



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San  
Martín – 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Pérez Pinedo, Hugo Nicanor ([orcid.org/0000-0001-9873-8932](https://orcid.org/0000-0001-9873-8932))

**ASESOR:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

Dra. Contreras Julian Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mi novia Loren Angulo Farge que me dio las fortalezas más grandes de la vida y mi hijita.

A mi mamá Carmen Rosa Pinedo Ramírez que es mi maravilla del mundo, con su amor, agita mis sentimientos y deseo superación.

A mi hijita Sophie Mavis Pérez Angulo que estremece mi alma, por ella mi amor infinito que se desplaza al universo y las constelaciones, la amo mucho.

**Hugo**

## AGRADECIMIENTO

A la universidad, en general, por permitir conseguir este logro académico y a mis asesores que con su sapiencia y dedicación me otorgaron las capacidades para alcanzar el éxito en este trabajo de investigación.

**El autor**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización .....	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos .....	21
3.6 Métodos de análisis de datos .....	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de gobierno electrónico.....	24
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios .....	24
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	25
Tabla 4. Correlación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios .....	26
Tabla 5. Correlación entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios con el gobierno electrónico .....	27
Tabla 6. Correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios .....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño correlacional.....	17
Figura 2. Determinación del tamaño de la muestra.....	19

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023. La metodología empleada fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Se consideró como población a 7613 usuarios que son atendidos en promedio al mes en el RENIEC, con una muestra aleatoria de 366. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Según los resultados, existe influencia significativa positiva y a nivel alto entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios ( $r = 0.725$ ,  $p < 0.05$ ), además de prevalencia a nivel medio del gobierno electrónico (70 %), a nivel medio de satisfacción de los usuarios (56 %) y de correlación significativa positiva entre las dimensiones de las variables con el total de las mismas. Se concluyó que, si se mejora el gobierno electrónico en todos sus componentes, también va a favorecer a un incremento de la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, satisfacción de los usuarios, RENIEC

## ABSTRACT

The present study had the general objective of determining the relationship between electronic government and user satisfaction in RENIEC, San Martín - 2023. The methodology used was basic, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population was considered to be 7,613 users who are served on average per month at RENIEC, with a random sample of 366. The data collection technique was the survey and the questionnaire was the instrument. According to the results, there is a significant positive and high-level influence between electronic government and user satisfaction ( $r = 0.725$ ,  $p < 0.05$ ), in addition to a medium-level prevalence of electronic government (70%), at a medium level of satisfaction of the users (56%) and a significant positive correlation between the dimensions of the variables with their total. It was concluded that, if electronic government is improved in all its components, it will also favor an increase in user satisfaction.

**Keywords:** Electronic government, user satisfaction, RENIEC



## I. INTRODUCCIÓN

La digitalización del gobierno resulta un tema importante, siendo el ciudadano al que se le otorga principalmente el servicio y en todos los países del mundo se han comenzado a desarrollar servicios en línea y mejorar las prestaciones públicas para distintos fines, para ello, utilizan tecnología interactiva y mejorar la interacción con las personas, de tal modo que aumenten la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad de los servicios estatales. (Al Haddad et al., 2023). No obstante, aún existen falencias al respecto, generando insatisfacción en los usuarios. Algunos estudios a nivel internacional, como Gavrilută et al. (2022) en Rumania, demuestran que el gobierno electrónico no ha seguido un cambio rotundo hacia una mejora, y como refiere el autor, las mejoras de los sitios web han sido incrementales en lugar de transformacionales.

Sobre lo anterior, indica que solamente se mejoran aspectos que ya existen, pero no se realiza un cambio total o de innovación para la mejora de este tipo de servicios, a pesar de que los tiempos en pandemia lo exigía, en donde se requería que la mayoría de las actividades se realicen en línea. Además, según el análisis de varios años de Tejedo et al. (2022) hasta el 2017 los municipios de distintos estudios, si bien casi todo poseen un sitio web (93.3 %) no todos poseen sistemas de información (66.6 %). Denotando un problema que puede afectar a la satisfacción en el usuario. Estudios en Perú al respecto, según Rojas et al. (2022) en su estudio ha encontrado un nivel inadecuado de gobierno electrónico, siendo más del 50 % de las respuestas, de acuerdo con el análisis de encuestas a usuarios. Lo que puede generar insatisfacción en los usuarios que perciben el servicio. Por otro lado, evidencia de deficiencia sobre la satisfacción la señala Lora et al. (2023) en su estudio con 96 pacientes, encontró que solo el 56,3 % se sienten satisfechos a un nivel aceptable con un servicio de telemedicina.

También, en la región San Martín en el estudio de Díaz et al. (2022) en una municipalidad distrital, encontró un nivel medio de gobierno electrónico al 75 %, debido a la falta de datos actualizados, lo que ha generado también insatisfacción en los usuarios. Concretamente en Tarapoto, Vargas (2021) refiere que hay un nivel regular al 45.9 % de gobierno electrónico en el Sistema

Administración Tributaria, demostrando la frecuencia este problema. Así mismo, en el hallazgo de Sánchez (2018) que encuentra un nivel regular al 47 % y bajo al 24 % de la satisfacción del usuario del RENIEC en Tarapoto, además, el servicio brindado de calidad fue de un 53 % regular. Debido a que no hay estudios sobre gobierno electrónico en el RENIEC, se trata de llenar este vacío, que de todas maneras el estudio anterior da luces a una posible deficiente de aplicación del mismo, por el servicio que brinda en la actualidad.

Además, se requiere conocer el vínculo con la satisfacción del usuario, ya que se ha observa ciertas falencias en relación al tema en el ámbito local, concretamente en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC) San Martín, ubicada en Tarapoto, la cual aún posee deficiencias con respecto a los servicios que brinda, debido a que en muchos usuarios, se ha denota malestar e insatisfacción por los retrasos en las atenciones y los procesos de tramitaciones, en una de las labores principales que es la de informar e inscribir de manera consecuyente, fija e imperativa las actas de nacimiento, defunciones y matrimonios, necesitando que sea un servicio eficaz y/o eficiente con el fin de generar en el usuario la satisfacción de los servicios que percibe. Esto se complica más en las personas que viven lejos y no cuentan con RENIEC, complicando el acceso a la misma, pero muchas personas se dan el tiempo de acudir.

Esto puede ser debido a que mucha documentación no se encuentra plasmada de manera digital en la web de la entidad, ya que, aunque se encuentre en desarrollo las partidas digitalizadas y la implementación que viene realizando, no ha logrado hacerlo completamente y al no contar con un sitio web completo, tienen que acudir al lugar físico para solicitar la información pertinente. Por lo tanto, al no poder hacer sus trámites de manera virtual, tiene que tomarse la molestia de acudir a las oficinas correspondientes, sobre todo de RENIEC para sus demás trámites, generando incomodidad y gasto, considerando además que a veces los procesos dentro de la entidad, suelen ser engorrosos en algunos casos con personal no muy amable u hospitalario. Es por ello, que se necesita comprender muy bien la realidad sobre el vínculo del gobierno electrónico

existente actualmente y la satisfacción que sienten los que reciben sus servicios para poder así generar las recomendaciones pertinentes que sirvan para una mejora futura en la entidad.

Según el problema de investigación, la **pregunta general** es: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023?, las **preguntas específicas** son: ¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico según los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico en el RENIEC, San Martín – 2023?

La investigación se justificó en los siguientes aspectos: **Conveniencia:** es conveniente porque permitió alcanzar un análisis y demostrar la importancia de satisfacer a la población en la gestión de entidades públicas, así como poder saber cuáles son los componentes que se necesitan mejorar, sobre todo para reforzar las características que de un adecuado gobierno electrónico en la institución registral RENIEC - San Martín. **Relevancia social:** porque permitió conocer las deficiencias de la institución pública referente a un tema relevante que merece el impulso social, así como poder promover el empleo de tecnologías electrónicas para facilitar procedimiento y trámites de los usuarios y generar satisfacción en los mismos sobre el empleo de las plataformas digitales que ofrece la entidad. Además, fue útil para concientizar a otras entidades públicas del valor que tienen las tecnologías y la importancia de un buen servicio a los usuarios, así como será un antecedente de estudio.

**Valor teórico:** se realizó su aportación al conocimiento científico, incrementando los saberes en este tema, además del empleo de fundamentos teóricos relevantes con respecto a las variables abordadas. **Implicancias prácticas:** favoreció de manera directa al RENIEC debido a que los hallazgos demostraron las falencias, para así empezar a mejorar el gobierno electrónico en la institución

registraral RENIEC de San Martín, de modo que se logre optimizar el contexto problemático actual, desarrollando así plataformas digitales para la gestión de la comunicación con la población, mejorando la atención en los servicios que da la institución. **Utilidad metodológica:** se realizó la validación y confiabilidad de los instrumentos de ambas variables, lo cual genera de esta manera un instrumento adaptado a la realidad local que podrá ser empleado por otros investigadores interesados en este tema, además pertenecer a fuentes fiables, las cuales dan crédito a su aplicación.

El **objetivo general** planteado determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023. Los **específicos** se plantean como: Identificar el nivel de gobierno electrónico según los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023. Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023. Analizar la relación entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico en el RENIEC, San Martín – 2023.

Con respecto a las **hipótesis** planteadas, de manera **general** se considera que H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023. Las **específicas** fueron: El nivel del gobierno electrónico según los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023 es alto. El nivel de satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023 es alto. Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023. Existe relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico en el RENIEC, San Martín – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Sobre los antecedentes de estudio encontrados en el mundo, se encuentra la investigación en Indonesia de Setyoko et al. (2023) los cuales concluyeron que la calidad del sistema tiene un efecto positivo en la satisfacción de los usuarios de archivos electrónicos, así como la calidad de información y de servicio ( $p < 0.05$ ), por tanto, cuanto mejor es un sistema electrónico para los usuarios su satisfacción será mejor. Sobre esto el autor refiere que un buen sistema de electrónico, tiene que ver primero con el producto que ofrece que es la declaración electrónica, aspecto muy importante que sirve tanto a los usuarios que son personas naturales como jurídicas, por tanto, para llegar a satisfacer a estos clientes que dependen de cierta forma del servicio público para este tipo de trámites, el gobierno entrega en general un servicio priorizando la eficacia, la eficiencia y la transparencia a través del gobierno electrónico, ya que ofrece una breve guía para el llenado de formularios electrónicos e informes, esto además con una buena calidad en la información, que es lo que destaca como factor para una mayor satisfacción.

También Othman et al. (2023) en Egipto, concluyeron que una adecuada infraestructura y el tiempo que se pase dentro de las mismas, contribuye de manera significativa a la satisfacción del usuario ( $p < 0.05$ ), por lo que si una entidad se preocupa de mantener adecuadamente su estructura, va a generar satisfacción en el usuario mientras espera a la atención del servicio, teniendo en cuenta al tiempo de atención además del tiempo de espera como aspectos que se correlacionan. Por tal motivo es que hace hincapié en el hecho de que las entidades, sobre todo gubernamentales, deben mantener un ambiente el cual sea adecuado y agradable para el desarrollo de sus actividades, de tal modo que el tiempo de espera no sea un lapso agotador hasta la atención del servicio. No obstante, refiere que llegar a este es más complicado en el caso de los edificios e infraestructuras públicas que son operados con fondos gubernamentales, los cuales deben ser observados y atendidos con urgencia para garantizar la mejora del edificio y de los procesos, así como de la fidelización de los usuarios.

También Myint (2022) en China, concluyó que el 66 % de los usuarios se sienten muy de acuerdo con el fácil empleo de un servicio electrónico de una empresa de registros en línea y que consideran que no poseen ningún riesgo (69.9 %). No obstante, aún hay problemas de transacciones de pago y algunos desafíos técnicos aún permanecen en el sistema, indicando así que la satisfacción del usuario en general es elevada y que se aplica un buen gobierno electrónico, sin embargo, tiene mejoras que realizar. Según el autor, dichas mejoras deben centrarse en la empleabilidad y facilidad de usar el sistema, además según el análisis por parte de los usuarios, ellos recomiendan que las notificaciones deben ser claras y más visibles, siendo aquello posible mediante una campaña de concientización sobre su uso, brindando información y guías de apoyo, con respecto a los términos técnicos que están vinculados a los aspectos de la empresa, para que los usuarios se familiaricen con la misma y comprendan mucho mejor el sistema, incrementando su satisfacción.

Así también el estudio de Aranyossy (2022) en Hungría concluyó que aumentar la confianza de los ciudadanos en Internet o mejorar las condiciones infraestructurales, así como una propuesta de valor significativa en términos de ahorro de tiempo y facilidad de uso, ayudaría a aumentar los niveles de adopción de todos lo brindado al usuario de manera electrónica por parte del estado, además de la existencia del vínculo positivo con la satisfacción ( $p < 0.05$ ). El autor refiere, además, que concretamente otros factores incrementan el uso y la confianza del gobierno electrónico, es el hábito de su uso, recomendando fomentar su uso continuo, ofreciendo servicios en línea de manera constante, lo que involucraría una transformación de dichos servicios a un entorno virtual, para que las personas casi de manera forzada empiecen a usar dichos servicios y a se acostumbren al mismo. También para una elevada satisfacción, debe tener en cuenta la calidad de las transacciones en línea.

Por su parte Obaid & Ahmad (2021) en Reino Unido, concluyeron que los atributos del gobierno electrónico en términos de calidad del servicio, del sistema y la información se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario, observando coeficientes superiores a 0.729 hasta 0.819 ( $p < 0.05$ ),

indicando así, que si los atributos del gobierno electrónico son adecuados, como los mencionados anteriormente. Similar hallazgo lo tienen Chan et al. (2020) en Estados Unidos llegaron a concluir que la totalidad de los componentes del diseño que componen gobierno electrónico contribuyeron a mejorar la percepción del servicio influyendo en el incremento de la calidad en el servicio, lo que influyó en que los ciudadanos estén más satisfechos ( $p < 0.05$ ), indicando que cuanto mejor se desarrollen los componentes del gobierno electrónico, mejor será la percepción del servicio y la satisfacción de quienes lo usan. Por lo tanto, es estar atentos a entregar una buena información, los servicios que se prestan, además, de bases adecuadas en el sistema que pueden ser un gran habilitador o un obstáculo.

Por otro lado, la investigación de Nguyen et al. (2020) en Vietnam llegaron a concluir que la calidad de servicio brindado y aquellos beneficios asociados al gobierno de tipo electrónico, a su vez tienen una incidencia positiva y significativa en las personas sobre su satisfacción asociada a los servicios que el estado les brinda en línea ( $p < 0.05$ ). Además, recalca que sobre todo la transparencia de la información, el soporte al usuario, la confianza que otorga la eficiencia, son mucho más importantes para estimar mejor la calidad del sistema de datos, servicio y los beneficios que otorga el gobierno electrónico, llegando así a satisfacer a los usuarios que emplean los servicios en línea por parte del estado. Aunque por sobre todo los usuarios requieren que el servicio sea más eficiente, ya que eso influye en la satisfacción que llegan a percibir. Aunque también analiza que existen variables de control como puede ser el sexo, la edad y el grado de educación que poseen, así como el frecuente de uso del internet.

Además, Khatib et al. (2019) en Kuwait, concluyeron que la calidad del soporte percibido por los ciudadanos y proporcionar información, explica la intención de las personas en utilizar los sistemas de gobierno electrónico ( $p < 0.05$ ), generando a su vez satisfacción en ellos. Esto quiere decir más detalladamente, que los usuarios al tener inquietudes, el apoyo adecuado que perciben en las mismas plataformas en línea, hace que se sientan satisfechos

sobre dicho apoyo, inclinándose mucho más al empleo de los servicios en línea del gobierno. Un aspecto importante que menciona en relación al servicio, es que también es posible identificar el servicio como un aspecto electrónico en concreto (e-service). Ante estos hallazgos, los autores mencionan que estos puntos favorecer a los directivos que toman decisiones, mejorar en la forma que brindan los servicios electrónicos, para hacer que los ciudadanos lo usen frecuentemente.

Ahora con respecto a los antecedentes que se presentan en el Perú, Lora et al. (2023) llegaron a concluir que hay un vínculo significativo de la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario, así como en sus dimensiones ( $r=0,525$ ;  $p<0.05$ ), además de que la mayoría indica que servicio de telemedicina es regular (41.7 %), por lo que consideran que cuanto mejor sea el servicio de tipo electrónico (telemedicina) mayor será la satisfacción que perciban. En este caso, otro aspecto importante que destaca el investigador, es la seguridad que se brinda como parte de la calidad de los servicios de telemedicina, denotando que los que a los beneficiarios les resulta más satisfecho, esto quiere decir la forma de atención que ocurre en este proceso, hace que el usuario sienta confianza al interactuar con este servicio, probablemente porque siente que tanto su integridad personal, ya sea en la información que coloca o cómo realiza las consultas, sin generar errores, no se ven perjudicadas, lo que refuerza el hecho de que pueda seguir consultando y sintiéndose satisfecho por dicho servicio.

También Díaz et al. (2022) concluyeron que existen niveles regulares de satisfacción y percepción del gobierno electrónico según los usuarios de una municipalidad, encontrando además un vínculo significativo entre los componentes que posee el servicio del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios que lo perciben, con coeficientes de correlación mayores a 0.351 ( $p<0.05$ ) y entre las variable de 0.701 ( $p<0.05$ ), señalando que a mejores servicios de gobierno electrónico en la municipalidad, mejor será la satisfacción percibida. En este aspecto los autores hacen hincapié en el hecho de que es necesario mejorar la información que brindan estos servicios, además, de



aminorar gastos de transacción y reducir los procesos burocráticos, así como aumentar la transparencia en el involucramiento de los usuarios. Estos aspectos van a favorecer a que los usuarios perciban mayor satisfacción, debido a que también, la burocracia siempre ha ralentizado los procesos administrativos, perjudicando al usuario.

Sobre los fundamentos de la **variable gobierno electrónico**, en su definición, el gobierno se puede entender como un proceso que unifica y direcciona toda la complejidad institucional de una nación o estado (Báez, 2023). Por otra parte, lo electrónico, tiene que ver con la producción, almacenamiento y funcionamiento de diversos elementos dentro de un computador o dispositivo que funciona con electricidad (Real Academia Española, 2023). El autor principal para el **gobierno electrónico**, es Salvador (2002) el cual define a esta variable como la utilización de tecnologías de las información y comunicación (TIC) dentro de un gobierno local, que favorece a su gestión dentro de la misma, las relaciones con los pobladores y otras entidades ya sean privadas o públicas. Para Khalid & Lavilles (2019) representa el emplear las TIC para transformar los vínculos con la comunidad, las organizaciones en general y otras ramificaciones del gobierno.

Así lo refuerza Malodia et al (2021) señalando que se trata de plataformas reconocidas como TIC, que se integran adecuadamente y permiten la inclusión social, las cuales se forman mediante una estructura arquitectónica de sistemas que evoluciona para favorecer un buen servicio y con gran eficiencia en el ámbito gubernamental, siendo transparente, fiable y responsable. Con respecto a sus **dimensiones**, el autor principal plantea la existencia de cuatro dimensiones es Salvador (2002), que establece como primera dimensión la **externa** del gobierno electrónico, la cual se entiende como el empleo TIC como herramienta en la prestación de servicios, brindar datos y agilizar la interacción con los ciudadanos, así como dentro de la gestión en la localidad.

Sobre los **indicadores** tiene en cuenta el nivel de servicio, si está bien establecido el gobierno electrónico para que los usuarios lo puedan emplear. Como segundo indicador se encuentra el nivel de interacción, siendo el grado

en el que los usuarios interactúan muy bien con el sistema electrónico que presta la entidad. Su tercer indicador es el empleo de medios de información y comunicación, donde el usuario puede hacer sus consultas por medio de diversos canales como aplicaciones, correo, sitio web, entre otros con la mayor comodidad (Salvador, 2002). Además, sobre la misma **dimensión**, Cardona (2004) refiere que conlleva que el pueblo sea partícipe constante mediante la interacción entre ciudadanos y representantes elegidos con respecto a los servicios que presta el estado y la facilidad para obtener datos la cual responde a una buena atención de lo solicitado por los ciudadanos. También Brown (2005) refiere que se trata del empleo de las TIC para poder interrelacionarse con los usuarios y otros actores del estado, así como entidades privadas e internacionales.

Por otra parte, Armas R. y Armas A. (2011) menciona que tiene que ver con brindar servicios e interacción con la ciudadanía mediante la instauración de las TIC. Finalmente, lo mencionado por Rincón y Vergara (2017) refieren que busca facilitar los servicios a los receptores de su mandato mediante el empleo de la tecnología. Por otro lado, la dimensión **interna**, recalca la labor de los gobiernos locales empleando las TIC para mejorar sus funciones internas, mejorando la efectividad de las acciones que realice. Tiene el indicador de impacto en la gestión pública, que consta de las consecuencias que genera en la gestión de la entidad la cual tiene que generar diversos cambios para que este funcione. También el nivel de adaptación, corroborando que exista una adecuada implementación de la misma, denotando por parte del usuario que se han tomado las medidas para ello. Por último, el tercer indicador, se trata de las mejoras en la gestión, siendo el grado en que llega optimizarse los procedimientos, a su vez de reducir los tiempos, facilidad en los trámites entre otros que beneficia a la misma entidad (Salvador, 2002).

Además, en la dimensión **interna** interviene un elemento importante que conlleva una integración horizontal, ayudando a crear otros servicios de manera externa mediante la interacción de variadas agencias administrativas con las que cuenta el estado (Cardona, 2004). Según Brown (2005) es la creación de

buenos medios para brindar un buen servicio al público buscando mejorar sus procesos para empoderar al ciudadano y que se auto sirva. Son también todas las actividades que implementa el gobierno, que redundan sobre la optimización de sus labores internas, que está presente durante la etapa transformativa, pues se encuentra en el lugar originario de todos aquellos cambios organizacionales, en donde se redefinen procedimientos basados en la perspectiva del ciudadano, se hace hincapié en motivar y formar a los trabajadores con la cultura de la empresa en donde labora, para así hacer más eficiente la organización (Armas R. y Armas A., 2011). Para Rincón y Vargas (2017) se trata de la reestructuración de los procesos institucionales buscando la modernización y eficiencia del gobierno local.

Así también, la dimensión **relacional** (o en red) del gobierno electrónico se basa en el uso de las TIC, de tal forma que pueda mantener y mejorar los vínculos de los gobiernos públicos locales, con diversas organizaciones de todo tipo y con las que tienen bastante contacto. Su primer indicador es la facilidad para intercambiar información, en este caso el usuario evalúa cuán eficiente es el gobierno electrónico para conseguir la información necesaria en los trámites u otros servicios. El segundo indicador son las mejoras en el proceso, observado por el usuario. El tercer indicador son las mejoras en el servicio, satisfaciendo las necesidades de los usuarios que valoran que hay un buen servicio. El último indicador, transparencia, habla de los requerimientos que necesita el gobierno electrónico para demostrar que los procesos son claros y sin errores, como seguimiento o transacciones (Salvador, 2002).

También, se trata de aspectos interagenciales de coordinación, que ayudan a una labor conjunta, así como establecer relaciones entre gobiernos locales y otras organizaciones, para relaciones de proveedores de bienes o servicios, como también el intercambio de información (Cardona, 2004). Para Brown (2005), se trata de un adecuado funcionamiento del estado y sus entidades, considerando el uso de las TIC y la influencia que tiene en los procesos operativos del gobierno. Se genera así una red la cual facilite intercambiar recursos con las entidades sociales y públicas en general, para mejorar

servicios y los actuales métodos laborales, además de procesos nuevos, esta dimensión se crea basándose en la vinculación de redes externas, donde agentes autorizados ingresan a espacios internos de las instituciones locales motivados por una relación colaborativa, con una comunicación más fluida y eficiente (Armas R. y Armas A., 2011). Busca la interoperabilidad con otras entidades, involucrando y descentralizando a agentes que tengan algún tipo de relación para facilitar sus actividades (Rincón y Vergara, 2017).

Por otra parte, la dimensión de **promoción** hace referencia a las labores encaminadas a fomentar una conexión colectiva mediante el empleo de las TIC desde la población, llegando a superar la brecha digital, gracias a las entidades públicas y privadas, así como de otros agentes sociales. Posee dos indicadores, el primero es el acceso adecuado para los ciudadanos, donde usuario evalúa si posee un entorno amigable, si ayuda a los que no pueden acudir al mismo, permitiendo un mejor servicio. El segundo indicador es el cambio de paradigma, que conlleva la adaptación de esta nueva modalidad en la gestión de la entidad, reflejándose en el servicio del personal y su infraestructura (Salvador, 2002).

También otros autores, mencionan que el gobierno electrónico se implementa mediante proyectos que implementarán presencia, transformación, interacción y participación social de manera cohesionada (Cardona, 2004). Para Brown (2005) conlleva un cambio que denota una nueva forma de riqueza que es la información y que crea nuevas formas de expresión cultural y digitalización, que debe ser accesible para todos. En esta dimensión, las actuaciones se ven alrededor de dos ejes, primero, la promoción de la infraestructura para poder acceder a las TIC y segundo, promocionar una adecuada cultura sobre en relación a nuevos paradigmas y retos que establecen el uso de las TIC, aprender a encontrar datos y de qué manera, además de cómo interpretarla para crear muchos más conocimientos para el beneficio ciudadano (Armas R. y Armas A., 2011). Su finalidad es fortalecer la cohesión social a través de la cultura en materia de sensibilización y apropiación del uso de las TIC (Rincón y Vergara, 2017).

Se destaca que, aplicar un gobierno electrónico es algo positivo, ya que implementación exitosa con todos los componentes que lo involucran, evita perder recursos que ya se encuentran bajos o limitados como otras consecuencias contraproducentes como deudas financieras, pérdida de reputación y problemas a nivel político para el gobierno en ejercicio (Glyptis et al., 2020). Además, es una herramienta necesaria de participación y comunicación, debido a que su función y contenido se encargan de transmitir lo que realmente es la gestión del municipio a la comunidad y convencerlos de que confíen en los servicios que brinda (Tejedo et al., 2022). Con respecto a la **variable satisfacción de los usuarios**, primero se entiende como satisfacción a aquel proceso de análisis mental o cognitivo, en el cual los consumidores hacen una comparación del rendimiento real con lo que esperan del mismo (Parasuraman et al., 1993).

Por otro lado, usuario se entiende como aquella persona la cual es capaz de poder usar algo de manera limitada (Real Academia Española, 2023). Para Shrawan & Mohit (2018) la satisfacción del usuario es la percepción de valor adquirido en relación a algún tipo de sistema o elemento tecnológico. También, se entiende como una respuesta a las discrepancias entre la percepción y la expectativa de algún tipo de servicio o producto (Terpstra et al., 2014). Además de acuerdo con Haruna & Osa-Afiana (2022) desde el modelo de paradigma de desconfirmación lo define en base a las evaluaciones de las discrepancias percibidas entre las experiencias previas al consumo y posteriores al consumo.

Sobre las **dimensiones** de la variable **satisfacción de los usuarios**, se tiene en cuenta el trabajo realizado por Haruna & Afiana (2022) que en su análisis establece cuatro dimensiones. La primera es la **calidad percibida**, en donde los usuarios perciben que tanto servicios como productos, dados por la entidad son de calidad. Su indicador confiabilidad, conlleva la consistencia con respecto a dicha calidad y desempeño de los servicios y productos que sean consumidos. El otro indicador, elementos tangibles, son atributos físicos de la

organización como puede ser el atractivo y apariencia visual de la instalación, equipos y personal. El indicador empatía, que se refiere a la atención individualizada y preocupación brindada por la organización para abordar las necesidades de un cliente y sus sentimientos. Finalmente, el indicador seguridad, el cual se basa en la percepción cuán capaz es la entidad para proteger al cliente y sus datos personal en la instalación o sitio web o plataforma de pago (Haruna & Afiana, 2022).

También, sobre la calidad percibida, puede entenderse también como un instrumento competitivo, de cultura organizativa, que favorece al proceso de mejora continuo y compromiso global de todos los encargados de brindar dicho servicio (Hernández de Velazco et al., 2009). Por otra parte, el usuario revisa y valora las múltiples funcionalidades existentes en el sitio web donde los gobiernos locales depositan la información, o a través de la cual realizan diversos contactos con la población, en función de su contexto particular (Santamaría et al., 2018). Se comprende, además, como la consecuencia del vínculo entre el cliente y aquel que ofrece un servicio, que puede tener diversos enfoques desde muchas áreas de estudio (Stylidis et al., 2020). Por último, para Stylidis et al. (2022) se trata de la experiencia total del cliente con respecto al servicio o producto, el cual puede ser aprovechado para mejorar los diseños.

En la segunda dimensión, el **valor percibido**, se trata de la percepción de valor en los productos y servicios proporcionados por la organización hotelera. Su indicador es la percepción del precio, que conlleva la congruencia en el valor de algún producto o servicio ofrecido y adquiridos por los usuarios (Haruna & Afiana, 2022). Bettman et al. (1998), comprendía que se trata de aquel valor que consideran percibir los usuarios en base a la experiencia de emplear un servicio. También Vandermerwe (2003) mencionó que se trata del vínculo entre el valor recibido por un cliente al experimentar el servicio o producto y lo que espera antes de que se reciba dicho servicio. Para Uzir et al. (2020) es el estado de cumplimiento de lo que esperan de un producto electrónico para el hogar o su servicio asociado y lo que, finalmente, obtienen. Por último, Susante et al.

(2019) refieren que se trata de una evaluación general por parte de quién consume sobre cuán útil es el producto o servicio con respecto a lo que reciba y lo que da por este.

La tercera dimensión, es la **Expectativa del cliente**, que se basa en las suposiciones e interacciones no experienciales previas al consumo y evaluaciones futuras sobre el valor de los productos y servicios. Como único indicador son las expectativas, que refiere sobre el comportamiento anticipatorio por parte del cliente al interactuar con el proveedor del producto y/o servicio (Haruna & Afiana, 2022). En este aspecto, según Marzo et al. (2002) se trata de aquello que la persona que emplea el servicio espera recibir. Para Yamada lo entiende desde dos aspectos, el primero es la evaluación de lo que cree que debe obtener del servicio que no ha utilizado, y si lo ha utilizado, lo que queda en su memoria sobre este. Por otra parte, Guerrero (2018) refiere que se trata de lo que el usuario tiene en mente sobre el servicio, es algo abstracto del cual parte la percepción de calidad. Por último, según Caruelle et al. (2023) se trata de lo que espera un consumidor o usuario del servicio, basado en sus experiencias previas.

Finalmente, la cuarta dimensión, es la **imagen**, que es la impresión general de la organización formada por el cliente. Posee el indicador, recomendación que conlleva el grado en que el cliente probablemente promocioe los productos y servicios de las organizaciones a amigos y familiares (Haruna & Afiana, 2022). De acuerdo con Barich & Kotler (1991) se trata de la imagen mental que lleva el cliente sobre el servicio de la entidad, que no siempre son precisas pero que influyen en que este vuelva a seleccionar o emplear al proveedor, en este caso emplear nuevamente el servicio gubernamental y posiblemente recomendar a otros. Por otro lado, para Hu et al. (2009) se trata de un concepto subjetivo con respecto a las particularidades de algún servicio o producto que de cierta forma representan a este. Comprende la confianza que genera una entidad con el servicio brindado, siendo capaz de fidelizar a un usuario (Pastor et al., 2016). Según Chien & Chi (2019) una imagen positiva de la empresa del usuario, es

capaz de atraer nuevos clientes que desconocen a la entidad generando una experiencia transaccional.



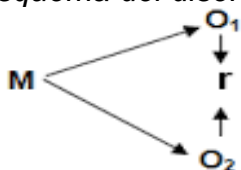
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de estudio:** Fue de **tipo básica**, según el CONCYTEC (2018), busca saber y la comprensión de un evento o fenómeno de estudio, pero no intervenir o generar una solución directa para resolver algún problema de investigación. Así también lo refuerzan Ñaupas et al. (2018) al referir que se busca el incremento de los saberes o mejor dicho descubrir nuevos conocimientos.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Se tuvo en cuenta un estudio de **diseño no experimental**, ya que no se realizó ninguna intervención o experimento, como su nombre lo indica, por tanto, solamente se observa la realidad como se manifiesta y no se manipulan variables o intervienen en ellas accionadas por el propio investigador (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). También tuvo un **nivel correlacional**, porque se desarrolla o busca el vínculo entre dos o más variables de interés para el investigador, comprendiendo así el fenómeno y cómo interactúan dichas variables (Ñaupas et al., 2018). Por último, el **corte fue transversal**, porque se consiguió la información o se estudia el tema de manera simultánea en un tiempo (Ñaupas et al., 2018). Su esquema tiene la siguiente forma:

**Figura 1**  
*Esquema del diseño correlacional*



**M:** Usuarios de la RENIEC San Martín

**O1:** Gobierno electrónico

**O2:** Satisfacción de los usuarios

**r:** Relación

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable 1: Gobierno electrónico

### Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Las definiciones se encuentran en la matriz de operacionalización, ubicadas en el anexo 1.

## 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

**3.3.1. Población:** De acuerdo con Niño (2018) es un grupo de individuos, personas o componentes que conforman el ámbito de estudio. Como población se consideró a los usuarios los cuales llegan a recibir el servicio por parte del RENIEC en Tarapoto – San Martín, que fueron el último mes de mayo 7613 según la base de datos del RENIEC brindando por el supervisor regional. Teniendo en cuenta este tiempo debido a que un usuario que realiza sus trámites y que necesita ir a la entidad, lo realiza en apropiadamente ese periodo, siendo posible encontrarse nuevamente con el encuestado en los siguientes meses si es que necesita hacer otro tipo de trámite.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios atendidos por más de una vez por el servicio del RENIEC en Tarapoto, que llegaron a firmar el consentimiento informado y que tiene más de 18 años de edad y menos de 60.
- **Criterios de exclusión:** Usuarios que por primera vez hacen uso de los servicios del RENIEC, menores de edad, mayores de 60 años.

**3.3.2. Muestra:** Se trata de una porción de individuos o parte de la que proviene de la población, los cuales aportan la información real para el estudio (Maldonado, 2018) Como muestra se tuvo en cuenta a una parte de la población, siendo establecida tal como se muestra en la figura 2, considerando un total de 366 usuarios que acudan al servicio del RENIEC en el tiempo establecido.

**Figura 2**  
*Determinación del tamaño de la muestra*

The screenshot shows the 'Sample Size Determination' window of the Decision Analyst STATS 2.0 software. The window title is 'Decision Analyst STATS™ 2.0'. The main heading is 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.  
In the 'Inputs' section, there are four fields:

- 'Universe Size': A text box containing '7613'. Below it, a note reads: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
- 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error': A dropdown menu set to '5%'.
- 'Estimated Percentage Level': A dropdown menu set to '50%'.
- 'Desired Confidence Level': A dropdown menu set to '95%'.

At the bottom of the 'Inputs' section are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'.  
The 'Results' section on the right shows a text box with the text 'The Sample Size Should Be...' and a value of '366' entered in a smaller box below it.  
At the bottom of the window, there is a blue bar with the contact information: '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'. The Decision Analyst logo and tagline 'The global leader in analytical research systems' are also visible.

Nota: Determinación del tamaño de la muestra en el programa STATS 2.0

**3.3.3. Muestreo:** Fue probabilístico en su tipo aleatorio simple, el cual se trata de un proceso en el cual se selecciona de manera aleatoria a los participantes, teniendo cada uno de ellos la posibilidad de ser elegido (Juárez, 2014). De este modo se aplicó la fórmula pertinente para saber cuántos elementos o muestra se debe tener en cuenta a encuestar.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Un usuario del RENIEC de Tarapoto San Martín.

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

#### **Técnica**

La técnica empleada fue la encuesta, que en palabras de Ñaupas et al. (2018) se trata de la realización de preguntas para conseguir los datos de interés y para conseguir verificar las hipótesis de estudio. En este caso el instrumento a emplear de dicha técnica, fue el cuestionario para ambas variables, que en palabras de Niño (2018) menciona que son un cúmulo de preguntas muy bien

ordenadas las cuales están en un formato que para las personas le es fácil completar.

### **Instrumentos**

Los instrumentos a emplear para ambas variables, fueron los cuestionarios, siendo para la primera variable el gobierno electrónico, se tuvo en cuenta el cuestionario elaborado por Guzmán (2021) siendo el cuestionario de gobierno electrónico, planteado desde la teoría de Salvador (2002) que plantea cuatro dimensiones. La primera dimensión es la externa (12 ítems), interna (8 ítems), relacional (6 ítems) y de promoción (6 ítems). Como escala de medición tiene en cuenta el tipo ordinal Likert de 5 opciones que van desde el 1 que es Totalmente en desacuerdo a 5 que es Totalmente de acuerdo. Tiene tres niveles de interpretación, siendo bajo de 32 a 74 puntos, medio de 75 a 118 puntos y alto de 119 a 160 puntos.

Por otra parte, la evaluación de la variable satisfacción de los usuarios, se tuvo en cuenta el cuestionario de satisfacción del cliente elaborado por Haruna & Osa-Afiana (2022), el instrumento posee cuatro dimensiones con un total de 20, calidad percibida (8 ítems), valor percibido (4 ítems); expectativa del cliente (3 ítems) e imagen (5 ítems). Se mide de manera ordinal con una escala de Likert para responder mediante cinco opciones de respuesta donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. Con respecto a sus niveles, se establece 3, baja de 20 al 46; media de 47 al 73 y alta de 74 al 100.

### **Validez**

Se validaron los instrumentos de recopilación de datos se validaron mediante expertos en el tema, a este tipo de validación llamada validez de contenido, se requirió de 5 jueces expertos para que analicen los ítems de acuerdo a una rúbrica que evalúa la claridad, coherencia y relevancia de las afirmaciones, modo que estén acordes a la teoría y sean válidos para su aplicación. Luego de obtener el informe respectivo, se determinó que el promedio de puntajes de jueces mediante el análisis de las respuestas con el coeficiente de V de Aiken, según los puntajes expuestos por los jueces, se obtuvo para el instrumento de

la primera variable un coeficiente de 0.98, para el segundo instrumento se encontró un coeficiente de 0.97. Según el análisis en ambos casos existe una alta validez que señala que el instrumento es aplicable, tal como así lo valoraron los jueces. Esta información se muestra con mayor precisión en el anexo 4.

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se tuvo en cuenta realizar una prueba piloto de 20 usuarios, esto quiere decir que se encuestó a los mismos, para trasladar esa información de cada puntuación hecha en cada ítem, al programa SPSS v25, para aplicar en el mismo la prueba de confiabilidad por el estadístico que realiza esta prueba denominado alfa de Cronbach, que arrojó coeficientes entre 0 y 1. Según los hallazgos de la prueba piloto, para el cuestionario de gobierno electrónico, aplicando el estadístico, se encontró un coeficiente de 0.839. Por otra parte, en los hallazgos del segundo instrumento, se encontró un coeficiente de 0.829. En ambos casos los coeficientes muestran un nivel alto de validez de acuerdo con George & Mallery (2003), mostrando a más detalle en el anexo 5.

### **3.5 Procedimientos**

Se hizo la recolección de datos mediante las encuestas que se realizaron a los usuarios de la RENIEC que se encuentran fuera de la instalación, esto se hizo previo consentimiento informado, dándoles a conocer el propósito del estudio y lo importantes que son para la misma. De esta manera se entregó a los que participaron para que lleven los cuestionarios, esperando el tiempo respectivo hasta su llenado total, previa verificación del mismo. Se reitera de este modo que la aplicación fue de manera presencial, durante una semana completa en ciertos horarios (de 9am a 12am y 2pm hasta 5pm) Luego de haber cumplido con la semana de evaluación, se registraron la información dentro del programa Microsoft Excel de tal forma que se analice posteriormente.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Cuando los datos fueron recogidos, se trasladaron al programa Microsoft Excel para hacer el vaciado de información respectivo y de esa manera tener las

sumatorias de las respuestas a nivel general y por dimensiones, lo que permitió establecer los niveles de las variables y conocer el estado de las mismas según la estadística descriptiva. Por otra parte, se tuvo en cuenta la realización del análisis correlativo, trasladando los puntajes al programa SPSS v26 para así procesar dichos datos empleando el estadístico de Kolmogorov Smirnov que es una prueba de normalidad, debido a que se tuvo una muestra de más de 50 personas, de esta manera, según los resultados, no se encontró distribución normal en los datos a correlacionar, por tanto, se optó por emplear la prueba de correlación Rho de Spearman. Toda esta información fue plasmada en tablas con su interpretación para ser analizada y discutida posteriormente.

### **3.7 Aspectos éticos**

Sobre los mismos, se consideraron tanto a nivel internacional a la Asociación Médica Mundial (2017) ha abordado la Declaración Helsinski como a nivel nacional al Código de Ética de la Investigación de la UCV (2020), los cuales describen principios similares que se tienen que considerar para la presente investigación, como lo son el de beneficencia y no maleficencia, tratando de buscar que los involucrados se vean beneficiados del presente estudio sin ningún daño hacia ellos. También estuvo el principio de justicia que establece un trato justo y digno hacia los participantes, esto se reflejó en la equidad de la selección de la muestra, los cuales tuvieron la oportunidad de ser cualquier usuario que se haya atendido más de una vez y haya empleado las herramientas virtuales que brinda la entidad, informando sobre el propósito del estudio a todos por igual, tratándolos así de manera justa y digna por igual. A su vez se respeta su autonomía, al momento de elegir participar por voluntad propia en la investigación, sin ninguna condición alguna. También es importante el principio de confidencialidad, debido que no se recolectó ningún dato personal de los participantes y la información que plasme, se empleó solamente para la investigación.

Por último, es importante la originalidad de la presente investigación, por lo que se tiene en cuenta la normativa de redacción y citación de la Asociación Americana de Psicología (APA en inglés) (2020), debido a que haciendo uso

de las normas establecidas, se realizó las citas y referencias correspondientes para respetar la autoría de las fuentes empleadas y la originalidad de la presente investigación.

## IV. RESULTADOS

### Objetivo específico 1

**Tabla 1**

*Nivel de gobierno electrónico*

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	119 - 160	68	19%
Medio	75 - 118	257	70%
Bajo	32 - 74	41	11%
<b>TOTAL</b>		<b>366</b>	<b>100.0%</b>

Como se observa en la tabla 1, prevalece al 70% según la perspectiva de los encuestados, un nivel regular de gobierno electrónico, seguido de eficiente al 19% y deficiente al 11%.

### Objetivo específico 2

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción de los usuarios*

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	74 - 100	119	33%
Medio	47 - 73	205	56%
Bajo	20 - 46	42	11%
<b>TOTAL</b>		<b>366</b>	<b>100.0%</b>

Como se observa en la tabla 2, prevalece al 56% según la perspectiva de los encuestados, un nivel medio de satisfacción, seguido de alto al 33% y bajo al 11%.



**Tabla 3***Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gobierno electrónico</b>	<b>0.041</b>	<b>366</b>	<b>0.200</b>
Externa	0.061	366	0.002
Interna	0.078	366	0.000
Relacional	0.093	366	0.000
Promocional	0.100	366	0.000
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	<b>0.065</b>	<b>366</b>	<b>0.001</b>
Calidad percibida	0.099	366	0.000
Valor percibido	0.106	366	0.000
Expectativas	0.147	366	0.000
Imagen	0.105	366	0.000

*Nota:* Fuente: SPSS\*. a. Correlación de significación de Lilliefors

La selección de la prueba de correlación, se basó primero en realizar una prueba de normalidad, tal como se muestra en la tabla 3, se empleó la prueba de Kolmogorov Smirnov por tener una muestra que supera los 50 individuos, por tanto, según los hallazgos, existe distribución normal para los datos de la variable gobierno electrónico ( $p > 0.05$ ), pero no existe distribución normal para los datos de la variable satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ ). En este caso, debido a que uno de los datos no posee distribución normal, de igual forma se emplea una prueba de correlación no paramétrica que es la prueba de correlación de Spearman.

### Objetivo específico 3

**Tabla 4**

*Correlación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios*

		Externa	Interna	Relacional	Promocional
Rho de Spearman	Satisfacción usuarios	0.666**	0.663**	0.602**	0.676**
		0.000	0.000	0.000	0.000
		366	366	366	366

De acuerdo con lo que se describe en la tabla 4, existe relación significativa, positiva y a nivel moderado entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión externa del gobierno electrónico ( $r=0.666$ ;  $p<0.01$ ). También, existe relación significativa, positiva y a nivel moderado entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión interna del gobierno electrónico ( $r=0.663$ ;  $p<0.01$ ). Por otro lado, existe relación significativa, positiva y a nivel moderado entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión relacional del gobierno electrónico ( $r=0.602$ ;  $p<0.01$ ). Por último, se encontró relación significativa, positiva y a nivel moderado entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión promocional del gobierno electrónico ( $r=0.676$ ;  $p<0.01$ ). De esta manera, se acepta hipótesis de estudio y se rechaza la nula, lo cual indica que, cuanto mayor sea el nivel de satisfacción de los usuarios, mayores serán los niveles de las dimensiones del gobierno electrónico.

#### Objetivo específico 4

**Tabla 5**

*Correlación entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios con el gobierno electrónico*

			Calidad percibida	Valor percibido	Expectativas	Imagen
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	0.710**	0.623**	0.658**	0.646**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	366	366	366	366

De acuerdo con lo que se describe en la tabla 5, existe relación significativa, positiva y a nivel alto entre el gobierno electrónico y la calidad percibida de los usuarios ( $r=0.710$ ;  $p<0.01$ ). También, existe relación significativa, positiva y a nivel moderado entre el gobierno electrónico y el valor percibido en los usuarios ( $r=0.623$ ;  $p<0.01$ ). Por otro lado, existe relación significativa, positiva y a nivel moderado entre el gobierno electrónico y las expectativas en los usuarios ( $r=0.658$ ;  $p<0.01$ ). Por último, se encontró relación significativa, positiva y a nivel moderado entre el gobierno electrónico y la imagen percibida en los usuarios ( $r=0.646$ ;  $p<0.01$ ). De esta manera se acepta hipótesis de estudio y se rechaza la nula, lo cual indica que, cuanto mejor sea el nivel de gobierno electrónico, mayor será el nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios.

## Objetivo general

**Tabla 6**

*Correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción usuarios	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	0.725**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	366

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

De acuerdo con lo que se describe en la tabla 6, existe relación significativa, positiva y a nivel alto entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios ( $r=0.725$ ;  $p<0.01$ ). Por tanto, se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la nula. Esto señala que cuanto mejor sea el nivel de gobierno electrónico, mayor será la satisfacción de los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección se realiza la discusión de lo encontrado en el presente estudio, incluye interpretar información, contrastarla con otros autores o fuentes teóricas, y llegar a entender si lo hallado es también similar a los demás hallazgos en otros estudios o pudieran existir discrepancias, y así concretar un discernimiento que se pueda aplicar a otros contextos o con posibilidad a sistematizarlo, se exponen las limitaciones encontradas que a pesar de que reducen la posibilidad de un estudio más concreto, se ha logrado alcanzar los objetivos de estudio. De este modo, partiendo del primer objetivo específico, prevalece al 70% visto desde la perspectiva de los usuarios, un nivel medio de gobierno electrónico. Indicando que a veces los usuarios están de acuerdo en que el gobierno electrónico ayuda a la interacción con los ciudadanos de manera práctica con respecto a trámites virtuales que realizan a través de la plataforma de la RENIEC. Este hallazgo es similar al de Tejedo et al. (2022) que encontró que los municipios de distintos estudios, si bien casi todos poseen un sitio web (93.3 %) no todos poseen sistemas de información (66.6 %). Díaz et al. (2022) en una municipalidad distrital en Perú, encontró un nivel medio de gobierno electrónico al 75 %, debido a la falta de datos actualizados, lo que ha generado también insatisfacción en los usuarios. Concretamente en Tarapoto, Vargas (2021) refiere que hay un nivel regular al 45.9 % de gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria, demostrando la frecuencia este problema.

De manera teórica, se puede sustentar en el hecho de que el gobierno electrónico, para que sea óptimo, debe unificar y direccionar toda la complejidad institucional de una nación o estado (Báez, 2023) y también Salvador (2002) refiere que se trata de la utilización de tecnologías de las información y comunicación (TIC) dentro de un gobierno local, que favorece a su gestión dentro de la misma. Sería lo óptimo llegar a cumplir en totalidad con lo planteado en la teoría y alcanzar las metas que su aplicación podría brindarnos para el mejoramiento del gobierno electrónico. De lo estudiado y comparado se comprende que aún falta un buen camino por recorrer, iniciando con una mejora a lo ya implementado, mostrar a la población que su uso implica mejoramiento, cambio y facilidad, mientras se ahorra tiempo y descongestión de canales y procesos que pueden llevarse a cabo por vías

nuevas para la población.

Sobre el segundo objetivo específico prevalece al 56% según la perspectiva de los encuestados, un nivel medio de satisfacción. Indicando que los usuarios a veces perciben satisfacción con respecto a la calidad de los servicios, así como el valor que tiene para ellos, lo que esperan recibir y la imagen que denota la entidad. Este hallazgo es similar al de Lora et al. (2023) en Perú, en su estudio encontró que solo el 56,3 % se sienten satisfechos a un nivel aceptable con un servicio de telemedicina. También en el hallazgo de Sánchez (2018) que encuentra un nivel regular al 47 % y bajo al 24 % de la satisfacción del usuario del RENIEC en Tarapoto. Por lo expuesto como sustento teórico de este hallazgo, para incrementar la satisfacción es necesario tener en cuenta que significa esta variable, como refiere Shrawan & Mohit (2018) nos dicen que es una percepción de valor adquirido en relación a algún tipo de sistema o elemento tecnológico.

También, se entiende como una respuesta a las discrepancias entre la percepción y la expectativa de algún tipo de servicio o producto (Terpstra et al., 2014). Por tanto, los responsables tendrían que mejorar la cuestión entre lo que se ofrece y espera el usuario sobre el servicio que se brinda. De lo revisado y comparado se entiende que la necesidad por satisfacer las expectativas de los usuarios se encuentra en proceso, siendo un común denominador en la mayoría de los estudios revisados, lo que indica que es casi improbable satisfacer completamente al usuario, sobre todo los que perciben servicios de entidades públicas, por lo que es un asunto de constante mejora por parte de las entidades públicas.

Sobre el tercer objetivo específico, existe relación significativa, positiva y a nivel moderado entre la satisfacción de los usuarios y las dimensiones del gobierno electrónico (externa, interna, relacional y promoción;  $r=0.666$ ;  $r=0.663$ ;  $r=0.602$ ;  $r=0.676$ ;  $p<0.01$ ; respectivamente). Esto muestra que cuanto mejor sean los aspectos externos como la prestación de servicios, el otorgamiento de datos y la agilización de interacción con los ciudadanos mediante las TIC favorecerá a una mayor satisfacción a los usuarios. También cuanto mejor sean los aspectos internos como mejorar el impacto de la gestión pública, nivel de adaptación de los

trabajadores y las mejoras en las gestiones, utilizando las TIC beneficiará a mejorar la satisfacción de los usuarios. Igualmente mejorando los aspectos relacionales a través de la facilidad del intercambio de información, mejora de procesos y servicios, por medio de las TIC favorecerá a mejorar la satisfacción de los usuarios. Y finalmente, cuanto mejor sean los aspectos de promoción basado en un adecuado acceso para los usuarios, alcanzando un cambio en sus paradigmas, al usar las TIC para dicho propósito, logrará alcanzar un mejor nivel en la satisfacción de los usuarios.

Este hallazgo es similar al estudio Aranyossy (2022) en Hungría, concluyó que aumentar la confianza de los ciudadanos en Internet o mejorar las condiciones infraestructurales, así como una propuesta de valor significativa en términos de ahorro de tiempo y facilidad de uso, ayudaría a aumentar los niveles de adopción de todo lo brindado al usuario de manera electrónica por parte del estado, además de la existencia del vínculo positivo con la satisfacción ( $p < 0.05$ ). Lo que se equipara con la relación entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario, ya que la dimensión externa habla sobre nivel de servicio, de interacción y uso de canales de información y comunicación. También es similar al de Obaid & Ahmad (2021) en Reino Unido, que concluyeron que los atributos del gobierno electrónico en términos de calidad del servicio, del sistema y la información se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario, entregando una buena información de calidad brindada, los servicios que se prestan, además de bases adecuadas en el sistema. Lo que se equipara con la relación entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario, puesto que esta dimensión habla sobre el impacto en la gestión pública, nivel de adaptación y mejoras en la gestión.

Se encuentra un hallazgo similar con Lora et al. (2023) que llegaron a concluir que hay un vínculo significativo de la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario, así como en sus dimensiones ( $r = 0,525$ ;  $p < 0.05$ ). Lo que se equipara con la relación entre dimensión relacional y la satisfacción del usuario, pues esta dimensión se vincula con la facilidad de intercambio de información y la mejora de procesos y servicios. Por último, es similar al de Myint (2022) en China, quien concluyó que el 66 % de los usuarios se sienten muy de acuerdo con el fácil

empleo de un servicio electrónico de una empresa de registros en línea y que consideran que no poseen ningún riesgo (69.9 %). Lo que se equipara con la relación entre dimensión promoción y satisfacción del usuario, ya que esta dimensión tiene que ver con el acceso adecuado para los usuarios y un cambio de paradigma.

Por lo expuesto en las teorías que sustentan estos hallazgos, lo podemos ubicar en de las dimensiones de la variable gobierno digital según Salvador (2002), refiere que la dimensión externa del gobierno electrónico emplea las TIC para prestar mejores servicios brindar datos y agilizar la interacción con los ciudadanos. Además, la dimensión interna refiere la necesidad de una mejora en la gestión que optimice los procesos y facilite trámites, que, si bien benefician a la entidad, también tendrían un impacto en los que reciben este servicio. También la dimensión relacional, favorece a las mejoras del proceso observadas por el usuario, además de la transparencia en su actuar, que es un aspecto que muchos usuarios buscan en una entidad. Por último, el autor menciona que la dimensión promoción, trata de buscar una conexión colectiva desde las TIC, empleando estrategias de acceso para mejorar su servicio. De acuerdo al análisis se puede comprender que cada componente del gobierno electrónico es muy importante para poder llegar a los usuarios, alcanzar sus requerimientos y así generar mayor satisfacción en ellos.

Sobre el cuarto objetivo específico, existe relación significativa, positiva y a nivel alto y moderado entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios (calidad percibida de los usuarios, valor percibido en los usuarios, expectativas de los usuarios, imagen percibida en los usuarios;  $r=0.710$ ;  $r=0.623$ ;  $r=0.658$ ;  $r=0.646$ ;  $p<0.01$ ; respectivamente). Esto muestra que cuanto mejor sean el gobierno electrónico mediante las TIC, favorecerá a la calidad percibida de los usuarios que conlleva la fiabilidad de la información, basados en elementos tangibles, siendo capaces de mostrar la empatía adecuada con el usuario y la seguridad de la información brindada. También cuanto mejor sean el gobierno electrónico mediante las TIC, favorecerá al valor percibido en los usuarios, valorando lo conveniente que pueda ser para los usuarios su uso y manejo.



Además, cuanto mejor sea el gobierno electrónico, las expectativas de los usuarios serán satisfechas, basado en lo que el público espera a través de las facilidades que traerá consigo. Y finalmente cuanto mejor sean el gobierno electrónico, favorecerá a la imagen percibida en los usuarios, de manera que se brinde recomendaciones para el uso de la misma.

Se encuentra un hallazgo similar en Indonesia de Setyoko et al. (2023) los cuales concluyeron que la calidad del sistema tiene un efecto positivo en la satisfacción de los usuarios de archivos electrónicos, así como la calidad de información y de servicio ( $p < 0.05$ ), por tanto, cuanto mejor es un sistema electrónico para los usuarios su satisfacción será mejor. Lo que se equipara con la relación entre calidad percibida por el usuario y el gobierno electrónico, pues esta dimensión se vincula la fiabilidad, la empatía y la seguridad. Este hallazgo es similar al de Othman et al. (2023) en Egipto, concluyeron que una adecuada infraestructura y el tiempo que se pase dentro de las mismas, contribuye de manera significativa a la satisfacción del usuario ( $p < 0.05$ ), lo que podemos equiparar a la relación de valor percibido por el usuario y el gobierno electrónico, pues esta dimensión se vincula a percepción de precio, infraestructura e inversión realizada para mejorar este aspecto. Un hallazgo parecido lo encontramos con Nguyen et al. (2020) en Vietnam llegaron a concluir que la calidad de servicio brindado y aquellos beneficios asociados al gobierno de tipo electrónico, a su vez tienen una incidencia positiva y significativa en las personas sobre su satisfacción asociada a los servicios que el estado les brinda en línea ( $p < 0.05$ ). Además, recalca que sobre todo la transparencia de la información, el soporte al usuario, la confianza que otorga la eficiencia, lo cual es equiparable a la relación de las expectativas del usuario y el gobierno electrónico, ya que las expectativas del cliente y el cumplimiento de las mismas a través de la experiencia del uso de las TIC es sumamente importante para potenciar su utilización.

Muy similar al este hallazgo, es el que comparamos con También Myint (2022) en China, que concluyó que el 66 % de los usuarios se sienten muy de acuerdo con el fácil empleo de un servicio electrónico de una empresa de registros en línea y que consideran que no poseen ningún riesgo (69.9 %). Lo cual es equiparable a la

relación de la imagen percibida en el usuario y el gobierno electrónico, pues la imagen que perciba el usuario del uso fácil y confiable del sistema implementado, apoyará a que más usuarios tengan confianza en el mismo y lo recomienden. De manera teórica, se halla sustento en lo que menciona Haruna & Afiana (2022), que la calidad percibida será mejor si hay una adecuada calidad y desempeño en los servicios. También en lo que refiere Vandermerwe (2003), que menciona que el valor percibido se dará si se experimenta una correspondencia entre el valor del servicio recibido y lo esperado antes de que lo reciba. Así también, las expectativas del cliente serán satisfechas si el cliente consigue lo que espera recibir como servicio (Yamada, 2019), tal cual encontrado en los niveles de ambas variables. Por último, Hu et al. (2009) refiere que los usuarios tendrán una buena imagen de la entidad, si esta genera confianza a través de su servicio.

De este modo, hay sustento que afirma que, gracias a un adecuado servicio por parte de las entidades públicas, en este caso más concreto empleando un gobierno electrónico en dichas entidades, la satisfacción de los usuarios, en sus distintos componentes será mejor, para que ellos consideren que reciben calidad en el servicio, lo valoren adecuadamente, cumpla sus expectativas y tengan una buena imagen de la misma.

Por último, sobre el objetivo general, existe relación significativa, positiva y a nivel alto entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios ( $r=0.725$ ;  $p<0.01$ ), demostrando que la vinculación de estas variables señala que cuanto mayor sea el nivel de gobierno electrónico lo que conlleva mejores formas de emplear la tecnología para optimizar su labor, mayor será la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo es similar con estudios correlacionales como el de Nguyen et al. (2020) en Vietnam que llegaron a concluir que la calidad de servicio brindado y aquellos beneficios asociados al gobierno de tipo electrónico tienen una incidencia positiva y significativa en las personas sobre su satisfacción asociada a los servicios que el estado les brinda en línea ( $p<0.05$ ). A la vez, Díaz et al. (2022) concluyeron que existen un vínculo significativo entre los componentes que posee el servicio del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios que lo perciben, con coeficientes de correlación mayores a 0.351 ( $p<0.05$ ) y entre las variables de

0.701 ( $p < 0.05$ ), señalando que a mejores servicios de gobierno electrónico en la municipalidad, mejor será la satisfacción percibida.

Sobre el resultado, existen teorías que refuerzan que el gobierno electrónico mejora la satisfacción de los usuarios, por ejemplo, Salvador (2002), quien define esta variable como el uso de TIC en el gobierno local favoreciendo a su gestión dentro de la misma, las relaciones con los pobladores y otras entidades ya sean privadas o públicas. Por su parte, Khalid & Lavilles (2019) menciona que el empleo de las TIC, ayuda a transformar los vínculos con la comunidad, las organizaciones en general y otras ramificaciones del gobierno. Refuerza esta teoría Malodia et al (2021) mostrando que se trata de plataformas reconocidas como TIC, que se integran adecuadamente y permiten la inclusión social, formadas por una estructura arquitectónica de sistemas que evoluciona para favorecer al buen servicio y gran eficiencia en el contexto gubernamental, mostrando transparencia, fiabilidad y responsabilidad.

De lo analizado en los estudios y la teoría podemos ver que los usuarios aceptarán con mayor confianza el uso de gobierno electrónico para su relación con las autoridades y entidades a través de este, siempre y cuando las tecnologías que se apliquen dentro de estas entidades puedan ser más estables, fáciles de usar y transparentes en los procesos administrativos, trámites y demás, lo que llevará a una satisfacción constante y predispondrá la aceptación de esta tecnología y su uso en los usuarios. Para finalizar, cabe mencionar que una de las limitantes del presente estudio, fueron la escasa información referente al vínculo entre las variables y dimensiones empleadas en el presente estudio, no obstante, esto indica que, en los diversos modelos teóricos empleados para evaluar estas variables, de igual manera existe relación entre ambas, y que los estudios consultados fueron los necesarios para cumplir con los objetivos.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** Existe relación significativa positiva y alta entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios del RENIEC ( $r=0.725$ ;  $p<0.01$ ), lo que significa que cuanto mayor sea el nivel de gobierno electrónico, que corresponde al empleo de la tecnología para facilitar sus procesos administrativos, mayor será la satisfacción de los usuarios.
- 6.2** Existe un nivel medio prevalente al 70% de gobierno electrónico según los usuarios del RENIEC. Indicando que a veces los usuarios están de acuerdo en que el gobierno electrónico ayuda a los ciudadanos a realizar sus trámites virtuales a través de la plataforma de la RENIEC.
- 6.3** Existe un nivel medio prevalente al 56% de satisfacción de los usuarios del RENIEC. Indicando que a veces se sienten satisfechos con el servicio que brinda la institución, por la calidad en el servicio, el valor percibido, que a veces cumple sus expectativas y que tiene una buena imagen.
- 6.4** Existe relación positiva y muy significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC ( $r=0.666$ ;  $r=0.663$ ;  $r=0.602$ ;  $r=0.676$ ;  $p<0.01$ ), por lo que, si se mejoran los aspectos externos, internos, relacionales y de promoción para incrementar la eficiencia del gobierno electrónico en el RENIEC, los usuarios también percibirán mayor satisfacción sobre el servicio.
- 6.5** Existe relación positiva y muy significativa entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico en el RENIEC ( $r=0.710$ ;  $r=0.623$ ;  $r=0.658$ ;  $r=0.646$ ;  $p<0.01$ ), por lo que si se mejora el gobierno electrónico en general, los usuarios se sentirán también más satisfechos con respecto a la calidad, valor percibido, sus expectativas y sobre la imagen que brinda la entidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al Jefe de Oficina Regional del RENIEC, centrarse en las falencias existentes sobre el gobierno electrónico aplicado actualmente, favoreciendo a brindar un buen servicio a los usuarios, para que realicen sus trámites de manera autónoma y con mayor facilidad al menor tiempo, esto mediante el desarrollo de un presupuesto que optimice las tecnologías empleadas. Esto aumentará la confianza en los servicios públicos dando una mejor imagen del mismo.
- 7.2** Al jefe de la Oficina Regional del RENIEC, optimizar los canales de comunicación, contar con un buzón de sugerencias para obtener la opinión de los usuarios, aplicaciones de fácil uso para obtener información desde un celular, en un entorno que le sea amigable al usuario, tratando de que todos los trámites posibles se hagan de manera virtual, esto mediante una evaluación a fondo de los elementos que poseen mayores deficiencias sobre el gobierno electrónico en todas sus dimensiones y así mejorar el servicio
- 7.3** Al jefe de Oficina Regional del RENIEC, optimizar la precisión de los trámites, mejorar la apariencia de los entornos virtuales y de los servidores públicos, para dar mayor confianza y accesibilidad, así como, en lo posible estandarizar precios justos de los procesos, cumplir con lo que ofrecen y mantener la seguridad en los procesos, esto mediante un seguimiento atento de los indicadores de satisfacción correspondientes, desde un punto de vista de la mejora del gobierno electrónico.
- 7.4** Al personal que labora dentro del RENIEC, favorecer al uso de las plataformas digitales, para los trámites en los cuales los mismos usuarios pueden realizar, o también enseñar los modos de uso, para que estos favorezcan a agilizar trámites que deben hacer en conjunto con los servidores públicos.
- 7.5** Al personal que labora dentro del RENIEC, ser activos en la participación interna de la entidad para reforzar o mejorar los aspectos más necesarios que optimizarán el gobierno electrónico.

**7.6** Se recomienda a otros investigadores, seguir analizando el vínculo entre estas variables, desde los modelos teóricos empleados en el presente estudio, así como desarrollar estudios experimentales de mejora del gobierno electrónico en las distintas entidades públicas que lo requieran y comprobar el efecto que posee esta mejora sobre la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Al Haddad, S., Sharabati, A. A., Al Khasawneh, M., Mazahreh, S. A., & Kwar, Y. T. (2023). Behavioral Acceptance of Electronic Governmet in Jordan. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1), 26. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.321459>
- American Psychological Association. (2020). *Guía resumen del estilo APA Séptima Edición*. American Psychological Association. [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf)
- Aranyossy, M. (2022). User adoption and value of e-government services (Citizen-centric empirical study from Hungary). *Acta Oeconomica*, 72(4), 477-497. <https://doi.org/10.1556/032.2022.00032>
- Armas Urquiza, R., & Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13(1), 1-13. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Asociación Médica Mundial AMM. (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Báez, A. (2023). Gobernanza: estado del arte. *Estudios de la Gestión*(13), 125-148. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.13.6>
- Barich, H., & Kotler, P. (1991). A Framework for Marketing Image Management. *Sloan Management Review*, 32(2), 94. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10111301/>
- Bettman, J., Luce, M., & Payne, J. (1998). Constructive consumer choice processes. *Journal of Consumer Research*, 25(3), 187-217. <https://doi.org/10.1086/209535>
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *SAGE Publications*, 71(2), 241-254. <https://doi.org/10.1177/0020852305053883>

- Cardona Madariaga, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Revista Universidad Y Empresa*, 3(5), 20-45. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731>
- Caruelle, D., Lervik-Olsen, L., & Gustafsson, A. (2023). The clock is ticking—Or is it? Customer satisfaction response to waiting shorter vs. longer than expected during a service encounter. *Journal of Retailing*, 99(2), 247-264. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2023.03.003>
- Chan, F., Brown, S., Thong, J., & Venkatesh, V. (2020). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 817-989. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Chien, L., & Chi, S. (2019). Corporate image as a mediator between service quality and customer satisfaction: difference across categorized exhibitors. *Heliyon*, 5(3), e01307. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01307>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Ley que modifica diversos artículos de la Ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC)*. [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/ADLP/Normas\\_Legales/30806-LEY.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/ADLP/Normas_Legales/30806-LEY.pdf)
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán Tomanguillo, N., Rosales Bardales, C., Reátegui Salas, J., & Pizzán Tomanguillo, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Gavrilită, N., Stoica, V., & Fărte, G. (2022). The Official Website as an Essential E-Governance Tool: A Comparative Analysis of the Romanian Cities' Websites in 2019 and 2022. *Sustainability*, 14(11), 6863. <https://doi.org/10.3390/su14116863>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The



- project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152, 119880. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880>
- Guerrero Ríos, D. (2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2*. [Tesis para optar al título de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_735f50d437c2cba613c015a\\_aecdbee74](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_735f50d437c2cba613c015a_aecdbee74)
- Guzmán Palomino, Z. (2021). *Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70578/Guzman\\_PZM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70578/Guzman_PZM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Haruna, A., & Osa-Afiana, D. (2022). The Development and Validation of Customer Satisfaction Questionnaire in the Nigerian Hospitality Industry. *Open Access Library Journal*, 9(1), e8874. <https://doi.org/10.4236/oalib.1108874>
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A., & Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: casi estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativas y mixta*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hu, H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal*, 29(2), 111-125. <http://dx.doi.org/10.1080/02642060802292932>
- Juárez, J. (2014). *Diseño de investigación en ciencias sociales* (1ra ed.). Grafica Integral SAC.
- Khalid, S., & Lavilles, R. (2019). Maturity Assessment of Local E-government Websites in the Philippines. *Procedia Computer Science*, 161, 99-106. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.104>

- Khatib, H., Lee, H., Suh, C., & Weerakkody, V. (2019). e-Government Systems Success and User Acceptance in Developing Countries: The Role of Perceived Support Quality. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 29(1), 1-34. <https://doi.org/10.14329/apjis.2019.29.1.1>
- Lora Lora, M., Quispe Barra, M., Castro Uceda, M., Rodríguez Vega, J., Salinas Mendoza, D., & Fabían Ramírez, J. (2023). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207, 577 - 588. [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9\\_61](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_61)
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Marzo, J., Martínez Tur, V., Ramos, J., & Peiró, J. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14(4), 765-770. <https://www.psicothema.com/pdf/796.pdf>
- Myint, A. (2022). Users' satisfaction with e-government services: Case study on Myanmar companies online (MyCO) system. *Research in Business & Social Science*, 11(3), 73-81. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i3.1712>
- Nguyen, T., Phan, D., Le, A., & Nguyen, L. (2020). The Determinants of Citizens' Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(8), 519-531. <http://dx.doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.519>
- Niño, V. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativo - Cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

- Obaid, Q., & Ahmad, M. (2021). The Linkage between E Government and Citizens' Satisfaction in UAE. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(1), 3118-3130. <http://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/417>
- Othman, R., Faggal, A., & Khodeir, L. (2023). User satisfaction assessment model through time: A case study in governmental buildings in Cairo, Egypt. *Ain Shams Engineering Journal*, 14(6), 102101. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.102101>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)
- Pastor Barceló, A., Alguacil, M., & Alonso Dos Santos, M. (2016). Influencia de la calidad, satisfacción, valor percibido e imagen corporativa en la confianza en la marca en el servicio fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 25(1), 77-80. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235146293018.pdf>
- Real Academia Española. (junio de 2023). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/electr%C3%B3nico?m=form>
- Rincón Cárdenas, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. <https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PT90#v=onepage&q&f=false>
- Rojas Palacios, L. (2022). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality – Peru. *Communications in Computer and Information Science*, 1582, 411-417. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-06391-6\\_52](https://doi.org/10.1007/978-3-031-06391-6_52)
- Salvador Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal* (págs. 8-11). Universitat Pompeu Fabra. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Sánchez Paredes, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. [Tesis de

- Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%  
c3%a1nchez\\_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%c3%a1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santamaría Philco, A., Macías Mendoza, D., & Cevallos Zambrano, D. Q. (2018). Modelo de los factores de confianza que influyen en los gobiernos electrónicos. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, 5(2), 19-27. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/382/291>
- Setyoko, P. I., Faozanudin, M., Wahyuningrat, W., Harsanto, B. T., Simin, S., Isna, A., & Rohman, A. (2023). The role of e-billing and e-SPT implementation on user satisfaction of e-filing taxpayers. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 965 - 972. <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.014>
- Shrawan, K., & Mohit, Y. (2018). Predicting online repurchase intentions with e-satisfaction as mediator: a study on Gen Y. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(3), 427-447. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-10-2017-0066>
- Stylidis, K., Quattelbaum, B., Bergsjö, D., Hellberg, E., Lundström, O., Siljefalk, L., . . . Söderberg, R. (2022). Perceived Quality Attributes Importance Ranking Methodology in the Automotive Industry: A Case Study on Geometry Appearance Attributes at CEVT. *Procedia CIRP*, 104, 1559-1564. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2022.05.191>
- Stylidis, K., Wickman, C., & Söderberg, R. (2020). Perceived quality of products: a framework and attributes ranking method. *Journal of Engineering Design*, 31(1), 37-67. <https://doi.org/10.1080/09544828.2019.1669769>
- Susanti, V., Sumarwan, U., Simanjuntak, M., & Yusuf, E. (2019). The Rational Factors of Perceived Quality and Perceived Value as the Drivers of Customer Satisfaction and Brand Loyalty the Drivers of Customer Satisfaction and Brand Loyalty. *International Journal of Administrative Science & Organization*, 26(3), 134-144. <http://dx.doi.org/10.20476/jbb.v26i3.11121>
- Tejedo Romero, F., Esteves Araujo, J., Tejada, A., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society:

- Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Terpstra, M., Kuijlen, T., & Sijtsma, K. (2014). How to Develop a Customer Satisfaction Scale with Optimal Construct Validity. *Quality & Quantity*, 48(1), 2719-2737. <https://doi.org/10.1007/s11135-013-9920-7>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de Ética en Investigación*. Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Uzir, H., Jerin, I., Halbusi, H., Hamid, A., & Latiff, A. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? *Heliyon*, 6(1), e05710. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05710>
- Vandermerwe, S. (2003). Customer-minded growth through services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(4), 262-266. <https://doi.org/10.1108/09604520310484671>
- Vargas Díaz, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas\\_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yamada, K. (2019). The Effects of Customer Expectations for Consumer Behavior in Reputation Information Sites. *Procedia CIRP*, 79, 684-689. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2019.02.036>

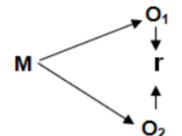
# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Es la utilización de las tecnologías de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos locales para mejorar su gestión interna, la interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas (Salvador, 2002).	El gobierno electrónico se evaluó mediante el cuestionario de gobierno electrónico elaborado por Guzmán (2021) que posee cuatro dimensiones para medir el grado de	Externa	Nivel de servicio	Ordinal
				Nivel de interacción	
				Uso de canales de información y comunicación	
			Interna	Impacto en la gestión pública	
				Nivel de adaptación	
				Mejoras en la gestión pública	
			Relacional	Facilidad para intercambiar información	
				Mejoras en el proceso	
				Mejoras en el servicio	
			Promoción	Transparencia	
				Acceso adecuado para los ciudadanos	
				Cambio de paradigma	
Satisfacción de los usuarios	Una respuesta a las discrepancias entre la percepción y la expectativa de un producto y/o servicio (Terpstra et al., 2014).	La satisfacción de los usuarios se midió de acuerdo al cuestionario de satisfacción del cliente elaborado por Haruna & Osa-Afiana (2022) que establece cuatro dimensiones que evalúan el grado de satisfacción del cliente.	Calidad percibida	Fiabilidad	Ordinal
				Elementos tangibles	
				Empatía	
				Seguridad	
			Valor percibido	Percepción de precio	
			Expectativas del cliente	Expectativas	
			Imagen	Recomendación	

### Matriz de consistencia

**Título:** Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico según los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico en el RENIEC, San Martín – 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de gobierno electrónico según los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico en el RENIEC, San Martín – 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel del gobierno electrónico según los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023 es alto.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023 es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín – 2023.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico en el RENIEC, San Martín – 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Se empleó la técnica de la encuesta para ambas variables</p> <p><b>Instrumentos</b> Los instrumentos a emplear fueron los cuestionarios, elaborados previamente, pero adaptados al contexto de la investigación</p>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p>El estudio de investigación es de tipo básica No Experimental, con diseño correlacional. Esquema:</p>  <p>Donde:</p>	<p><b>Población</b> La población se conformó de 7613 usuarios que son atendidos en promedio al mes en el RENIEC en Tarapoto.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra se conformó de 366 usuarios que acuden al servicio del RENIEC en Tarapoto.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gobierno electrónico</td> <td style="text-align: center;">Externa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Interna</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Relacional</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción de los usuarios</td> <td style="text-align: center;">Promoción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad percibida</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Valor percibido</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Expectativas del cliente</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno electrónico	Externa	Interna	Relacional	Satisfacción de los usuarios	Promoción	Calidad percibida	Valor percibido		Expectativas del cliente
Variables	Dimensiones														
Gobierno electrónico	Externa														
	Interna														
	Relacional														
Satisfacción de los usuarios	Promoción														
	Calidad percibida														
	Valor percibido														
	Expectativas del cliente														



M = Muestra O <sub>1</sub> = Gobierno electrónico O <sub>2</sub> = Satisfacción de los usuarios r = Relación de las variables de estudio		Imagen	
---	--	--------	--

## Instrumentos de recolección de datos Cuestionario de gobierno electrónico

### Introducción:

Este instrumento se ha elaborado con el fin de recoger datos puntuales relacionados al nivel de gobierno electrónico percibido por los usuarios de la RENIEC.

### Instrucción:

La información proporcionada por los informantes sólo se utilizó con fines académicos en la elaboración de este trabajo investigativo. Le agradecemos el tiempo que ha dedicado a responder este cuestionario y su diligencia a la hora de facilitarnos esta información. A fin de poder conocer su opinión o valoración sobre la calidad de gobierno electrónico, en relación a cómo ofrece sus servicios de manera electrónica (plataforma virtual, sitio web, trámites virtuales, etc) la RENIEC, según como se describe en cada uno de los ítems presentados. Para ello cuenta con la siguiente escala de respuestas:

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Externa</b>					
1. La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.					
2. Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación.					
3. Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4. La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5. La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios					
6. El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de brindar un buen servicio a la comunidad.					
7. Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución, son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
8. Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.					
9. Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.					

10. La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
11. La ciudadanía cuenta con sistemas de seguridad intercomunicadas con las entidades correspondientes, que dan confianza para realizar los trámites en el RENIEC.					
12. La ciudadanía cuenta con aplicaciones vinculadas al RENIEC para cualquier consulta desde sus celulares.					
<b>Dimensión: Interna</b>					
13. El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.					
14. Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa.					
15. La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad.					
16. Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					
17. Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
18. La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución.					
19. La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas.					
20. La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
<b>Dimensión: Relacional</b>					
21. La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos.					
22. La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.					
23. Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución.					
24. El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online.					
25. Las transacciones deberían realizarse a través de una plataforma online institucional.					
26. Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica.					
<b>Dimensión: Promoción</b>					
27. El sistema implementado es amigable para el usuario.					
28. La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución.					
29. El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico.					
30. El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente.					
31. La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico.					

32. La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario.					
---	--	--	--	--	--

## Cuestionario de satisfacción del cliente o usuario

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel satisfacción de los usuarios de la RENIEC.

### Instrucción:

La información proporcionada por los informantes sólo se utilizará con fines académicos en la elaboración de este trabajo investigativo. Le agradecemos el tiempo que ha dedicado a responder este cuestionario y su diligencia a la hora de facilitarnos esta información. A fin de poder conocer su opinión o valoración sobre la satisfacción en general que siente sobre la RENIEC, según como se describe en cada uno de los ítems presentados. Para ello cuenta con la siguiente escala de respuestas:

<b>Escala de conversión</b>	
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni insatisfecho ni satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Calidad percibida</b>						
01	Limpieza del entorno.					
02	Estado de los equipos e instalaciones.					
03	Amabilidad de los empleados.					
04	Precisión en el cumplimiento de las solicitudes y necesidades.					
05	Rapidez en la atención de solicitudes y necesidades.					
06	Apariencia de los empleados.					
07	Amabilidad de los empleados.					
08	Disponibilidad de empleados.					
<b>Dimensión: Valor percibido</b>						
09	Percepción del precio en los servicios.					
10	Percepción sobre el valor de los servicios.					
11	Descripción sobre productos y servicios.					
12	Disponibilidad de opciones de pago.					
<b>Dimensión: Expectativas del cliente</b>						
13	Confirmación de la función de hospitalidad.					
14	Facilidad de accesibilidad a la organización.					
15	Probabilidad de recomendar la organización a otras personas.					
<b>Dimensión: Imagen</b>						
16	Atractivo de la organización.					

17	Seguridad de la organización.					
18	Impresión de experiencia en la organización.					
19	Impresión de la interacción con los empleados.					
20	Experiencia en redes sociales de la organización.					

## Validación de los instrumentos de investigación por expertos

Resumen de validación por juicio de expertos

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno electrónico	1	Especialista	0.97	Es aplicable
	2	Especialista	0.97	Es aplicable
	3	Metodólogo	0.98	Es aplicable
	4	Metodólogo	0.98	Es aplicable
	5	Especialista	0.98	Es aplicable
Satisfacción del usuario	1	Especialista	0.99	Es aplicable
	2	Especialista	0.95	Es aplicable
	3	Metodólogo	0.97	Es aplicable
	4	Metodólogo	0.97	Es aplicable
	5	Especialista	0.97	Es aplicable

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	EXTERNA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.				X				X				X	
02	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación				X				X				X	
03	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución				X				X				X	
04	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital			X				X			X			
05	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios				X				X				X	
06	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad				X				X				X	
07	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía				X				X				X	
08	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.				X				X				X	
09	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución				X				X				X	
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.				X				X				X	
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de seguridad intercomunicadas con las entidades correspondientes, que dan confianza para realizar los trámites en el RENIEC.			X				X			X			
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones vinculadas al RENIEC para cualquier consulta desde sus celulares.				X				X				X	
<b>Nº INTERNA</b>														
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación				X				X				X	
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la				X				X				X	

15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad				X				X				X	
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.				X				X				X	
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información				X			X					X	
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución				X				X				X	
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas				X				X				X	
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.				X				X		X			
<b>Nº RELACIONAL</b>														
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos				X				X				X	
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía				X				X				X	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución				X				X				X	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online				X				X				X	
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional			X					X				X	
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica				X				X				X	
<b>Nº RELACIONAL</b>														
27	El sistema implementado es amigable para el usuario				X				X				X	
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución				X				X				X	
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico				X				X				X	
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente				X				X				X	
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico				X				X				X	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario				X				X				X	



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Orlando Rimarachín Chupillón  
DNI: 42761324

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

24 de mayo de 2023

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

ORLANDO RIMARACHÍN CHUPILLÓN  
Maestro en Gestión Pública

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	CALIDAD PERCIBIDA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Limpieza del entorno			X	X				X				X	
02	Estado de los equipos e instalaciones				X				X				X	
03	Amabilidad de los empleados				X				X				X	
04	Precisión en el cumplimiento de las solicitudes y necesidades.				X				X				X	
05	Rapidez en la atención de solicitudes y necesidades.				X				X				X	
06	Apariencia de los empleados				X				X				X	
07	Amabilidad de los empleados			X					X				X	
08	Disponibilidad de empleados				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>VALOR PERCIBIDO</b>													
09	Percepción del precio en los servicios				X				X			X		
10	Percepción sobre el valor de los servicios				X				X				X	
11	Descripción sobre productos y servicios.				X			X					X	
12	Disponibilidad de opciones de pago				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</b>													
13	Confirmación de la función de hospitalidad.				X				X				X	
14	Facilidad de accesibilidad a la organización.				X				X				X	
15	Probabilidad de recomendar la organización a otras personas.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>IMAGEN</b>													
16	Atractivo de la organización.				X				X				X	
17	Seguridad de la organización				X				X				X	
18	Impresión de experiencia en la organización				X				X				X	
19	Impresión de la interacción con los empleados				X				X				X	
20	Experiencia en redes sociales de la organización				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg Orlando Rimarachín Chupillón**  
**DNI: 42761324**

**Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**24 de mayo de 2023**

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



-----  
**ORLANDO RIMARACHÍN CHUPILLÓN**  
Maestro en Gestión Pública  
-----

**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	EXTERNA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.				X				X				X	
02	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación				X				X				X	
03	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución				X				X				X	
04	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital		X					X			X			
05	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios				X				X				X	
06	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad				X				X				X	
07	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía				X				X				X	
08	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.				X				X				X	
09	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución				X				X				X	
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.				X				X				X	
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de seguridad intercomunicadas con las entidades correspondientes, que dan confianza para realizar los trámites en el RENIEC.		X					X			X			
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones vinculadas al RENIEC para cualquier consulta desde sus celulares.				X				X				X	
Nº	<b>INTERNA</b>													
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación				X				X				X	
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la				X				X				X	

15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad				X				X				X	
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.				X				X				X	
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información				X				X				X	
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución				X				X				X	
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas				X				X				X	
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.				X				X				X	
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos				X				X				X	
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía				X				X				X	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución				X				X				X	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online				X				X				X	
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional				X				X				X	
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica				X				X				X	
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
27	El sistema implementado es amigable para el usuario				X				X				X	
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución				X				X				X	
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico				X				X				X	
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente				X				X				X	
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico				X				X				X	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Mariana Delgado Arévalo**  
DNI: 60635641

Especialidad del validador (a): **Magister en Gestión Pública**

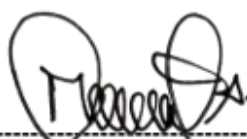
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

24 de mayo de 2023

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



MARIANA DELGADO AREVALO  
Maestra en Gestión Pública

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	CALIDAD PERCIBIDA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Limpieza del entorno				X				X				X	
02	Estado de los equipos e instalaciones				X				X				X	
03	Amabilidad de los empleados				X				X				X	
04	Precisión en el cumplimiento de las solicitudes y necesidades.			X					X				X	
05	Rapidez en la atención de solicitudes y necesidades.				X				X				X	
06	Apariencia de los empleados				X				X				X	
07	Amabilidad de los empleados			X					X				X	
08	Disponibilidad de empleados				X				X				X	
Nº	<b>VALOR PERCIBIDO</b>													
09	Percepción del precio en los servicios				X				X				X	
10	Percepción sobre el valor de los servicios				X				X				X	
11	Descripción sobre productos y servicios.			X				X			X			
12	Disponibilidad de opciones de pago				X				X				X	
Nº	<b>EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</b>													
13	Confirmación de la función de hospitalidad.				X				X				X	
14	Facilidad de accesibilidad a la organización.				X				X			X		
15	Probabilidad de recomendar la organización a otras personas.				X				X				X	
Nº	<b>IMAGEN</b>													
16	Atractivo de la organización.				X				X				X	
17	Seguridad de la organización				X			X					X	
18	Impresión de experiencia en la organización				X				X				X	
19	Impresión de la interacción con los empleados				X				X				X	
20	Experiencia en redes sociales de la organización				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Mariana Delgado Arévalo**  
**DNI: 60635641**

**Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública**

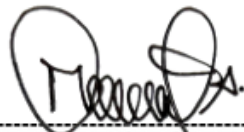
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**24 de mayo de 2023**

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



-----  
**MARIANA DELGADO AREVALO**  
 Maestra en Gestión Pública  
 -----

**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	EXTERNA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.			X				X				X		
02	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación		X				X				X			
03	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución			X			X					X		
04	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital			X										
05	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios			X			X					X		
06	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad			X			X					X		
07	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía			X			X					X		
08	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.			X			X					X		
09	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución			X			X					X		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.			X			X					X		
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de seguridad intercomunicadas con las entidades correspondientes, que dan confianza para realizar los trámites en el RENIEC.			X			X					X		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones vinculadas al RENIEC para cualquier consulta desde sus celulares.			X			X					X		
Nº	<b>INTERNA</b>													
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación			X			X					X		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la			X			X					X		

15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad			X			X					X		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.		X				X				X			
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información			X			X					X		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución			X			X					X		
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas			X			X					X		
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.			X			X					X		
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos			X			X					X		
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía			X			X					X		
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución			X			X					X		
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online			X			X					X		
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional			X			X					X		
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica			X			X					X		
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
27	El sistema implementado es amigable para el usuario			X			X					X		
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución			X			X					X		
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico			X			X					X		
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente			X			X					X		
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico			X			X					X		
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario			X			X					X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva  
DNI: 43040028

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

24 de mayo de 2023

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



Mtra. Lady Diana Arévalo Alva  
CLAD 1713

Firma del experto informante



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	CALIDAD PERCIBIDA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Limpieza del entorno				X				X				X	
02	Estado de los equipos e instalaciones				X				X				X	
03	Amabilidad de los empleados			X	X			X			X			
04	Precisión en el cumplimiento de las solicitudes y necesidades.				X				X				X	
05	Rapidez en la atención de solicitudes y necesidades.				X				X				X	
06	Apariencia de los empleados				X				X				X	
07	Amabilidad de los empleados			X				X			X			
08	Disponibilidad de empleados				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>VALOR PERCIBIDO</b>													
09	Percepción del precio en los servicios				X				X				X	
10	Percepción sobre el valor de los servicios				X				X				X	
11	Descripción sobre productos y servicios.				X				X				X	
12	Disponibilidad de opciones de pago				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</b>													
13	Confirmación de la función de hospitalidad.				X				X				X	
14	Facilidad de accesibilidad a la organización.				X				X				X	
15	Probabilidad de recomendar la organización a otras personas.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>IMAGEN</b>													
16	Atractivo de la organización.				X				X				X	
17	Seguridad de la organización				X				X				X	
18	Impresión de experiencia en la organización				X				X				X	
19	Impresión de la interacción con los empleados				X				X				X	
20	Experiencia en redes sociales de la organización				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva**  
**DNI: 43040028**

**Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

**24 de mayo de 2023**

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	EXTERNA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.				X				X				X	
02	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación				X				X				X	
03	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución				X				X				X	
04	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital		X					X			X			
05	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios				X				X				X	
06	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad				X				X				X	
07	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía				X				X				X	
08	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.				X				X				X	
09	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución				X				X				X	
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.				X				X				X	
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de seguridad intercomunicadas con las entidades correspondientes, que dan confianza para realizar los trámites en el RENIEC.		X					X			X			
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones vinculadas al RENIEC para cualquier consulta desde sus celulares.				X				X				X	
Nº	<b>INTERNA</b>													
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación				X				X				X	
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la				X				X				X	
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad				X				X				X	
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.				X				X				X	
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información				X				X				X	
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución				X				X				X	
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas				X				X				X	
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.				X				X				X	
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos				X				X				X	
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía				X				X				X	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución				X				X				X	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online				X				X				X	
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional				X				X				X	
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica				X				X				X	
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
27	El sistema implementado es amigable para el usuario				X				X				X	
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución				X				X				X	
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico				X				X				X	
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente				X				X				X	
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico				X				X				X	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Karla Patricia Martell Alfaro**

DNI: 18216268

Especialidad del validador (a): **Doctora en Gestión Pública**

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

24 de mayo de 2023

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



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
C.I. (18.216.268)

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	CALIDAD PERCIBIDA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Limpieza del entorno				X				X				X	
02	Estado de los equipos e instalaciones				X				X				X	
03	Amabilidad de los empleados			X	X				X			X		
04	Precisión en el cumplimiento de las solicitudes y necesidades.				X				X				X	
05	Rapidez en la atención de solicitudes y necesidades.				X			X	X				X	
06	Apariencia de los empleados				X				X				X	
07	Amabilidad de los empleados				X				X				X	
08	Disponibilidad de empleados				X				X				X	
Nº	<b>VALOR PERCIBIDO</b>													
09	Percepción del precio en los servicios				X				X				X	
10	Percepción sobre el valor de los servicios				X				X				X	
11	Descripción sobre productos y servicios.				X				X				X	
12	Disponibilidad de opciones de pago				X				X				X	
Nº	<b>EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</b>													
13	Confirmación de la función de hospitalidad.				X				X			X		
14	Facilidad de accesibilidad a la organización.				X			X	X				X	
15	Probabilidad de recomendar la organización a otras personas.				X				X				X	
Nº	<b>IMAGEN</b>													
16	Atractivo de la organización.				X				X				X	
17	Seguridad de la organización				X				X				X	
18	Impresión de experiencia en la organización			X					X				X	
19	Impresión de la interacción con los empleados				X				X				X	
20	Experiencia en redes sociales de la organización				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Karla Patricia Martell Alfaro

**DNI:** 18216268

**Especialidad del validador (a):** Doctora en Gestión Pública

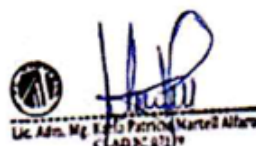
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**24 de mayo de 2023**



Uc. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
C(ADM.021)\*

**Firma del experto informante**

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	EXTERNA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.			X					X				X	
02	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación			X					X				X	
03	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución			X					X				X	
04	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital			X					X				X	
05	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios			X					X				X	
06	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad			X					X				X	
07	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía			X					X				X	
08	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.			X					X				X	
09	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución			X					X		X			
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.			X					X				X	
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de seguridad intercomunicadas con las entidades correspondientes, que dan confianza para realizar los trámites en el RENIEC.			X					X				X	
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones vinculadas al RENIEC para cualquier consulta desde sus celulares.			X					X				X	
Nº	<b>INTERNA</b>													
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación			X					X				X	
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la			X					X				X	

15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad			X					X				X	
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.			X					X				X	
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información			X					X				X	
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución			X					X				X	
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas			X					X		X			
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.			X			X						X	
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos		X						X				X	
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía			X					X				X	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución			X					X		X			
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online			X					X				X	
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional			X					X				X	
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica			X					X				X	
Nº	<b>RELACIONAL</b>													
27	El sistema implementado es amigable para el usuario			X					X				X	
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución			X					X				X	
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico			X					X				X	
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente			X					X				X	
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico			X					X				X	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario			X					X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Linda Angulo Farge   DNI: 47149127

Especialidad del validador (a): Mg en Gestión Pública


<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

24 de mayo de 2023

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



Mg. Linda Angulo Farge  
ABOGADO  
C.A.S.M.N°714

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	CALIDAD PERCIBIDA	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Limpieza del entorno				X				X				X	
02	Estado de los equipos e instalaciones				X				X				X	
03	Amabilidad de los empleados				X				X				X	
04	Precisión en el cumplimiento de las solicitudes y necesidades.				X				X				X	
05	Rapidez en la atención de solicitudes y necesidades.				X			X					X	
06	Apariencia de los empleados				X				X			X		
07	Amabilidad de los empleados				X				X				X	
08	Disponibilidad de empleados				X				X				X	
N°	<b>VALOR PERCIBIDO</b>													
09	Percepción del precio en los servicios				X				X				X	
10	Percepción sobre el valor de los servicios				X				X				X	
11	Descripción sobre productos y servicios.				X				X				X	
12	Disponibilidad de opciones de pago				X				X				X	
N°	<b>EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</b>													
13	Confirmación de la función de hospitalidad.				X				X				X	
14	Facilidad de accesibilidad a la organización.			X					X				X	
15	Probabilidad de recomendar la organización a otras personas.				X				X				X	
N°	<b>IMAGEN</b>													
16	Atractivo de la organización.				X				X			X		
17	Seguridad de la organización			X					X				X	
18	Impresión de experiencia en la organización				X				X				X	
19	Impresión de la interacción con los empleados				X			X					X	
20	Experiencia en redes sociales de la organización				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg Linda Angulo Farge   DNI: 47149127**

**Especialidad del validador (a): Mg en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**24 de mayo de 2023**

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

  
 -----  
 Mg. Linda Angulo Farge  
 ABOGADO  
 C A S M N°714

-----  
**Firma del experto informante**



## Indicé de confiabilidad

### Análisis de confiabilidad: Gobierno electrónico

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.839	20

### Análisis de confiabilidad: Satisfacción de los usuarios

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.829	20

## Prueba V de Aiken

### Gobierno electrónico

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
D3	P21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
D4	P27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00
	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P11	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00
	P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P16	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00
	P17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67
	P20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00
D3	P21	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67
	P24	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P25	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P26	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00
D4	P27	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P28	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P29	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P30	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P31	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P32	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
----------	------------	------------

P1	1.00	1.00	1.00
P2	0.87	0.93	0.93
P3	1.00	1.00	1.00
P4	0.80	0.80	0.80
P5	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	1.00
P7	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	1.00	1.00
P9	1.00	1.00	0.93
P10	1.00	1.00	1.00
P11	0.80	0.80	0.80
P12	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00
P16	0.93	0.93	0.93
P17	1.00	0.93	1.00
P18	1.00	1.00	1.00
P19	1.00	1.00	0.93
P20	1.00	0.93	0.93
P21	0.93	1.00	1.00
P22	1.00	1.00	1.00
P23	1.00	1.00	0.93
P24	1.00	1.00	1.00
P25	0.93	1.00	1.00
P26	1.00	1.00	0.93
P27	1.00	0.93	1.00
P28	1.00	1.00	1.00
P29	1.00	1.00	1.00
P30	1.00	1.00	1.00
P31	1.00	1.00	1.00
P32	1.00	1.00	1.00

<b>MINIMO</b>	<b>1</b>
<b>MAXIMO</b>	<b>4</b>
<b>(K)=Nª CAT. -1</b>	<b>3</b>
<b>(n)= Jueces</b>	<b>5</b>
<b>NC% (Z)</b>	<b>95 1.96</b>

**Dimensión Externa**                      **Ítems del 1 al 12**  
**Dimensión Interna**                    **Ítems del 13 al 20**  
**Dimensión Relacional**                **Ítems del 21 al 26**  
**Dimensión Promoción**                **Ítems del 27 al 32**

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
<b>D1</b>	0.96	0.73	0.99	0.96	0.74	1.00	0.96	0.73	0.99
<b>D2</b>	0.99	0.78	1.00	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00
<b>D3</b>	0.98	0.76	1.00	1.00	0.80	1.00	0.98	0.76	1.00
<b>D4</b>	1.00	0.80	1.00	0.99	0.78	1.00	1.00	0.80	1.00
<b>Instrumento por Criterio</b>	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	0.97	0.76	1.00
<b>Instrumento Global</b>	<b>0.98</b>	0.759	0.998						

**V de Ayken 0.98**





CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
----------	------------	------------

P1	0.93	1.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00
P3	0.87	0.93	0.87
P4	0.93	0.93	0.93
P5	1.00	0.87	1.00
P6	1.00	1.00	0.93
P7	0.80	0.93	0.93
P8	1.00	1.00	1.00
P9	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00
P11	0.93	0.93	0.93
P12	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	0.93
P14	0.93	0.93	0.93
P15	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	0.93
P17	0.93	0.93	1.00
P18	0.93	1.00	1.00
P19	1.00	0.93	1.00
P20	1.00	1.00	1.00



<b>MINIMO</b>	<b>1</b>
<b>MAXIMO</b>	<b>4</b>
<b>(K)=Nª CAT. -1</b>	<b>3</b>
<b>(n)= Jueces</b>	<b>5</b>
<b>NC% (Z)</b>	<b>95 1.96</b>

**Dimensión Calidad percibida**      **Ítems del 1 al 6**  
**Dimensión Valor percibido**      **Ítems del 9 al 12**  
**Dimensión Expectativas del cliente**      **Ítems del 13 al 15**  
**Dimensión Imagen**      **Ítems del 16 al 20**

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
<b>D1</b>	0.94	0.71	0.99	0.96	0.73	0.99	0.96	0.73	0.99
<b>D2</b>	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00
<b>D3</b>	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	0.96	0.73	0.99
<b>D4</b>	0.97	0.76	1.00	0.97	0.76	1.00	0.99	0.78	1.00
<b>Instrumento por Criterio</b>	0.96	0.74	1.00	0.97	0.75	1.00	0.97	0.75	1.00
<b>Instrumento Global</b>	<b>0.97</b>	0.748	0.997						

**V de Ayken 0.97**

## Anexo 7: Autorización para la aplicación de la investigación

Tarapoto, 25 de mayo del 2023

Señor

Ing. Manuel Jesús Valdez Andia

Jefe Oficina Regional RENIEC 3 Tarapoto

Tarapoto-

### ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted para expresar mi mas cordial saludo y al mismo tiempo solicitar autorización para realizar un estudio de investigación en la institución que usted dirige; actualmente estoy participando en el Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo y me encuentro en el proceso del Diseño y Desarrollo del Trabajo de investigación orientada a mi tesis de maestría cuyo título es "Gobierno electrónico y satisfacción de usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023"

El estudio tiene por finalidad realizar un diagnostico real de los procesos de atención al publico respecto a los servicios que oferta la institución; para ello se recogerá información que se empleará de manera responsable y en base a ello se determinará la influencia de la interoperabilidad en la atención del usuario.

Conocer de su buena predisposición para brindarme las facilidades y llevar a cabo el trabajo de investigación, quedo atento para su autorización respectiva.

Sinceramente,



Hugo Nicanor Pérez Pinedo

DNI: 70791613



**MANUEL J. VALDEZ ANDIA**  
JEFE OFICINA REGIONAL 3 TARAPOTO  
Registro Nacional de Identificación  
y Estado Civil

## Anexo 9: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023

Investigador (a): C.P.C. Hugo Nicanor Pérez Pinedo

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023", cuyo objetivo es:

Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución RENIEC, San Martín.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

permitirá conocer las deficiencias de la institución pública referente a un tema relevante que merece el impulso social, así como poder promover el empleo de tecnologías electrónicas para facilitar procedimiento y trámites de los usuarios y generar satisfacción en los mismos sobre el empleo de las plataformas digitales que ofrece la entidad. Además, será útil para concientizar a otras entidades públicas del valor que tienen las tecnologías y la importancia de un buen servicio a los usuarios, así como será un antecedente de estudio

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de atención al usuario de la institución RENIEC, San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*



**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) **Pérez Pinedo Hugo Nicanor** email: [hperezpi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:hperezpi@ucvvirtual.edu.pe) y docente asesor **Mtro. Horna Rodríguez Richard Foster** email: [rhornar@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rhornar@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: CROYS E. SATALAYAS GUERRA

Fecha y hora: 12-06-2023 11-52-AM

Firma: 

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

\*Obligatorio a partir de 18 años

### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023

Investigador (a): C.P.C. Hugo Nicanor Pérez Pinedo

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023", cuyo objetivo es: Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución RENIEC, San Martín.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

permitirá conocer las deficiencias de la institución pública referente a un tema relevante que merece el impulso social, así como poder promover el empleo de tecnologías electrónicas para facilitar procedimiento y trámites de los usuarios y generar satisfacción en los mismos sobre el empleo de las plataformas digitales que ofrece la entidad. Además, será útil para concientizar a otras entidades públicas del valor que tienen las tecnologías y la importancia de un buen servicio a los usuarios, así como será un antecedente de estudio

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de atención al usuario de la institución RENIEC, San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*



**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) **Pérez Pinedo Hugo Nicanor** email: hperezpi@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor **Mtro. Horna Rodríguez Richard Foster** email: rhornar@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Glidén Romina Zapullima  
Fecha y hora: 06.12.2023 : 8.20

Firma: [Firma manuscrita]

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

**\*Obligatorio a partir de 18 años**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el RENIEC, San Martín - 2023", cuyo autor es PÉREZ PINEDO HUGO NICANOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04-08-2023 19:05:23
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-08-2023 18:53:45

Código documento Trilce: TRI - 0641283