} = 3.2838$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones

			Satisfacción del Usuario (B4)
Rho de	Modernización	Coeficiente de correlación	.239**
Spearman	de la Gestión	Sig. (bilateral)	.001
	Pública	N	180

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

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS N° 08

Hipótesis Nula: No Existe relación significativa entre la Modernización de la gestión pública y la Satisfacción del Usuario (Empatía) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre la Modernización de la gestión pública y la Satisfacción del Usuario (Empatía) de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

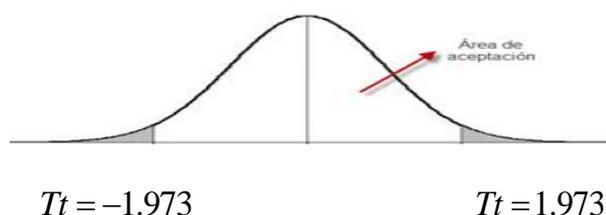
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.424}{\sqrt{\frac{(1-(0.424)^2)}{180-2}}} = 6.2461$$

Grado de libertad $n-2=180-2=178$ $T_{\text{tabla}}=1.973$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



Correlaciones

			Satisfacción del Usuario (B5)
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública	Coefficiente de correlación	,424**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

V. DISCUSIÓN

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis alternativa general, posee una relación significativa muy alta entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.96** y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa general.

En la cual se encontró que el 70% de los encuestados afirma que la implementación de la Modernización de la Gestión Pública en la institución se halla en un nivel medio, el 20% señala que es bajo y el 10% señala que es alto.

Estos resultados guardan relación con los hallados por Quispe (2021), quien, al estudiar el Gobierno Electrónico y la Modernización de la Gestión Pública en la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020, halló que ambas variables de estudio se relacionaban significativamente en un nivel moderado, concluyendo que, se relacionan significativamente, atendiendo al coeficiente de correlación es de 0,672, lo cual teniendo en cuenta la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0.41 – 0.70 la correlación se considera moderada. Concluyó que, el gobierno electrónico incide en la modernización de la gestión del Gobierno Regional de Cusco.

De igual manera, Pando y Maldonado (2019), quienes, al estudiar los Desafíos Emergentes de la Modernización del Estado, hallaron que las políticas públicas son clave para la innovación del aparato estatal, es decir, son un ámbito, donde ciudadanos y gobierno se involucran para participar y contribuir en la rendición de cuentas.

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 1, posee una relación significativa alta entre el Gobierno Abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.713 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 1.

Además, se encontró que el 65% de los encuestados afirma que la implementación del Gobierno Abierto se halla en un nivel medio, el nivel bajo en un 20% y el 15% señala un nivel alto.

Estos resultados guardan relación con los hallados por Freire (2019), dicha investigación llegó a resultados similares ya que, se halló que existe una relación significativa entre las variables Modernización de la Gestión Pública y Gestión Administrativa, a través de sus resultados se concluyó que mediante la modernización de los entes estatales mejora la rendición de cuentas.

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 2, posee una relación significativa baja entre el Gobierno Digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.294 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 2.

Además, se halló que, el 65% de los encuestados afirma que la implementación del Gobierno Digital se halla en un nivel Bajo, el 25% señala que se halla en un nivel Medio y el 10% señala que se halla en un nivel Alto.

Estos resultados no guardan relación con los hallados por Abarca (2021), en su investigación sobre el Gobierno Digital y Modernización de la Gestión en una institución de gobierno local, en la que se encontró como resultado que, existe un nexo vinculante entre las presentes variables, donde a través del Rho de Spearman positiva moderada 0,476.

Asimismo, Flores (2021), obtuvo resultados similares de la gestión por procesos atendiendo a la modernización de la gestión estatal; en los resultados se llegó a la conclusión del Rho de Spearman positiva moderada 0,476. Asimismo, se dio a conocer que una propuesta para implementar la moderna gestión estatal ayudaría en gran medida, puesto que en la actualidad existe ausencia de digitalización para poder lograr ello.

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 3, posee una relación significativa moderada entre la Articulación Interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se

obtuvo un Rho de Spearman de 0.574 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 3.

Además, se encontró que el 55% de los encuestados afirma que la implementación de la Articulación Interinstitucional en la institución se halla en un nivel Alto, el 40% señala que se halla en un nivel medio y el 5% señala que se halla en un nivel bajo.

Estos resultados guardan relación con los hallados por (Díaz Rodríguez J., 2018), quienes realizaron una investigación, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la articulación interinstitucional en la generación de valor público en una institución de gobierno local. No concuerda con el resultado que aportó esta investigación teniendo una diferencia del 10% en el nivel Medio, luego tenemos en el nivel Alto con una ventaja sobre el 5 % determinado por 15 encuestados y Bajo con un 5%.

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 4, posee una relación significativa moderada entre los Elementos Tangibles de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.505 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 4.

Además, se encontró que el 75% de los encuestados afirma que su nivel es Regular, el 15% señala que se halla en un nivel malo y el 10% señala que se halla en un nivel bueno.

Los hallazgos no concuerdan con el estudio de (Sarmiento, 2021), donde se acepta la hipótesis alternativa H1: Existe correlación positiva entre el nivel de la modernización de la gestión pública y la calidad de atención a los usuarios de una institución, indicándonos que existe una relación positiva, con un nivel de correlación bajo.

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 5, posee una relación significativa alta entre la Fiabilidad de la Satisfacción del Usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles

de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.719 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 5.

Además, se encontró que el 75% de los encuestados afirma que su nivel es Bueno, el 25% señala que se halla en un nivel Regular y el 0% señala que se halla en un nivel Malo.

En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación no concuerda con Zela (2020), quien llevó a cabo su investigación sobre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad de atención al ciudadano, en la cual se encontró que el 45,6% de los encuestados afirmó que el nivel de Fiabilidad es Regular. El 50.6% de los usuarios consideraron que el nivel de calidad de atención es Regular. Se concluye que no existe correlación entre las variables de investigación.

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 6, posee una relación significativa baja entre la Capacidad de Respuesta de la Satisfacción del Usuario y la Modernización de la Gestión Pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.164 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 6.

Además, se encontró que el 70% de los encuestados afirman que su nivel es Regular, el 20% señala que se halla en un nivel malo y el 10% señala que se halla en un nivel bueno.

Concuerda con el estudio de (Rodriguez, 2020), quien realizó una investigación, cuyo objetivo general fue 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, 2019. Sin embargo, en cuanto a la correlación utilizó Rho de Spearman se evidenció la existencia de una relación muy significativa entre las variables de estudio, en la medida que el coeficiente de correlación 0,837 y menor a 0,01. La satisfacción del usuario arrojó 65.2% en un nivel Medio, no concuerda con el porcentaje de 70% que afirmaron regular (medio) con una diferencia de 4,8%.

A través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 7, posee una relación significativa baja entre la Seguridad de la Satisfacción del Usuario y la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.239 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 7.

Además, se encontró que el 95% de los encuestados afirma que su nivel es Bueno, el 5% señala que se halla en un nivel Regular y el 0% señala que se halla en un nivel Malo.

No concuerdan los resultados con los de (Sarmiento, 2021) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en una institución de gobierno local, la cual arrojó acerca del 7% que percibe un nivel bueno, en la investigación arrojó 95% de seguridad que transmiten los empleados en la atención brindada al ciudadano, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión con un 74% y por otro lado el nivel deficiente cuenta con 19% de los usuarios que no se sienten satisfechos con la seguridad que genera el personal de la institución.

Finalmente, a través de los resultados se pudo encontrar que la hipótesis específica 8, posee una relación significativa alta entre la Empatía de la Satisfacción del Usuario y la Modernización de la Gestión Pública del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.718 y cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa específica 8.

Además, se encontró que el 95% de los encuestados afirma que su nivel es Bueno, el 5% señala que se halla en un nivel Regular y el 0% señala que se halla en un nivel Malo.

VI. CONCLUSIONES

1. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el coeficiente de correlación es de 0.96, por ende, se aceptó la Hipótesis General de investigación, en consecuencia, se concluyó que hay una relación significativa MUY ALTA entre las variables de estudio.
2. Existe una relación significativa ALTA entre el gobierno abierto de la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,713 (positiva alta); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 1, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.
3. Existe una relación significativa BAJA entre el gobierno digital de la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el con un valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,294 (positiva baja); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 2, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.
4. Existe una relación significativa MODERADA entre la articulación interinstitucional de la Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,574 (positiva moderada); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 3, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.
5. Existe una relación significativa MODERADA entre los elementos tangibles de la Satisfacción del Usuario y la Modernización de la Gestión Pública, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,505 (positiva moderada); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 4, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.

6. Existe una relación significativa ALTA entre la fiabilidad de la Satisfacción del Usuario y la Modernización de la Gestión Pública, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,719 (positiva alta); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 5, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.
7. Existe una relación significativa MUY BAJA entre la capacidad de respuesta de la Satisfacción del Usuario y la Modernización de la Gestión Pública, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,164 (positiva muy baja); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 6, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.
8. Existe una relación significativa BAJA entre la seguridad de la Satisfacción del Usuario y la Modernización de la Gestión Pública, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,239 (positiva baja); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 7, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.
9. Existe una relación significativa ALTA entre la empatía de la Satisfacción del Usuario y la Modernización de la Gestión Pública, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el valor del coeficiente de Rho de Spearman 0,718 (positiva alta); entonces se aceptó la Hipótesis Alternativa 8, mediante la prueba chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al titular de la institución iniciar la implementación de los servicios de manera electrónica, a fin de reducir los niveles de insatisfacción de los usuarios que solicitan procedimientos registrales ante la Unidad de Registros Civiles.

Se recomienda a la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información actualizar constantemente la información publicada en el portal institucional (página web) de esta manera los usuarios podrán obtener información veraz y oportuna.

Se sugiere a la institución gestionar el proceso de integración de la unidad de registros civiles, ante el ente rector encargado de la identificación de todos los peruanos y peruanas.

Se recomienda al Jefe de la Unidad de Registros Civiles iniciar el proceso de digitalización de los libros matriz de nacimiento, matrimonio y defunción que, obran en el archivo de la institución, con la finalidad de implementar el servicio de expedición de copias certificadas de actas registrales virtual.

Se sugiere iniciar el proceso de digitalización de los documentos de sustento (expedientes matrimoniales, inscripciones extemporáneas, divorcios y rectificaciones) que, obran en el archivo de la institución, con la finalidad de implementar el servicio de solicitudes de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública de manera virtual.

Se recomienda al jefe de la Unidad de Registros Civiles mejorar la Articulación Interinstitucional entre las unidades de registro y estado civil no incorporadas y asumir compromisos para canalizar las solicitudes de certificación de actas registrales que requieran los usuarios a nivel nacional.

Se propone al jefe de la Unidad de Registros Civiles, en calidad de área usuaria, presentar el requerimiento para el “Mejoramiento de la Oficina de Registros Civiles” con la finalidad de mejorar los elementos tangibles, implementando un espacio exclusivo para que los usuarios puedan llenar los formularios.

Se recomienda a la Sub Gerente de Recursos Humanos de la institución, incorporar en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) la formación laboral del

personal de la unidad de registros civiles, con el propósito de optimizar los conocimientos respecto a la calidad de atención al ciudadano, con un enfoque humanista.

REFERENCIAS

- Abarca, A. (2021). Gobierno Digital y Modernización de la Gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 202. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74426>
- Arévalo, A., y Bardales, D. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/131>
- ComexPerú (2017, 7 de mayo). De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad. Semanario 1073 – Actualidad. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Defensoría del Pueblo (2022, 5 de enero). Municipalidades fueron las entidades más quejadas durante el 2021 en La Libertad. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipalidades-fueron-las-entidades-mas-quejadas-durante-el-2021-en-la-libertad/>
- Delgado-Tapia, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 2405-2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Díaz Rodríguez, J., & Pulido Rosales, G. (2018). Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50122>
- Escalante, E. (2021). Modernización de la Gestión Pública y su influencia en la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76156>

- Espinoza, L. V. y Encarnación, A. J. (2019). Calidad de los servicios y satisfacción de los clientes en la tienda Estilos S.R.L. del distrito de Huacho, en el año 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional unjpsc. <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3328>
- Freire, M. (2019). Modernization of Public Management and Accountability: Analysis of the Ecuadorian Case. Estudios de la Gestión Revista Internacional de Administradores. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1200/1109>
- Gómez, R. (2019). Gobierno abierto: un análisis de su adopción en los gobiernos locales desde las políticas públicas. INAP.
- Huanca, L. N. e Inga, A. Y. (2018). Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente del área de procesos operativos, agencia El Tambo - BCP – 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio institucional upla. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/711>
- Liza, C. M., y Siancas, C. L. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional upn. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969>
- Méndez, S. y Soto, M. A. (2018). Guía Básica para la Medición de la Satisfacción en Centros y Servicios de Acción Social. Comunidad de Madrid. <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM014109.pdf>
- Naldos, V. y Rosas, S. (2018). Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la Universidad de Piura Campus Lima a través de la herramienta SERVQUAL [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio institucionalpirhua. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3751?locale-attribute=en>

- Pando, D., y Maldonado, C. (2019). Tecnologías de información y modernización de la gestión pública: el caso de la Dirección Nacional de Migraciones en Argentina. Desafíos emergentes de la modernización del estado. <https://sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2019/11/desafios-emergentes-de-la-modernizacion-del-estado.pdf#page=119>
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. (2013, 29 de agosto). Política de modernización de la Gestión Pública al 2021 será implementada por el Gobierno Central, Regional y Local. Gob.pe. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11051-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021-sera-implementada-por-el-gobierno-central-regional-y-local>
- Quispe, A. (2021). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57478>
- Ramírez, Á., Jolíás, L. y Cepeda, J. (2021). GovTech en Iberoamérica. Ecosistema, actores y tecnologías para reinventar el sector público. Editorial GovTech Hub.
- Rezaei, J., Kothadiya, O. Tavasszy, L. y Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85-93. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517717302583>
- Rodríguez, D. (2020). Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción al usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. (Tesis para optar el título de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45664>
- Saavedra, A. Z. (2018). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la Empresa Macga SAC [Tesis de Licenciatura, Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional usat.
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1582>

Sarmiento, Y. (2021). Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78781>

Solano-Solano, J., García-Vences, D. y Uzcátegui-Sánchez, C. (2017). Empleabilidad e inserción laboral de los recién graduados de la Carrera Gestión Empresarial en la Universidad Metropolitana. Universidad Y Sociedad, 9(4),90-96.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/669>

Tamayo, N. (2021). Modernizar los entes estatales cubana en clave desarrollo. Principales desafíos. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 9(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000200010&script=sci_arttext&tlng=en

Valenzuela, E., y Gil, R. (2019). Gobierno abierto para la modernización del Estado. Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades, 28(56).
<https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.1>

Zela, C. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la Región Puno – 2019. (Tesis para optar el grado de Magíster Scientiae en gestión pública y desarrollo local, Universidad Nacional del Altiplano).

ANEXOS

MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLE 1

Título: Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

Autor: Mayra Patrizia Silva Palma

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	La modernización de la gestión pública en las instituciones del Sector Público, tienen como principal finalidad alcanzar una mayor eficiencia en cuanto a la atención, la transparencia y la calidad de los servicios que se brindan a favor del pueblo, basado en 5 pilares y tres ejes transversales que son el gobierno electrónico, gobierno abierto y la articulación interinstitucional (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013; Delgado, 2022).	<p>Para medir la variable es necesario aplicar la técnica de la Encuesta y construir y aplicar un Cuestionario estructurado en 13 ítems, bajo la escala de Likert, el mismo que hará posible analizar e interpretar la opinión del encuestado (Unidad de análisis) a fin de obtener una apreciación crítica de los resultados de la variable en estudio.</p> <p>La escala de Likert: A: De acuerdo TD: Totalmente de acuerdo D: Desacuerdo. TD: Totalmente de acuerdo</p> <p>El cuestionario será validado mediante la técnica de Juicio de expertos y luego se aplicará a la muestra piloto para determinar el nivel de confiabilidad (Alfa de Cronbach). Los resultados generan una base de datos mediante el SPSS-V25, con lo cual se determinan los resultados.</p> <p>Para el análisis de resultados, se considera las siguientes categorías:</p>	D1: Gobierno abierto	I1: Información relevante y oportuna I2: Acciones y resultados I3: Accesibilidad I4: Acceso a la información I5: Plataformas digitales	Ordinal
			D2: Gobierno digital	I1: Tecnologías de la información y comunicación I2: Canales digitales I3: Plataforma web I4: Medios digitales I5: Servicios ofrecidos	

		Muy Buena Buena Regular Mala.			
			D3: Articulación interinstitucion al	I1: Intercambio de datos I2: Coordinaciones I3: Alianzas estratégicas	

MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLE 2

Título: Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

Autor: Mayra Patrizia Silva Palma

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Se define como la sensación de placer que origina la experiencia del servicio, la misma que implica cumplir con los resultados y expectativas esperadas por el cliente. De manera que, si tales resultados cumplen con las expectativas esperadas entonces se puede decir que el cliente ha quedado satisfecho (Saavedra, 2018).	<p>Para medir la variable es necesario aplicar la técnica de la Encuesta y construir un Cuestionario de acuerdo a las dimensiones, será estructurado en 20 ítems, bajo la escala de Likert, el mismo que hará posible analizar e interpretar la opinión del encuestado (Unidad de análisis) a fin de obtener una apreciación crítica de los resultados de la variable en estudio.</p> <p>La escala de Likert: A: De acuerdo TD: Totalmente de acuerdo D: Desacuerdo. TD: Totalmente de acuerdo</p>	D1. Elementos tangibles	I1: Página web I2: Apariencia visualmente atractiva I3: Información suficiente I4: Elementos materiales	Ordinal
			D2. Fiabilidad	I1: Servicio I2: Empleados I3: Usuario I4: Buen servicio	

		<p>El cuestionario para ser aplicado a la muestra en estudio, requiere ser validado y tener un nivel de confiabilidad (Alfa de Cronbach > 0.70)</p> <p>Los resultados de la aplicación, generan una base de datos mediante el SPSS-V25.</p> <p>Para el análisis de resultados, se considera las siguientes categorías:</p> <p>Muy Buena Buena Regular Mala.</p>	<p>D3. Capacidad de respuesta</p>	<p>I1: Capacitación I2: Satisfacción del servicio I3: Tiempo I4: Tiempo adecuado</p>	
			<p>D4. Seguridad</p>	<p>I1: Atención oportuna I2: Confianza I3: Conocimientos suficientes I4: Igualdad</p>	
			<p>D5. Empatía</p>	<p>I1: Atención individualizada I2: Amabilidad I3: Interés del usuario I4: Necesidades específicas</p>	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

Autor: Mayra Patrizia Silva Palma

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General: ¿En qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	Objetivo General: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	Hipótesis General: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	Variable 1 Modernización de la Gestión Pública	D1. Gobierno abierto	<ul style="list-style-type: none"> - Información relevante y oportuna - Acciones y resultados - Accesibilidad - Acceso a la información - Plataformas digitales
PE1: ¿En qué medida se relaciona el Gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	OE1: Determinar la relación que existe entre el Gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	HE1: Existe relación significativa entre el Gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.			
PE2: ¿En qué medida se relaciona la Gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en la	OE2: Determinar la relación que existe entre la Gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en la	HE2: Existe relación significativa entre la Gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la		D2. Gobierno digital	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnologías de la información y comunicación

unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.			<ul style="list-style-type: none"> - Canales digitales - Plataforma web - Medios digitales - Servicios ofrecidos
PE3: ¿En qué medida se relaciona la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	OE3: Determinar la relación que existe entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	HE3: Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.		D3. Articulación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de datos - Coordinaciones - Alianzas estratégicas
PE4: ¿En qué medida se relaciona los elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	OE4: Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	HE4: Existe relación significativa entre los elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	Variable 2 Satisfacción del Usuario	D1. Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Página web - Apariencia visualmente atractiva - Información suficiente - Elementos materiales
PE5: ¿En qué medida se relaciona la Fiabilidad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	OE5: Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	HE5: Existe relación significativa entre la Fiabilidad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.		D2. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio - Empleado - Usuario - Buen servicio

institución pública, Trujillo, 2022?	institución pública, Trujillo, 2022.	unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.		
PE6: ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	OE6: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	HE6: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública en la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.		D3. Capacidad de respuesta <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Satisfacción del servicio - Tiempo - Tiempo adecuado
PE7: ¿En qué medida se relaciona la seguridad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	OE7: Determinar la relación que existe entre la seguridad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	HE7: Existe relación significativa entre la seguridad de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.		D4. Seguridad <ul style="list-style-type: none"> - Atención oportuna - Confianza - Conocimientos suficientes - Igualdad
PE8: ¿En qué medida se relaciona la empatía de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022?	OE8: Determinar la relación que existe entre la empatía de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.	HE8: Existe relación significativa entre la empatía de la satisfacción del usuario y la modernización de la gestión pública de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.		D5. Empatía <ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Amabilidad - Interés del usuario - Necesidades específicas

D2: Gobierno digital	I1: Tecnologías de la informática y comunicación	P06: ¿La Unidad de Registros Civiles facilita el acceso a sus servicios mediante el empleo de las tecnologías de la informática y comunicación (TIC)?							x	x	x	x	x		
	I2: Canales digitales	P07: ¿La Unidad de Registros Civiles usa canales digitales como página web, Facebook, WhatsApp y otros similares para informar y comunicarse constantemente con la ciudadanía?							x	x	x	x	x		
	I3: Plataforma web	P08: ¿La plataforma web de la Unidad de Registros Civiles brinda información actual y oportuna?							x	x	x	x	x		
	I4: Medios digitales	P09: ¿La Unidad de Registros Civiles promueve la utilización de los canales o medios digitales en el ofrecimiento de sus servicios?							x	x	x	x	x		
	I5: Servicios ofrecidos	P10: ¿Considera que la promoción del gobierno digital en la Unidad de Registros Civiles mejora la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos?							x	x	x	x	x		
D3: Articulación interinstitucional	I1: Intercambio de datos	P11: ¿Considera que la Unidad de Registros Civiles coopera y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos para la prestación adecuada de sus servicios?							x	x	x	x	x		
	I2: Coordinaciones	P12: ¿Considera que la Unidad de Registros Civiles realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel a fin de ratificar sus intereses comunes?							x	x	x	x	x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 (Para construir los ítems -de la variable 2)

Título: Modernización de la Gestión Pública y Satisfacer al usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022.

Autor: Mayra Patrizia Silva Palma

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS/INTERROGANTES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN		
				A. De acuerdo	TA. Totalmente acuerdo	D. Desacuerdo	TD. Totalmente en Desacuerdo	REPRESENTATIVA		PERTINENCIA		CHERENCIA		CONSISTENCIA			CLARIDAD	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
V2: SATISFACER AL USUARIO	D1: Elementos tangibles	I1: Página web	P01: ¿La Unidad de Registros Civiles cuenta con una página web de apariencia moderna?					X		X		X		X				
		I2: Apariencia visualmente atractiva	P02: ¿La página web de la Unidad de Registros Civiles tiene una apariencia visualmente atractiva?					X		X		X		X				
		I3: Información suficiente	P03: ¿Existe información suficiente de los servicios en la página web de la Unidad de Registros Civiles?					X		X		X		X				
		I4: Elementos materiales	P04: ¿Los elementos materiales (folletos y boletines) son visualmente atractivos?					X		X		X		X				
	D2: Fiabilidad	I1: Servicio	P05: ¿El servicio que se ofrece responde a lo que usted necesita y resuelve sus necesidades?					X		X		X		X				
		I2: Empleados	P06: ¿Cuándo un empleado del servicio promete hacer algo lo cumple?					X		X		X		X				
		I3: Usuario	P07: ¿Cuándo un usuario tiene problemas el empleado se muestra interesado en					X		X		X		X				

		I4: Buen servicio	P08: ¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?					x	x		x	x		x	
D3: Capacidad de respuesta	I1: Capacitación	P09: ¿Lo empleados demuestran estar capacitados para resolver sus preguntas?						x	x		x	x		x	
	I2: Satisfacción del servicio	P10: ¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?						x	x		x	x		x	
	I3: Tiempo	P11: ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atender?						x	x		x	x		x	
	I4: Tiempo adecuado	P12: ¿Si necesita resolver alguna duda se le atiende en el tiempo adecuado?						x	x		x	x		x	
D4: Seguridad	I1: Atención oportuna	P13: ¿Los empleados demuestran estar capacitados para atender de manera oportuna?						x	x		x	x		x	
	I2: Confianza	P14: ¿El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad?						x	x		x	x		x	
	I3: Conocimientos suficientes	P15: ¿Los empleados tienen los conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?						x	x		x	x		x	
	I4: Igualdad	P16: ¿Los empleados demuestran igualdad con todos sus ciudadanos?						x	x		x	x		x	
D5: Empatía	I1: Atención individualizada	P17: ¿Recibe atención individualizada?						x	x		x	x		x	
	I2: Amabilidad	P18: ¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato?						x	x		x	x		X	
	I3: Interés del usuario	P19: ¿Los empleados se preocupan por los intereses de sus ciudadanos?						x	x		x	x		X	
	I4: Necesidades	P20: ¿Los empleados atienden las necesidades específicas de sus ciudadanos?						x	x		x	x		x	


Mtra. ANGELA A. ALVARADO
LEGUIA
DNI: 46513916

Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública

Estimado(a) se le solicita amablemente responda según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con un aspa (X) donde: A= de acuerdo, TA= Totalmente de acuerdo, D= Desacuerdo y TD= Totalmente en desacuerdo.

N°	ÍTEM	A	TA	D	TD
Gobierno Abierto					
1	¿La Unidad de Registros Civiles regularmente expone información relevante y oportuna como principio de transparencia?				
2	¿La Unidad de Registros Civiles rinde cuentas a los ciudadanos sobre las acciones y resultados de su gestión?				
3	¿Considera que el sitio web de la Unidad de Registros Civiles es accesible y fácilmente comprensible?				
4	¿Logra tener acceso a la información que solicita a través de la plataforma en línea o de manera física?				
5	¿La Unidad de Registros Civiles fomenta la participación ciudadana a través de sus plataformas digitales como sitios web o redes sociales?				
Gobierno Digital					
6	¿La Unidad de Registros Civiles facilita el acceso a sus servicios mediante el empleo de las tecnologías de la informática y comunicación (TIC)?				
7	¿La Unidad de Registros Civiles usa canales digitales como página web, Facebook, WhatsApp y otros similares para informar y comunicarse constantemente con la ciudadanía?				
8	¿La plataforma web de la Unidad de Registros Civiles brinda información actual y oportuna?				
9	¿La Unidad de Registros Civiles promueve la utilización de los canales o medios digitales en el ofrecimiento de sus servicios?				
10	¿Considera que la promoción del gobierno digital en la Unidad de Registros Civiles mejora la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos?				
Articulación interinstitucional					
11	¿Considera que la Unidad de Registros Civiles coopera y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos para la prestación adecuada de sus servicios?				
12	¿Considera que la Unidad de Registros Civiles realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel a fin de ratificar sus intereses comunes?				
13	¿Considera que la Unidad de Registros Civiles fomenta alianzas estratégicas con otras instituciones que le faciliten el desarrollo de políticas de igual interés para mejorar el servicio a la ciudadanía?				

Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

Estimado (a) se le solicita amablemente responda según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con un aspa (X) donde: A= De acuerdo, TA= Totalmente de acuerdo, D= Desacuerdo y TD= Totalmente en desacuerdo.

N°	ÍTEM	A	TA	D	TD
Elementos Tangibles					
1	¿La Unidad de Registros Civiles cuenta con una página web de apariencia moderna?				
2	¿La página web de la Unidad de Registros Civiles tiene una apariencia visualmente atractiva?				
3	¿Existe información suficiente de los servicios en la página web de la Unidad de Registros Civiles?				
4	¿Los elementos materiales (folletos y boletines) son visualmente atractivos?				
Fiabilidad					
5	¿El servicio que se ofrece responde a lo que usted necesita y resuelve sus necesidades?				
6	¿Cuándo un empleado del servicio promete hacer algo lo cumple?				
7	¿Cuándo un usuario tiene problemas el empleado se muestra interesado en resolverlo?				
8	¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?				
Capacidad de respuesta					
9	¿Lo empleados demuestran estar capacitados para resolver sus preguntas?				
10	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?				
11	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atender?				
12	¿Si necesita resolver alguna duda se le atiende en el tiempo adecuado?				
Seguridad					
13	¿Los empleados demuestran estar capacitados para atender de manera oportuna?				
14	¿El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad?				
15	¿Los empleados tienen los conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?				
16	¿Los empleados demuestran igualdad con todos los ciudadanos?				
Empatía					
17	¿Recibe atención individualizada?				
18	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato?				
19	¿Los empleados se preocupan por los intereses de sus usuarios?				
20	¿Los empleados atienden las necesidades específicas de sus usuarios?				

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO (Instrumento 1)

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

A	TA	D	TD
De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO (Instrumento 2)

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

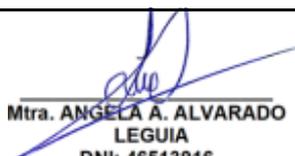
B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

A	TA	D	TD
De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

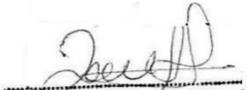
VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO
DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Angela Andrea Alvarado Leguia	DNI N°	46513916
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Modernización de la Gestión Pública		
Dirección domiciliaria	Prolongación Abtao cu4 – pje. Benjamín # 185	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Ciencias Económicas	Teléfono / Celular	944946830
Grado Académico	Maestra		
Mención	Gestión Pública		
Firma y sello.	 Mtra. ANGELA A. ALVARADO LEGUIA DNI: 46513916	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de junio de 2022.

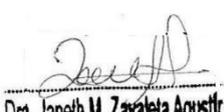
VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO
DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Angela Andrea Alvarado Leguía	DNI N°	46513916
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Satisfacción del usuario		
Dirección domiciliaria	Prolongación Abtao cu4 – pje. Benjamín # 185	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Ciencias Económicas	Teléfono / Celular	944946830
Grado Académico	Maestra		
Mención	Gestión Pública		
Firma y sello.	 Mtra. ANGELA A. ALVARADO LEGUIA DNI: 46513916	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de junio de 2022.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO
DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Janeth Marleny Zavaleta Agustín	DNI N°	18067808
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Modernización de la Gestión Pública		
Dirección domiciliaria	Av. Manuel Seoane N° 1000 Vista Alegre	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Administración	Teléfono / Celular	999049173
Grado Académico	Doctora		
Mención	Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma y sello.	 Dra. Janeth M. Zavaleta Agustín LIC. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de junio de 2022.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO
DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Janeth Marleny Zavaleta Agustín	DNI N°	18067808
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario		
Dirección domiciliaria	Av. Manuel Seoane N° 1000 Vista Alegre	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Administración	Teléfono / Celular	999049173
Grado Académico	Doctora		
Mención	Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma y sello.	 Dra. Janeth M. Zavaleta Agustín LIC. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de junio de 2022.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO
DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Hermes Anival Castañeda Mendieta	DNI N°	70544481
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Modernización de la Gestión Pública		
Dirección domiciliaria	Jr. Sánchez Carrión N° 560 Vista Alegre	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono / Celular	995959335
Grado Académico	Maestro		
Mención	Gestión Pública		
Firma y sello.	 Mg. Hermes Anival Castañeda Mendieta ABOGADO CALL 10055	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de junio de 2022.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO
DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Hermes Anival Castañeda Mendieta	DNI N°	70544481
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario		
Dirección domiciliaria	Jr. Sánchez Carrión N° 560 Vista Alegre	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono / Celular	995959335
Grado Académico	Maestro		
Mención	Gestión Pública		
Firma y sello.	 Mg. Hermes Anival Castañeda Mendieta ABOGADO CALL 10055	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de junio de 2022.

Modernización de la Gestión Pública																
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	TOTAL	Metodo a)	
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	24	0.4535	P1
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	20	0.4337	P2
3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	22	0.6186	P3
4	4	2	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	2	23	0.3795	P4
5	4	1	1	4	1	2	1	1	2	4	1	1	2	25	0.5248	P5
6	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	4	2	22	0.5169	P6
7	4	1	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	24	0.6518	P7
8	4	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	4	2	28	0.5002	P8
9	2	2	2	1	4	1	1	2	1	2	2	4	4	28	0.4657	P9
10	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	4	4	26	0.2519	P10
11	4	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	29	0.4663	P11
12	4	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	31	0.3554	P12
13	4	4	2	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	32	0.2644	P13
14	2	2	1	4	4	4	2	2	2	2	1	2	4	32		
15	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	4	4	4	31		
16	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	4	4	4	30	Metodo b)	
17	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	1	39	0.6690	
18	3	3	4	4	4	1	1	1	1	3	2	4	4	35		
19	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	40		
20	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	40		
Total	62	35	40	39	49	34	35	32	32	61	44	61	57	581		
Varianza	1.1	0.6	1.3	1.3	1.5	1.2	1.1	0.6	0.6	1.0	1.3	1.2	1.2	36.7		
Varianza Esta	1.1	0.8	1.1	1.1	1.2	1.1	1.1	0.8	0.8	1.0	1.2	1.1	1.1	6.1		

Satisfacción del Usuario																							
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL	Metodo a)	
1	1	1	1	1	1	4	2	1	4	1	1	1	4	1	3	4	1	1	4	4	41	0.2909	P1
2	4	2	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	41	0.6709	P2
3	2	1	1	4	2	2	2	1	2	1	1	2	4	1	3	4	2	1	4	2	42	0.3488	P3
4	4	1	1	4	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	4	4	1	1	4	4	43	0.3593	P4
5	4	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	3	1	1	2	4	4	47	0.2887	P5
6	1	1	1	4	1	4	4	1	2	1	1	2	4	1	4	4	2	1	4	3	46	0.5830	P6
7	2	2	2	2	1	4	4	2	1	2	2	2	2	2	4	4	1	2	4	4	49	0.5108	P7
8	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	3	4	1	2	4	2	1	4	4	42	0.8570	P8
9	2	2	1	4	2	4	4	2	1	2	2	4	4	2	4	4	1	2	4	2	53	0.5491	P9
10	4	2	1	4	1	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	56	0.1877	P10
11	2	1	1	4	4	4	4	1	2	1	1	2	2	1	4	4	2	1	4	4	49	0.5932	P11
12	4	2	2	2	4	4	4	2	1	2	2	1	4	2	4	4	1	2	4	4	55	0.3905	P12
13	2	2	1	4	1	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	58	0.3210	P13
14	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	1	4	4	4	60	0.8764	P14
15	4	2	1	4	1	4	4	4	4	1	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	62	0.2709	P15
16	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	63	0.2294	P16
17	2	2	2	4	4	4	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	63	0.5916	P17
18	4	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	65	0.8799	P18
19	2	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	65	0.3197	P19
20	4	4	1	4	2	4	4	4	4	1	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	65	0.4287	P20
Total	55	36	27	66	48	72	64	48	46	30	33	46	70	46	68	74	38	47	78	73	1065		
Varianza	1.5	0.5	0.2	1.3	1.7	0.7	1.0	1.6	1.4	0.3	0.2	1.0	0.7	1.3	0.6	0.6	1.0	1.4	0.2	0.6	81.4	Metodo b)	
acion Esta	1.2	0.7	0.5	1.1	1.3	0.8	1.0	1.3	1.2	0.5	0.5	1.0	0.8	1.1	0.8	0.8	1.0	1.2	0.4	0.7	9.0	0.8240	

CONFIABILIDAD

Alfa de Cronbach.

Modernización de la Gestión Pública

Alfa de Cronbach	N de elementos
.6690	20

Satisfacción del Usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
.8240	20

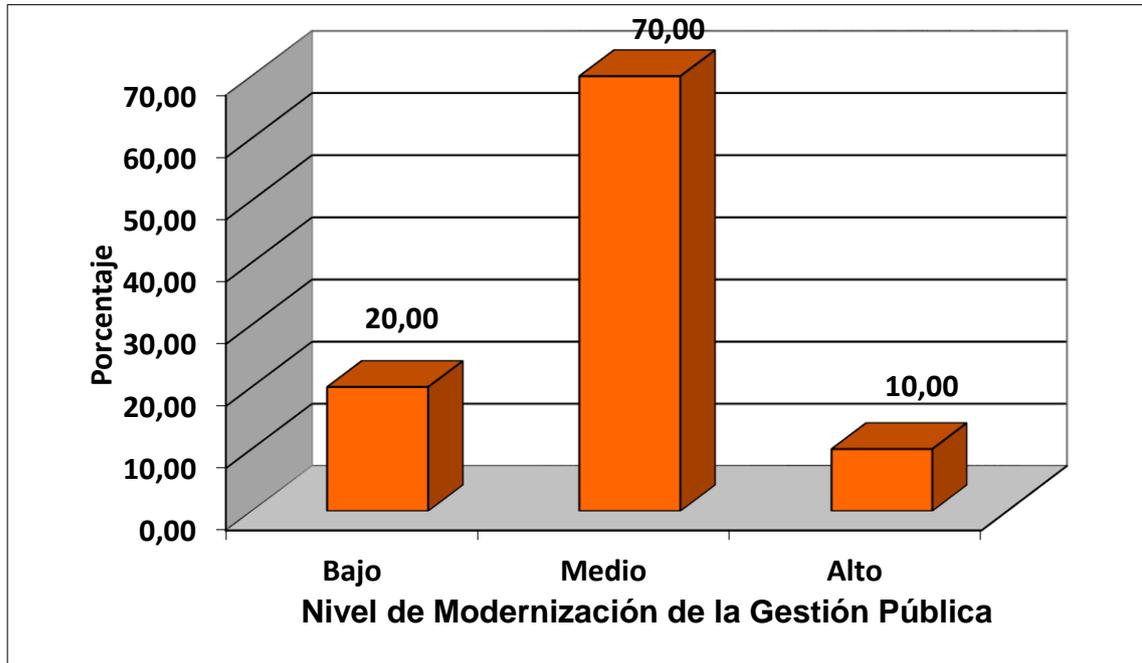
ESCALA DE CORRELACIÓN

Para el análisis de la correlación entre variables se tuvo en cuenta la siguiente escala:

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Figura 1

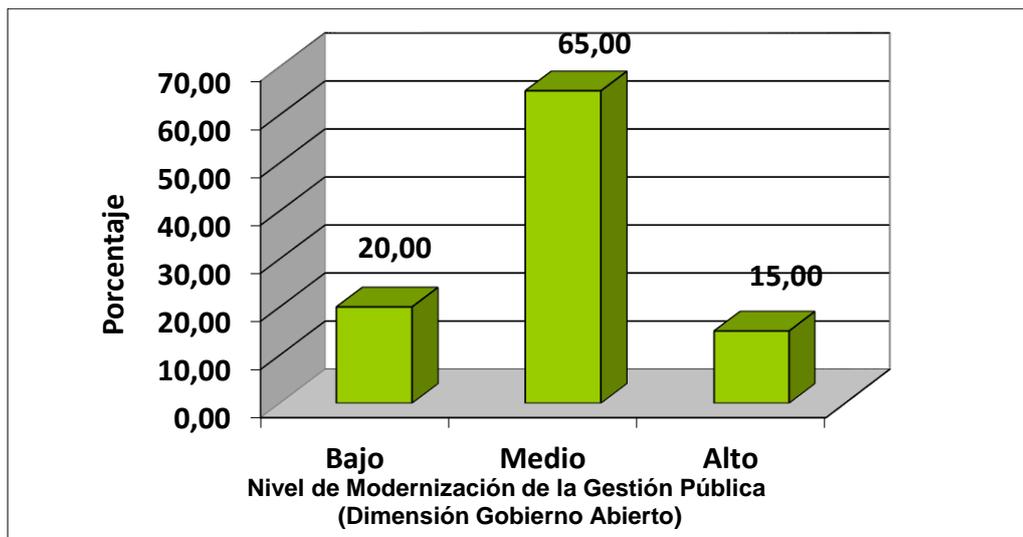
Porcentaje de los niveles de Modernización de la Gestión Pública



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 2

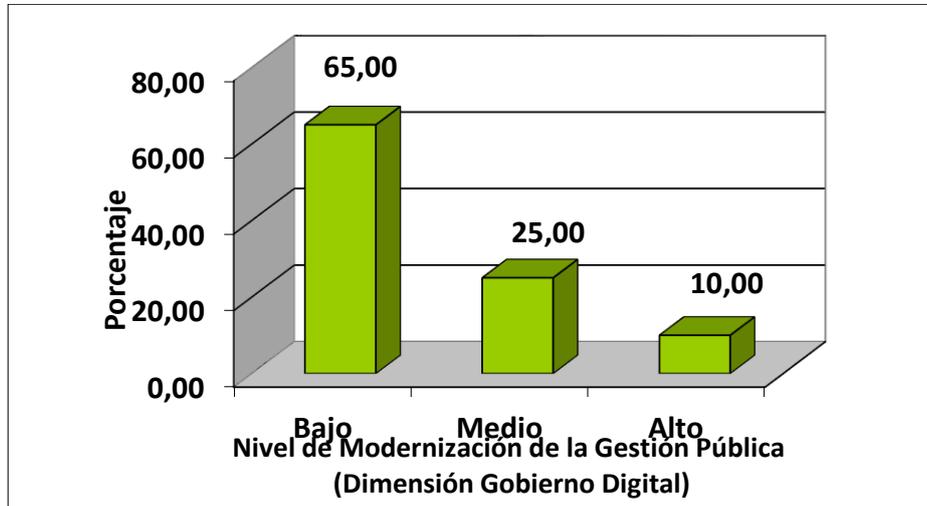
Porcentaje de los niveles de Modernización de la Gestión Pública (Dimensión Gobierno Abierto)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 3

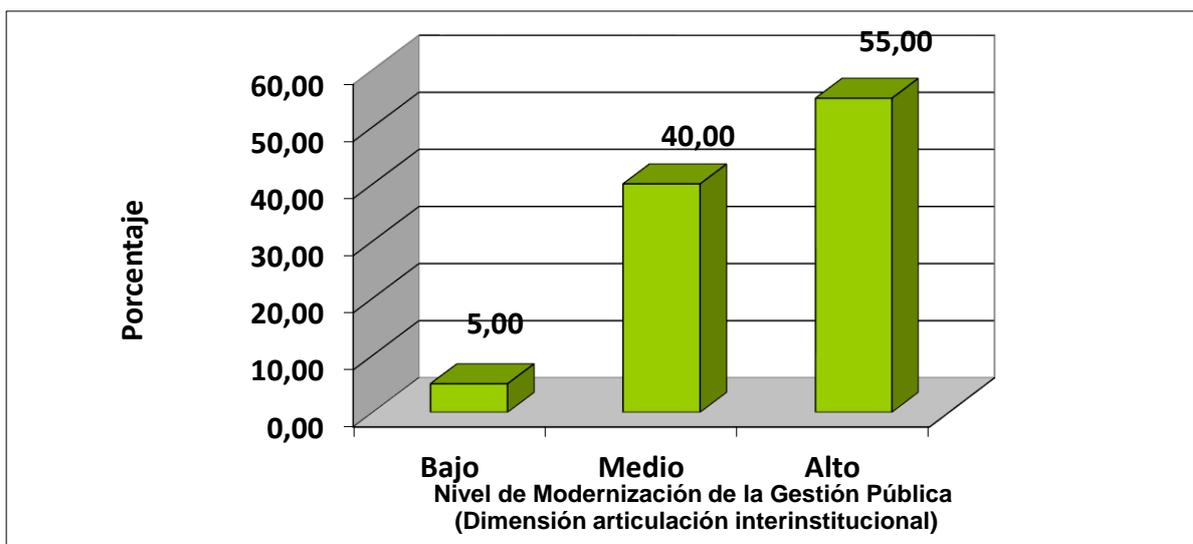
Porcentaje de los niveles de Modernización de la Gestión Pública (Dimensión Gobierno Digital)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 4

Porcentaje de los niveles de Modernización de la Gestión Pública (Dimensión Articulación Interinstitucional)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 5

Porcentaje de los niveles de Modernización de la Gestión Pública por dimensiones

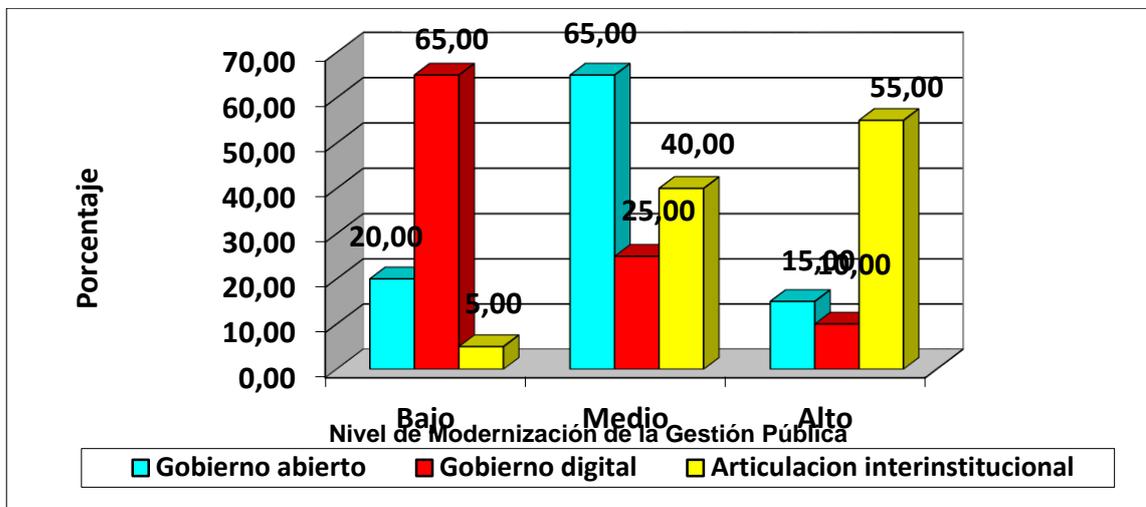
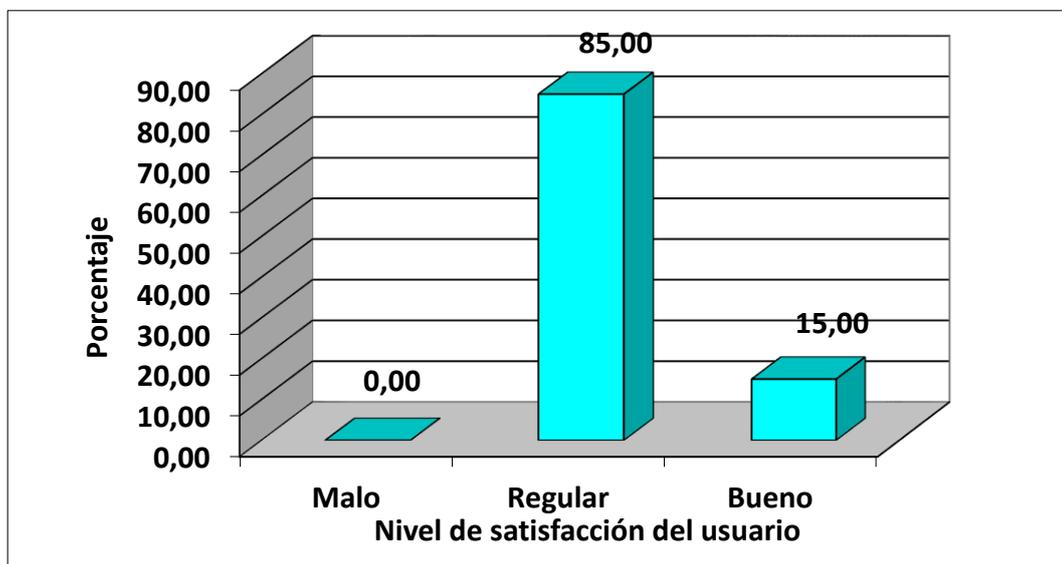


Figura 6

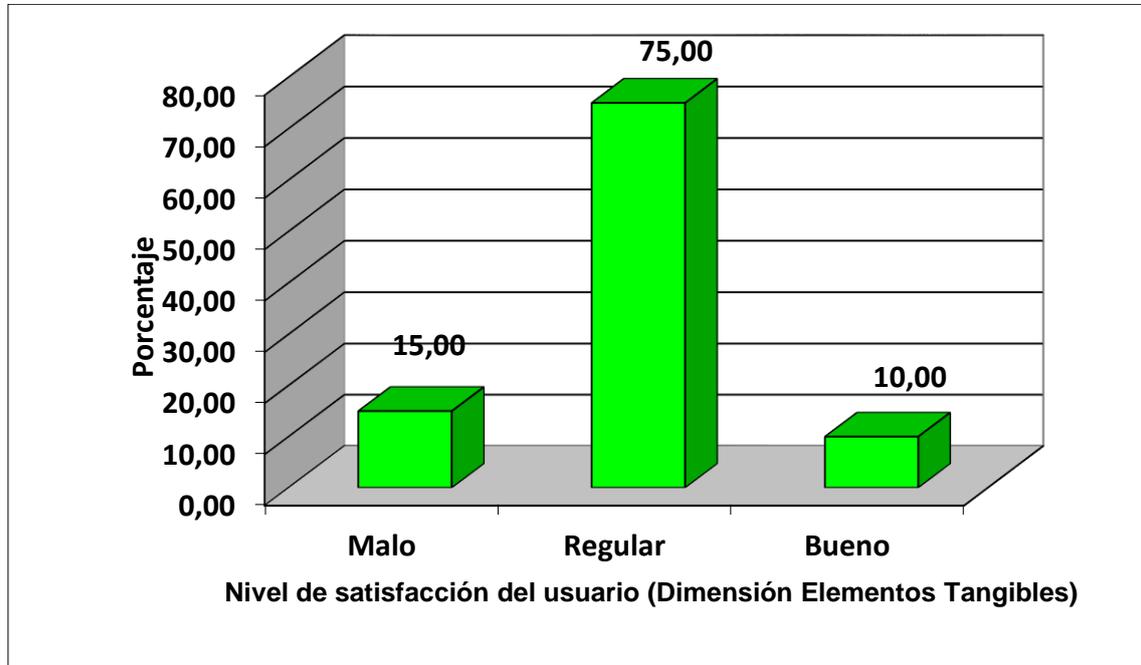
Porcentaje de los niveles de Satisfacción del Usuario



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 7

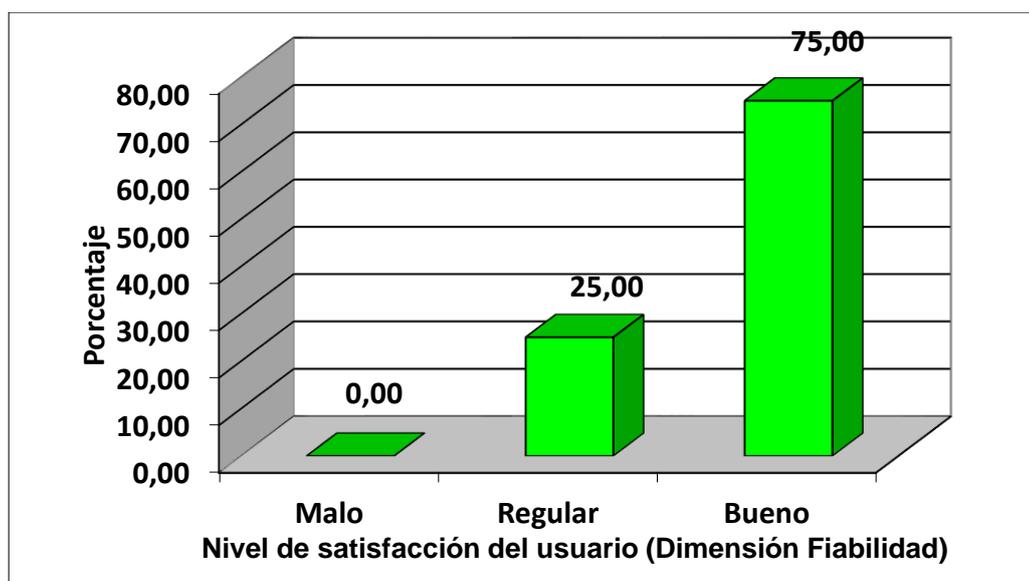
Porcentaje de los niveles de Satisfacción del Usuario (Dimensión de Elementos Tangibles)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 8

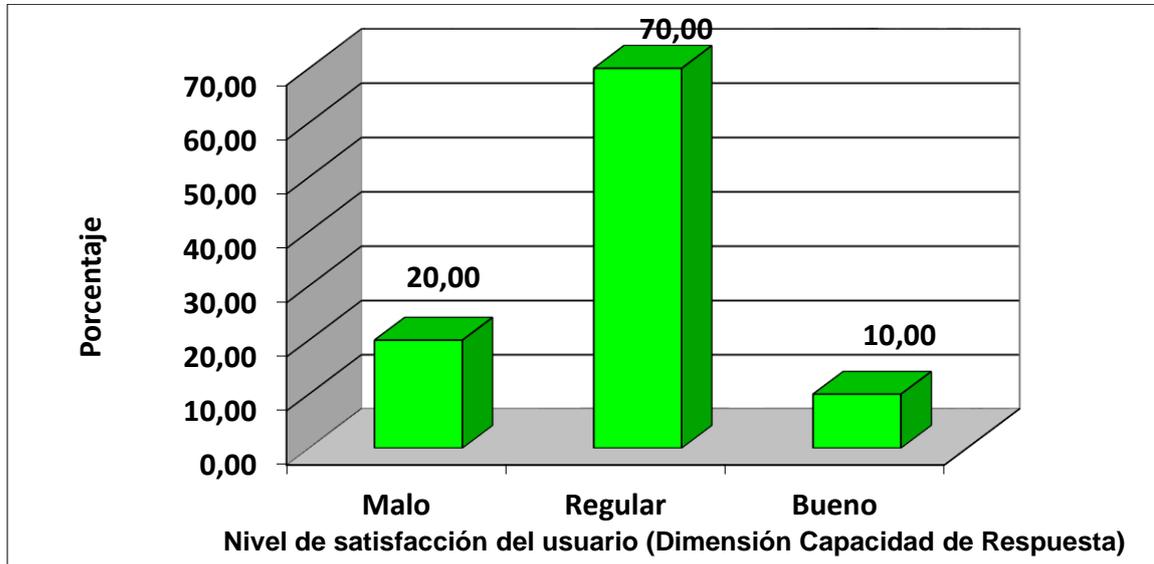
Porcentaje de los niveles de Satisfacción del Usuario (Dimensión Fiabilidad)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 9

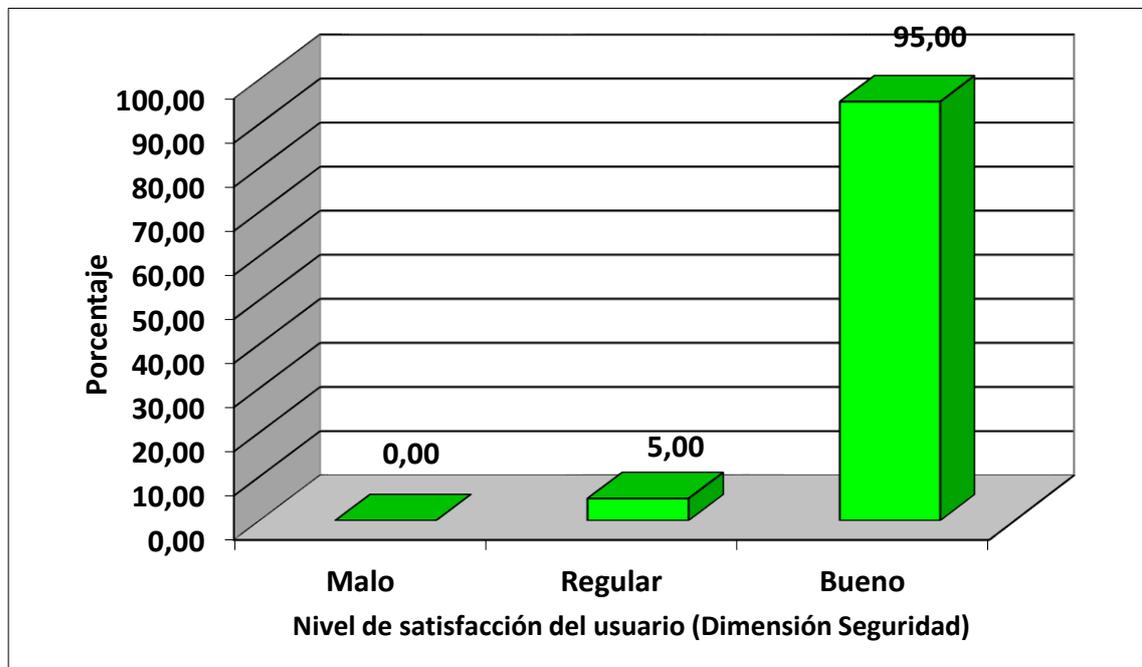
Porcentaje de los niveles de Satisfacción del Usuario (Dimensión Capacidad de respuesta)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 10

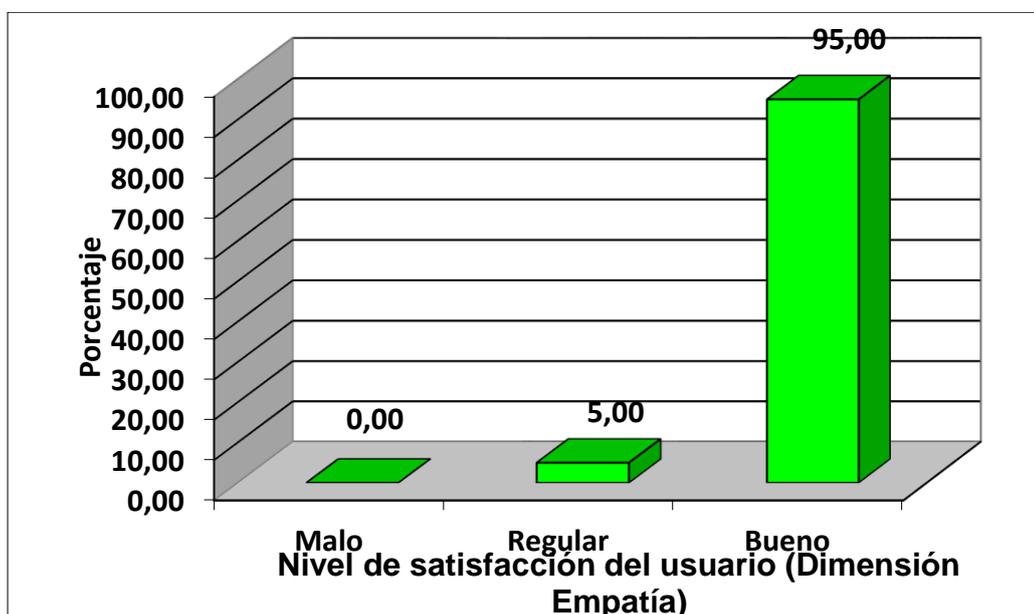
Porcentaje de los niveles de Satisfacción del Usuario (Dimensión Seguridad)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 11

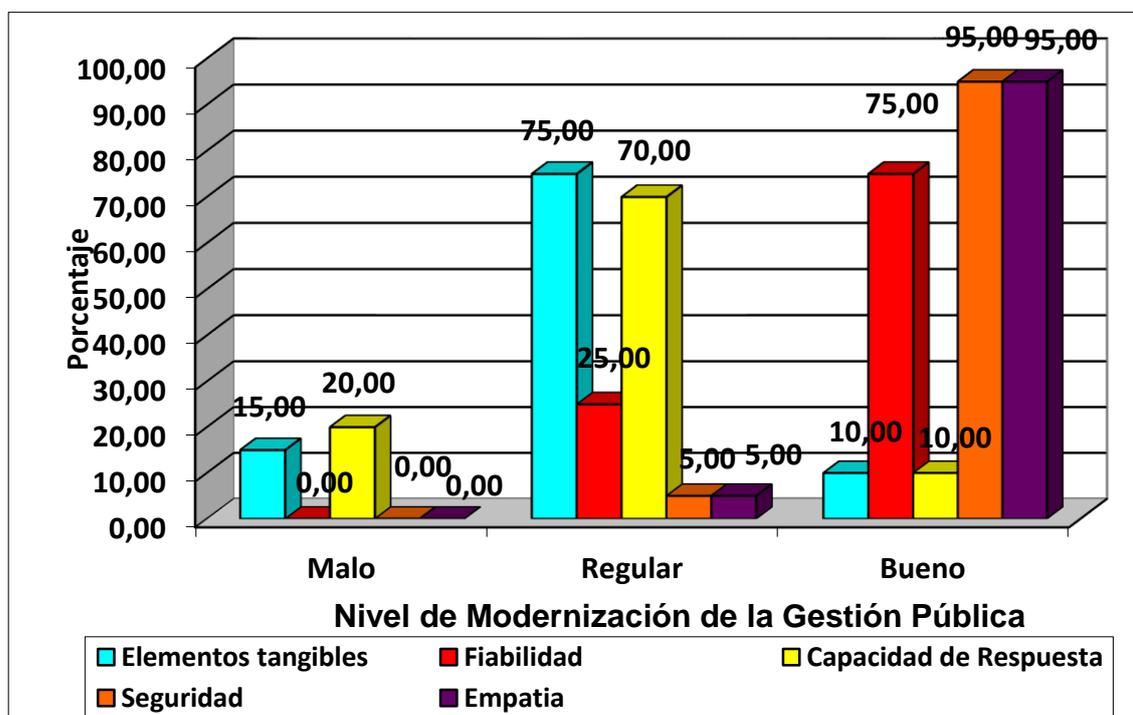
Porcentaje de los niveles de Satisfacción del Usuario (Dimensión Empatía)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 12

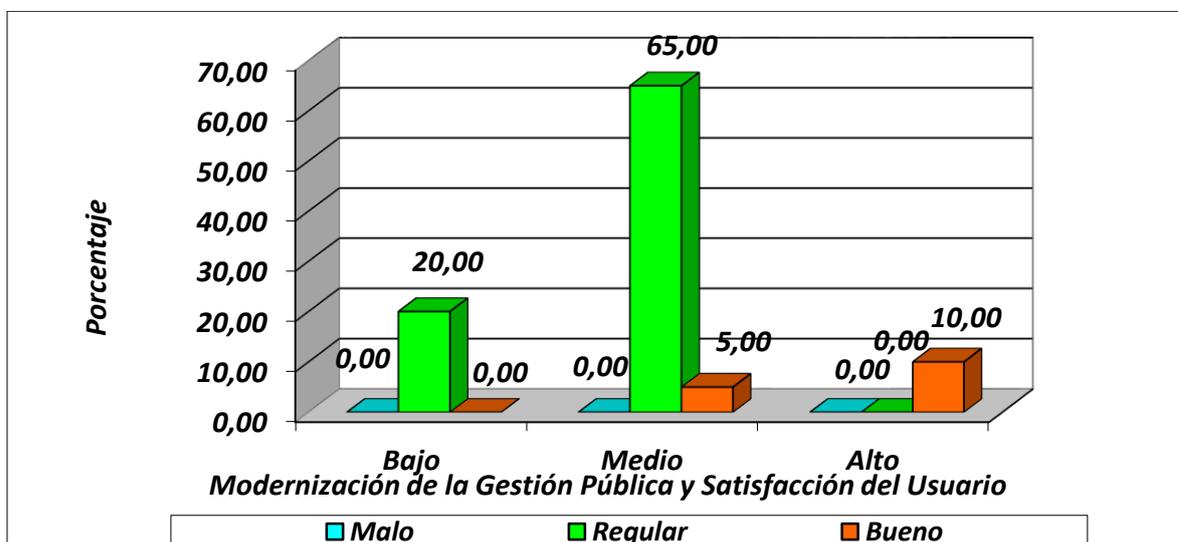
Porcentaje de los niveles de satisfacción del usuario por dimensiones Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 13

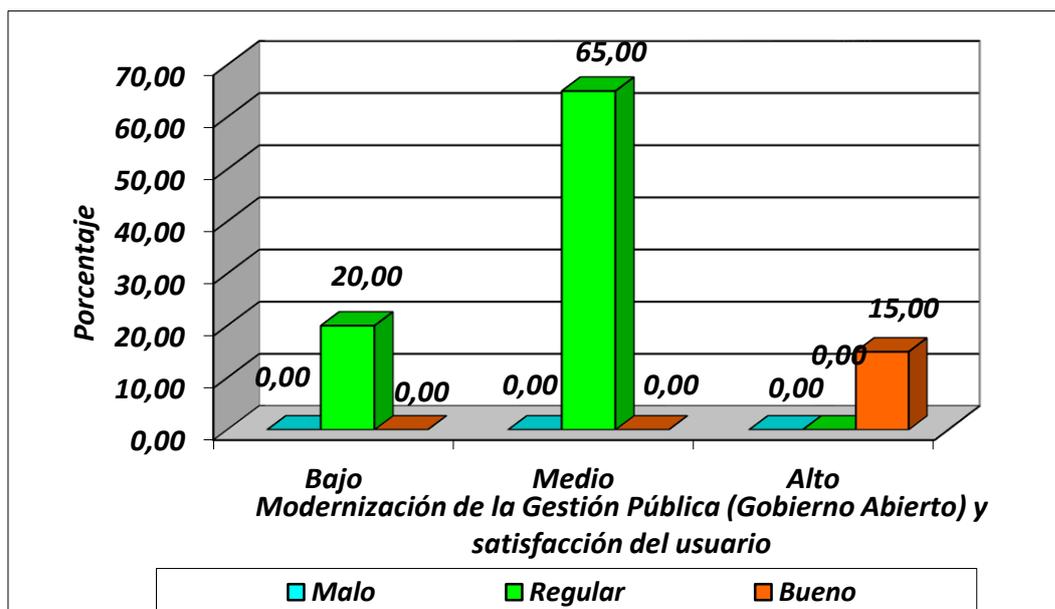
Porcentaje de los niveles de Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario.



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 14

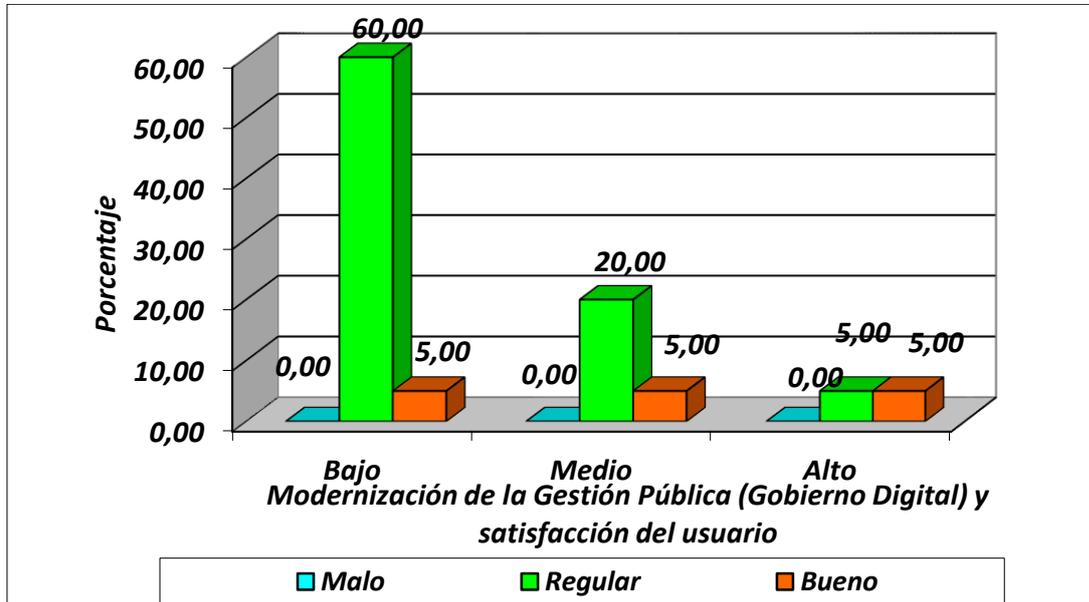
Porcentaje de los niveles Modernización de la gestión pública (D1) y satisfacción del usuario



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 15

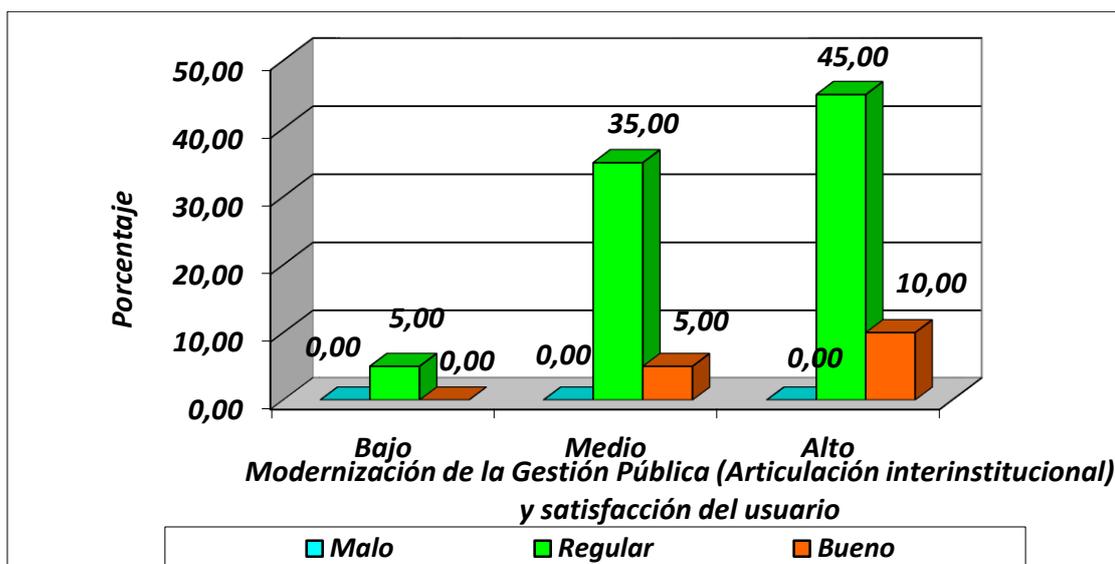
Porcentaje de los niveles de Modernización de la gestión pública (D2) y Satisfacción del Usuario



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 16

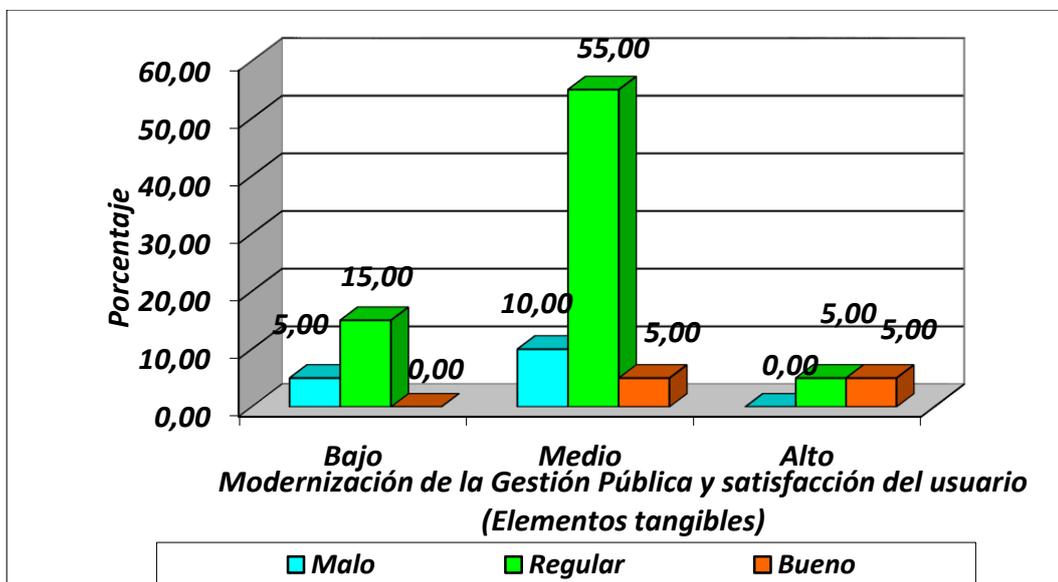
Porcentaje de los niveles Modernización de la gestión pública (D3) y Satisfacción del Usuario



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 17

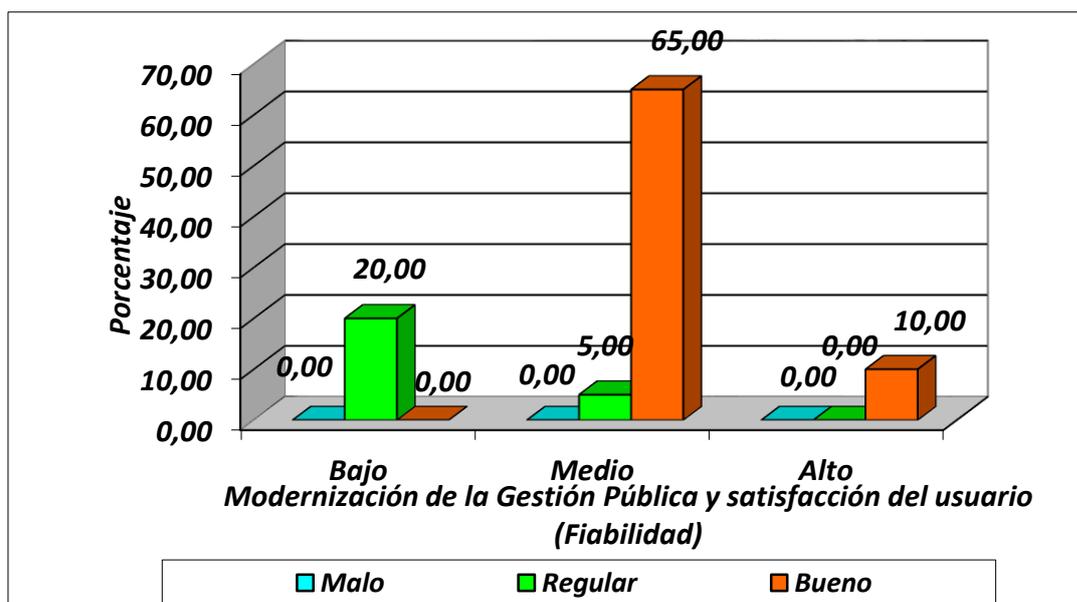
Porcentaje del usuario en la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 según modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario (B1)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 18

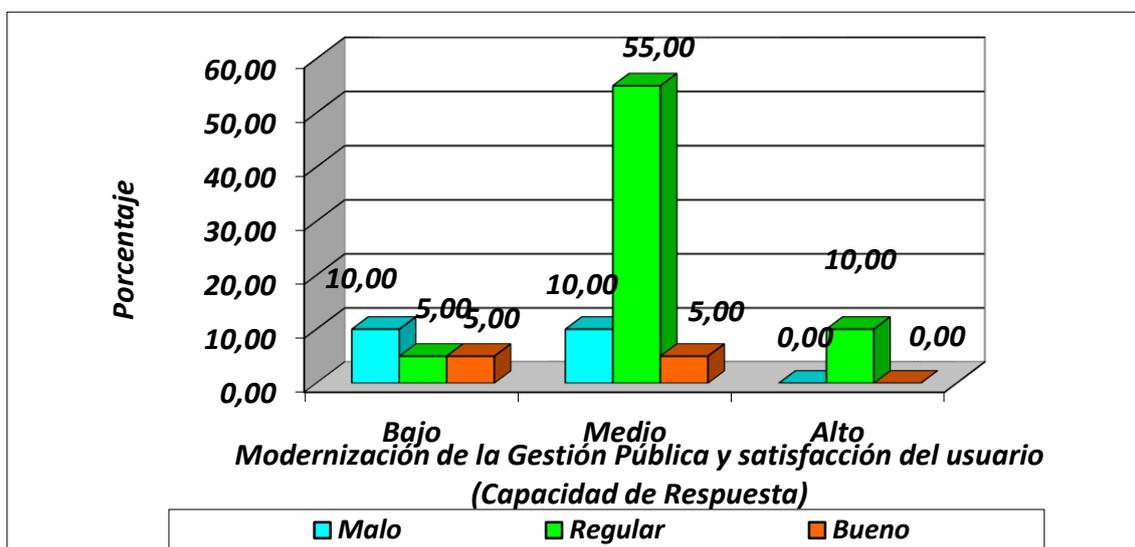
Porcentaje del usuario en la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022 según Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario (B2)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 19

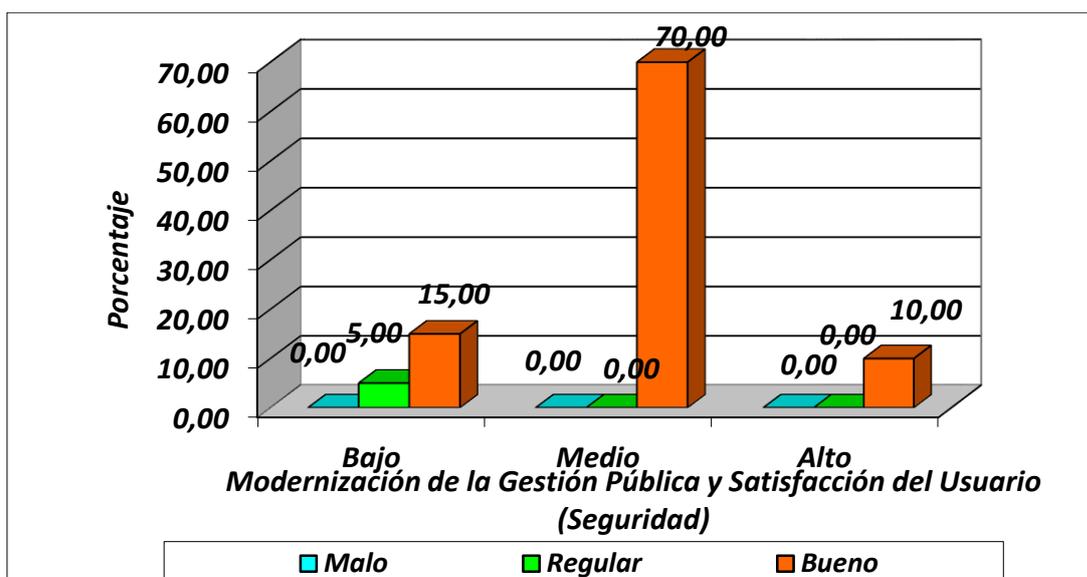
Porcentaje del usuario en la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022 según Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario (B3)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 20

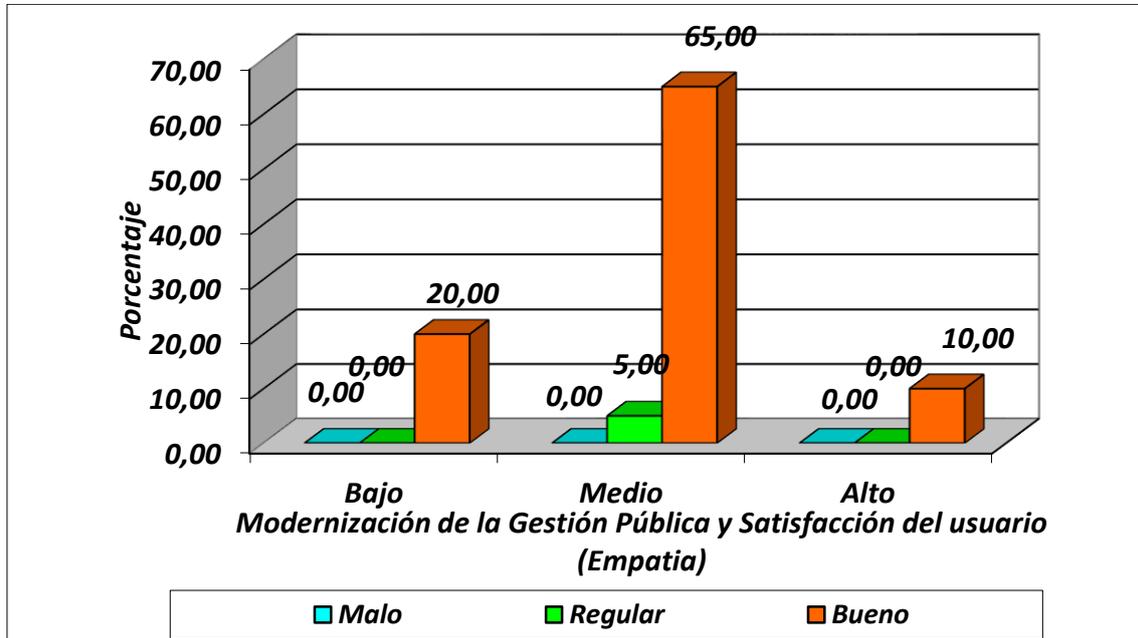
Porcentaje de los niveles según Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario (B4)



Nota: Cuestionarios aplicados

Figura 21

Porcentaje de los niveles según Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del usuario (B5)



Nota: Cuestionarios aplicados

RELACIÓN DE VARIABLES	RHO DE SPEARMAN	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	VALOR	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0.96	0.000	0.9 A 0.99	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA MUY ALTA
RELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
GOBIERNO ABIERTO – SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0.713	0.000	0.7 A 0.89	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA ALTA
GOBIERNO DIGITAL – SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0.294	0.000	0.2 A 0.39	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA BAJA
ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL – SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0.574	0.000	0.4 A 0.69	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA MODERADA
RELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA					
ELEMENTOS TANGIBLES - MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	0.505	0.000	0.4 A 0.69	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA MODERADA
FIABILIDAD MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	0.719	0.000	0.7 A 0.89	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA ALTA
CAPACIDAD DE RESPUESTA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	0.164	0.000	0.01 A 0.19	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA MUY BAJA
SEGURIDAD MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	0.239	0.000	0.2 A 0.39	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA BAJA

EMPATÍA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	0.424		0.4 A 0.69	Se rechaza la H0	LA RELACIÓN ES SIGNIFICATIVA MODERADA
--	--------------	--	------------	------------------	--