



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Los servicios electrónicos y su relación con la satisfacción del
usuario en el RENIEC, oficina Trujillo, 2022**

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

AUTOR:

Terrones Arteaga, Jose Tomas (orcid.org/0009-0005-6354-6750)

ASESORES:

Dr. Álvarez Torres, Moisés Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Hernández Castañeda, Jonathan Michael (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi madre María Higinia, que está en el cielo, a mi esposa Emy, a mis hijos José Alfredo, Neil Werner, Claudia Emy de los Milagros y a mis nietos Caroline, Sebastián, Lucero, Matías y Emir José Darío; como un ejemplo para que continúen mi camino en una misión de servicio a los que nos necesitan.

Siempre recomiendo cultivar una cultura de valores y a superar todo obstáculo que se presente en la vida.

José Tomás Terrones Arteaga

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a todos los profesores de la Maestría en Gestión Pública, que con sus enseñanzas contribuyen a mejorar los conocimientos para aplicar en cada una de las áreas en que nos encontramos; para ver una administración pública dentro del ordenamiento legal pensando en los necesitados y por un Perú mejor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

4.1.	Resultados de variables de estudio	
	Tabla 1. Valor porcentual de los servicios electrónicos	22
	Tabla 2. Valor porcentual de la dimensión externa de los servicios electrónicos	23
	Tabla 3. Valor porcentual de la dimensión interna de los servicios electrónicos	24
	Tabla 4. Valor porcentual de la dimensión relacional de los servicios electrónicos	25
	Tabla 5. Valor porcentual de la satisfacción del usuario	26
	Tabla 6. Valor porcentual de la satisfacción dirigida al personal	27
	Tabla 7. Valor porcentual de la satisfacción de la información	28
4.2.	Prueba de normalidad	
	Tabla 8. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	29
4.3.	Prueba de hipótesis	
	Tabla 9. Correlación entre servicios electrónicos y satisfacción del usuario	30
	Tabla 10. Correlación entre dimensión externa de los servicios electrónicos y satisfacción del usuario	31
	Tabla 11. Correlación entre dimensión interna de los servicios electrónicos y satisfacción del usuario	32
	Tabla 12. Correlación entre dimensión relacional de los servicios electrónicos y satisfacción del usuario	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

3.1. Tipo y diseño de investigación	
Figura 1. Representación gráfica del diseño de investigación	16
4.1. Resultados de variables de estudio.	
Figura 2. Valor porcentual de los servicios electrónicos	22
Figura 3. Valor porcentual de la dimensión externa de los servicios electrónicos	23
Figura 4. Valor porcentual de la dimensión interna de los servicios electrónicos	24
Figura 5. Valor porcentual de la dimensión relacional de los servicios electrónicos	25
Figura 6. Valor porcentual de satisfacción del usuario	26
Figura 7. Valor porcentual de la satisfacción dirigida al personal	27
Figura 8. Valor porcentual de la satisfacción de la información	28

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el servicio electrónico y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022. Se trató de una investigación básica, descriptiva-correlacional y no experimental-transversal. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios previamente validados y con alta confiabilidad, a razón de uno para cada variable. La población la conformaron los ciudadanos de Trujillo que utilizan servicios electrónicos del RENIEC (1500 usuarios) seleccionando por conveniencia y al azar 120 de ellos para la muestra. Los resultados reflejan que los servicios electrónicos en la institución son regulares (76,7%) con tendencia a tener un alto nivel (16,7%). Por otro lado, la satisfacción del usuario es regular (70,8%) con tendencia a alta (23,3%). El cruce de las variables con Rho de Spearman arrojó que $p=0,000$ y $r=0,668$ por lo que se concluye que los servicios electrónicos se relacionan con la satisfacción del usuario, así como la dimensión externa, interna y relacional de los servicios electrónicos se relacionan con la satisfacción del usuario. Se recomienda la mejora de los servicios electrónicos de la institución en todas sus dimensiones porque esto permitirá que la satisfacción del usuario sea mayor.

Palabras clave: servicios electrónicos, satisfacción de usuario, RENIEC.

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between the electronic service and user satisfaction at the RENIEC Trujillo office, 2022. It was a basic, descriptive-correlational and non-experimental-transversal investigation. The survey was applied as a data collection technique and as instruments two questionnaires previously validated and with high reliability, at a rate of one for each variable. The population was made up of the citizens of Trujillo who use RENIEC electronic services (1500 users), selecting 120 of them for the sample at random and for convenience. The results reflect that the electronic services in the institution are regular (76.7%) with a tendency to have a high level (16.7%). On the other hand, user satisfaction is regular (70.8%) with a tendency to high (23.3%). Crossing the variables with Spearman's Rho showed that $p=0.000$ and $r=0.668$, therefore it is concluded that electronic services are related to user satisfaction, as well as the external, internal and relational dimension of electronic services are related to user satisfaction. It is recommended to improve the electronic services of the institution in all its dimensions because this will allow user satisfaction to be greater.

Keywords: electronic services, user satisfaction, RENIEC.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel global existe un importante interés de parte de los usuarios en el uso de medios electrónicos o tecnologías para realizar operaciones, donde el primer alcance es encontrar implementaciones de nuevas tecnologías empleadas por parte de las entidades tanto a nivel público como privado (Medina et al., 2021). Las mismas han preferido desarrollar cambios, los cuales han derivado en beneficios sustanciales a los usuarios, ya que en las funciones fundamentales se han creado herramientas dirigidas a que los usuarios perciban privilegios enfocados en el ahorro de tiempo y esfuerzo en actividades de la vida diaria (Jiménez y Ortiz, 2018).

Las tecnologías derivadas de servicios electrónicos generalmente se diferencian de servicios tradicionales en relación a la disponibilidad que presentan en su uso, aunado al funcionamiento eficaz, sencillo y fácil en el desarrollo de operaciones que requiera la clientela (Rita et al., 2018). El objeto principal de las soluciones a través de medios electrónicos es facilitar los accesos de forma ininterrumpida a datos de una organización, superando las posibles fallas operacionales que puedan desarrollarse en las actividades diarias, considerando el tiempo de uso de los usuarios y las aplicaciones a su disposición (Da Costa, 2018).

En un punto de vista integral, se puede afirmar que la satisfacción de los usuarios funciona directamente para evaluar los hábitos en torno al consumo de productos o servicios, a medida que las necesidades son cubiertas a cabalidad por una organización (Fang & Jia, 2018); por lo tanto, la satisfacción del usuario en la actualidad es un factor de referencia que puede intervenir directamente en los resultados esperados por una organización (Santa et al., 2019).

En Perú, el sector público ha adoptado el empleo de virtualización de servicios enfocados en optimizar las operaciones comerciales de los negocios; los servicios virtuales ofrecidos favorecen el comercio, producen una interacción constante con el usuario y lleva a que los trámites se realicen

de manera más ágil, motivando así la satisfacción de los usuarios (Reyes y Castañeda, 2020).

Adicionalmente, en mayo del 2020, como respuesta del gobierno central frente a la pandemia, el decreto legislativo N° 1497, estableció el carácter obligatorio para las entidades públicas especificándose que los procedimientos administrativos debían transformarse a servicios digitales enfocando esfuerzos en frenar la cadena de contagios a raíz del COVID19; por lo tanto, la agenda del gobierno respalda y favorece la implementación y uso de las TIC como herramientas vitales para la modernización de los procesos administrativos del estado (Cutipa, 2022).

El RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil), es un ente autónomo del estado, creado por Ley 26497 y encargado de la identificación de todos los peruanos, otorgando el Documento Nacional de Identidad (DNI) y registrando los hechos vitales y actos civiles de los ciudadanos, entre otras funciones. A la fecha, el RENIEC brinda en beneficio de la ciudadanía diversos servicios electrónicos relacionados al registro de DNIs y actas registrales; todos ellos diseñados para alcanzar mayor eficacia y eficiencia de calidad al servicio de la ciudadanía para lograr la satisfacción de sus usuarios a través de la eliminación de barreras burocráticas, agilización administrativa y disminución de la onerosidad de las transacciones (RENIEC, 2022).

El estado, a través de la implantación de modelos y plataformas de modernización en diversas instancias enfocado en la satisfacción de los usuarios, considera que el RENIEC permite realizar más de 30 trámites en la plataforma digital, lo cual promueve una administración pública moderna en base a la transformación digital (Peralta, 2019).

Por lo tanto, la atención en el portal dirigida a tramites vía web faculta más de 30 servicios a ciudadanos peruanos; el diseño del portal se desarrolló pensando en el bienestar de la ciudadanía en general, recaudando información de acuerdo a las necesidades, informaciones o trámites dirigidos a la satisfacción de los mismos; lo cual motiva el estudio y análisis que se realiza. Ante lo expuesto, se planteó como problema general ¿Cuál es la

relación entre los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022? y como problemas específicos se buscó responder ¿Cuál relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022?, ¿Cual relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022? y, finalmente, ¿Cual relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022?

El estudio, tiene justificación teórica ya que contribuye en la ampliación de los conocimientos en torno a las variables servicios electrónicos y satisfacción del usuario de manera independiente y el vínculo entre las mismas. Beneficia de forma directa al RENIEC, ya que permite obtener información veraz sobre si los usuarios están satisfechos en cuanto a la calidad de los servicios electrónicos ofrecidos; indirectamente, beneficia a distintas instituciones en el sector público y privado que ofrezcan servicios electrónicos, las cuales, a raíz de los resultados pueden considerar los elementos que comúnmente inciden en la satisfacción de los usuarios o público en general, como también, el estudio sirve para futuras investigaciones que consideren las variables del estudio.

También se justifica en el aspecto práctico porque permite verificar si los servicios virtuales cumplen con los procedimientos establecidos, enfocados al logro de satisfacción a los requerimientos de los ciudadanos. Por lo tanto, se pueden proponer mejoras de factores del servicio electrónico que permitan la satisfacción del usuario interesado en los servicios electrónicos que ofrece la institución.

Asimismo, tiene justificación metodológica porque se emplean instrumentos que permiten la medición de las variables de estudio y que fueron validados por expertos en materia; por su parte, la credibilidad estadística y los resultados se puede emplear como basamento para otros estudios, tanto del sector público como privado; aunado a esto, se comprenden los factores que influyen en la calidad del servicio electrónico ofrecido a usuarios así como la satisfacción de los mismos; también se analizan los recursos web

implementados con la finalidad de captar usuarios a través del servicio electrónico.

De allí que, el objetivo general fue determinar la relación entre el servicio electrónico y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022; y como objetivos específicos, principalmente establecer la relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022, seguido por establecer la relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022 y establecer la relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

A partir de lo anterior se propuso como hipótesis general que existe relación entre los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022. Como hipótesis específicas se planteó que existe relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022, también que existe relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022 y, finalmente que existe relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se consultaron diferentes fuentes literarias que sustentan teóricamente la investigación y que guiaron el desarrollo del estudio. Así, en la búsqueda de referentes se encontraron diferentes investigaciones previas que se mencionan a continuación. En el ámbito nacional, Masías y Cortez (2021) determinaron el vínculo entre la calidad del servicio *on line* ofrecido y la satisfacción de la clientela de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Desarrollaron una investigación aplicada, cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental y transversal. Para el acopio de datos emplearon la encuesta y el cuestionario dirigido a clientes de la entidad. Concluyeron que, se vincula la calidad de los servicios electrónicos y la satisfacción de la clientela de la organización financiera ya que $r=0.834$ mientras que $p<0.050$.

Espinoza (2017), presentó un estudio con el objeto de establecer el vínculo existente entre las documentaciones electrónicas y la calidad del servicio ofrecido por la SUNAT, destacando el beneficio que promueve el empleo y uso de tecnologías aplicadas a documentos electrónicos, tomando en cuenta los recibos por honorarios electrónicos (RHE), el cual es usado por la SUNAT para la mejora de las actividades realizadas, así como mejorar las operaciones enfocadas en la calidad del servicio en las operaciones en línea de la entidad. Desarrolló un estudio básico, no experimental, transversal correlacional, empleando la encuesta y cuestionario a contribuyentes para la recolección de datos. Concluyó que, el documento electrónico se vincula de forma estadísticamente significativa con la calidad del servicio electrónico ofrecido por la entidad.

Sanabria (2021), realizó investigación para encontrar la vinculación entre calidad y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC en la ciudad de Ica, trabajando con una población de 500 usuarios y la muestra de 220 ciudadanos, a través del instrumento encuesta, relacionando las dimensiones proceso de atención, accesibilidad y canales de atención, simplificación administrativa y equipamiento para la atención, concluyendo que existe relación entre las variables; resultando importante y necesario

optimizar los estándares relacionados a calidad de atención, en beneficio de la ciudadanía y el fortalecimiento de instituciones públicas.

Bustamante (2021), desarrolló un estudio con el fin de establecer el vínculo entre la calidad de los servicios virtuales de la SUNARP y la satisfacción percibida por usuarios. Ejecutó una exploración cuantitativa, no experimental, correlacional transversal. Determinando una población de 50 individuos, empleó un muestreo censal, donde aplicó encuesta y cuestionario. Concluyó que, existe una influencia alta entre la calidad del servicio y la satisfacción de la clientela ya que $r=0.760$ y $p<0.050$. por lo tanto, a mayor calidad de los servicios ofrecidos por la SUNARP Otuzco mayor será la satisfacción del usuario.

Como antecedentes internacionales se destaca la investigación de Huete (2017) quien presentó un estudio enfocado en el análisis de los factores influyentes en el uso de canales de servicios alternos de agentes Banpro. Desarrolló un estudio explicativo, mixto, no experimental y transversal con una muestra de 68 individuos, compuesta por la clientela de las sucursales. Concluyó que, las propuestas de acciones enfocadas en la mejora de los canales de servicios externos deben estar basadas en la implementación de programas publicitarios que faciliten los conocimientos en torno a los beneficios, así como de la ubicación de las oficinas de la entidad bancaria; igualmente refirió que deben ejecutarse capacitaciones a los propietarios de agentes, promover la orientación y motivación de la clientela por el personal de atención, ejecutarse supervisiones eficaces y estrictas enfocándose en el logro de metas establecidas, así como visualizar y determinar comercios potencialmente nuevos en donde se puedan implementar estrategias que deriven en la motivación, productividad, eficiencia y vocación de servicio hacia la clientela.

Por otro lado, Domínguez (2018), desarrolló una investigación basada en el análisis del vínculo entre la calidad ofrecida y satisfacción de la clientela que utiliza los servicios *on line* del Banco Internacional, con la finalidad de presentar una propuesta de mejora. Desarrolló una investigación cuantitativa; para el acopio de datos empleó la encuesta y cuestionario,

empleó Servqual con el fin de evidenciar el impacto de las variables en torno a la calidad de la plataforma en estudio. Concluyó que el empleo del instrumento, así como de métodos que permitan conocer la satisfacción de la clientela, permite el diseño y puesta en práctica de estrategias de mejoras enfocadas en la satisfacción de los clientes, donde la ejecución de acciones correctivas enfocadas en la calidad de servicio de la plataforma, pueden ser empleadas en diversas instituciones que utilicen tecnologías similares dirigidas a su clientela.

Medina et al. (2021), desarrollaron un estudio con la finalidad de analizar la influencia de la información facilitada y los servicios que brinda un organismo estatal de manera *on line*. Plantearon un estudio aplicado, cuantitativo, no experimental, con encuesta y cuestionario para la recolección de datos a 488 individuos que desarrollaron operaciones en la plataforma. Encontraron que el 71% de los participantes utilizan la plataforma para la consulta de identificación de impuestos, 49% para emplearlo en facturaciones electrónicas y 42% para la declaración de impuestos; igualmente refieren que la calidad del servicio, información y sistemas influyen en la satisfacción de los usuarios $R^2=0.598$ y $p<0.050$, mientras que la facilidad en el uso de la plataforma y la satisfacción influye igualmente en la confianza de los usuarios ($p<0.050$). Concluyen indicando que la calidad de los servicios electrónicos y uso de tecnologías promueve el desarrollo de confianza y satisfacción en los usuarios en torno al uso de los servicios; destacando que, a mayor uso e implementación de plataformas el usuario tendrá mayores niveles de satisfacción y seguridad en el uso de tecnologías.

También Chikwawawa (2019), en su estudio enfocado en la evaluación de la satisfacción de los individuos pensionados dependientes del servicio de seguro social NSSA en Zimbabue. Desarrolló un estudio cuantitativo correlacional; en el cual consideró a 169 individuos usuarios del servicio de seguridad social. Indico que, existe un nivel de insatisfacción del 62% en los usuarios del servicio NSSA, vinculado a la lentitud del procesamiento de requerimientos, así como a las solicitudes de pensión por parte de los usuarios; igualmente refirió que, la fiabilidad los elementos tangibles y la

empatía influyen directamente con la satisfacción de la clientela y que $r=0.66$, la seguridad $r=0.58$ y las capacidades de respuesta $r=0.48$. Concluyó que, es necesario conocer los factores influyentes en la satisfacción de la clientela, así como los niveles de la misma, debido a que los organismos públicos pueden implementar mejoras enfocadas en el servicio promoviendo así el desarrollo y compromiso tanto de trabajadores como de público en general.

Barrera et al. (2019), desarrollaron una investigación con el fin de determinar factores relaciones al perfil sociodemográfico, la calidad de los servicios ofrecidos y el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de plataformas electrónicas en servicios públicos. Desarrollaron un estudio mixto, no experimental, donde aplicaron la encuesta a una muestra de 2479 individuos. Encontraron que, del 70,38% que afirmó utilizar internet el 69,83% empleó el internet como medio de contacto para la administración pública; los factores sociodemográficos influyen en el uso de medios web para las gestiones en la administración pública ya que $p<0.05$; de 1102 individuos que afirmaron el uso frecuente de medios electrónicos en administración pública el 85,4% refirió mucha satisfacción; la satisfacción global del servicio se evidenció en 75,44% en muy satisfecho, el 21,06% prefiere el uso de medios electrónicos y el 78,9% prefiere otros canales de contacto con la administración pública. Concluyen los autores que, los perfiles sociodemográficos de los individuos influyen en la decisión de uso del internet y medios electrónicos para las gestiones en la administración pública, así como en el proceso de uso de medios electrónicos; la calidad de los servicios ofrecidos por los entes gubernamentales influyen en la satisfacción de los usuarios, destacando que, el ciudadano o usuario utiliza y mantiene un nivel de satisfacción elevado en el uso de canales electrónicos pero en su mayoría prefiere otros medios de contacto para las gestiones, por lo que el desarrollo de plataformas amigables al usuario es un factor de vital importancia para su utilización y para fomentar la confianza en usuarios. En el ámbito local, Cruzado (2019), determinó soluciones enfocadas en las mejoras de los servicios al usuario en la carrera de ingeniería en una

institución de educación superior. Empleó como método el diagnóstico y análisis de tecnologías, procedimientos y procesos de la biblioteca de la facultad para determinar la problemática de la situación del servicio.

Estableció que, la implementación de tecnologías, métodos y procesos adecuados promueve una mejora del tiempo de respuestas en 50%, por lo que la atención y la calidad pueden ser percibida a nivel global; la satisfacción de los usuarios superó el 50% en contraste con la biblioteca tradicional. Concluyó que, la implementación de una biblioteca virtual promueve y mejora la atención en el servicio en ingeniería.

También, Vargas (2021) en su investigación enfocada en determinar la influencia de la implementación de sistemas web enfocados en tramites disponibles a los usuarios en un instituto educativo de Trujillo. Desarrolló un estudio aplicado, pre experimental, con 48 individuos de una totalidad de 68. Encontró que, antes de la implementación del sistema web, el 54,2% consideró como regular los trámites, 41,7% ineficiente y 4,2% eficiente; Luego de la implementación demostró que el 50% consideró eficiente el sistema, 37,5% regular y 12,5% ineficiente. Igualmente demostró que, la implementación del sistema web mejora la calidad de servicio, capacidad de respuesta, accesibilidad y seguridad brindada a los usuarios ya que $p < 0,050$ en todos los casos. Concluye que, la implementación de tecnologías para la agilización de trámites, enfocados en la calidad en el servicio ofrecido al cliente mejora los beneficios percibidos por los mismos.

Finalmente, Rodríguez (2020), desarrolló un estudio enfocado a conocer el vínculo entre la modernización y actualización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios del RENIEC de Trujillo. Presentó un estudio hipotético deductivo, no experimental, cuantitativo, en 46 individuos a los cuales aplicó la encuesta y cuestionario. Demostró que, las variables se vinculan ($r=0,837$), igualmente la calidad operativa ($r=0,616$), tecnológica ($r=0,616$) y expectativas ($r=0,736$). Igualmente demostró que existe correlación entre las dimensiones de modernización y satisfacción, donde gobierno electrónico ($r = 0,490$), gobierno abierto ($r = 0,809$), articulación interinstitucional ($r = 0,640$), presentan una relación estadísticamente

significativa. Concluye el autor que, existe una vinculación importante entre la modernización de la actualización de gestión pública y la satisfacción en usuarios que ejecutan actividades mediante las plataformas ofrecidas por el RENIEC.

Los servicios electrónicos son tecnologías innovadoras que ofrecen un cambio en la ejecución de las operaciones en las organizaciones, la cual se ha implementado en distintos ámbitos (Azma et al., 2017; Kassen, 2019); de acuerdo a la literatura, las ventas y el comercio *on line* siempre evoluciona, manteniendo un constante proceso de expansión y siendo un factor clave en las telecomunicaciones (Kumar et al., 2021; Rae, 2020); se considera una herramienta esencial en los procesos organizacionales, lo cual permite que empresas al emplear, ejecutar y desarrollar la modalidad de servicios electrónicos promuevan la venta de servicios o bienes, generando una red de comercio dinámico entre usuarios y consumidores (Kwilinski, 2019; Wiesbock & Hess, 2020).

Los servicios electrónicos son aquellos diseñados para acceder a los desarrollos tecnológicos gestionados en un contexto organizacional a través de diferentes canales (Internet) para optimizar la gestión de la información y la transferencia y socialización oportuna del conocimiento institucional (Salvador, 2002; Mergel et al., 2019).

La implementación de servicios electrónicos se basa de manera esencial en gestión de TIC para manejar y emplear adecuadamente las organizaciones (Ozan, 2018; Sklyar et al., 2019); en el caso de las instituciones públicas, esto tiene como finalidad brindar a los ciudadanos la posibilidad de utilizar portales que les brinden información mediante la innovación y dinamismo para el incremento de la eficiencia, agilidad y transparencia de los gobiernos (Damascene & Anderson, 2019; Brown & Toze, 2017). Lo anterior lleva a mejoras en los procesos y trámites entre la institución y los usuarios (Bayona y Morales, 2017; Schou & Hjelholt, 2018).

Los servicios electrónicos de entidades públicas son también denominados como gobierno digital o e-Gobierno, lo cual se ha convertido en una buena alternativa que, además, está en tendencia como parte de las evoluciones

tecnológicas en las que deben involucrarse las entidades del estado a fin de establecer relaciones e interactuar con los ciudadanos (Mensah, 2019; Liang & Zheng, 2017).

La implementación de un servicio electrónico en una entidad pública conlleva ciertas etapas. La primera es la presencia, en la que las instituciones utilizan sus portales web para divulgar información básica y limitada sin permitir interacciones ni relaciones con los usuarios; la segunda etapa es la interacción, aquí sí existe la posibilidad de interacción directa y concreta con la institución estatal gracias no solamente a la información compartida sino por permitir la descarga de formatos para que sea más sencillo realizar trámites (Rooks et al., 2017).

En la tercera etapa, denominada transacción, se comprende el avance de la implementación de las TIC, ya que se brindan a los usuarios aplicaciones de autoservicio para iniciar, seguir y finalizar trámites virtualmente sin que sea necesario presentarse en la institución; sin embargo, esta etapa no conlleva cambios en las estructuras internas (Rooks et al., 2017).

En cambio, la transformación, como se conoce a la cuarta etapa, sí conlleva transformación estructural de las instituciones, además de cambios en la cultura interna y en la relación estado-ciudadanos por la transformación de procesos tradicionales a netamente electrónicos que lleva a que todos los ciudadanos se integren al cambio, siendo necesario realizar capacitaciones, debates y evaluaciones de políticas públicas relacionadas con dichas modificaciones (Rooks et al., 2017).

Como dimensiones de los servicios electrónicos principalmente se encuentra el aspecto externo de los mismos, que se trata de la vinculación del servicio brindado por la institución con las posibilidades de poder utilizar las TIC y si los usuarios disponen de recursos para relacionarse con las mismas, no únicamente considerando portales web como mejor forma de empleo de TIC, sino también herramientas como chats virtuales, correos electrónicos, foros, encuestas y similares (Salvador, 2002).

La segunda dimensión es el aspecto interno de los servicios electrónicos, que evalúa los efectos de las estructuras y procesos ofrecidos por la

institución pública en la modernización y utilización de TIC, contemplando las capacitaciones, motivaciones y cultura en la gestión que llevan los funcionarios públicos a fin de que se cuente con personal que efectivamente maneje las herramientas virtuales (Salvador, 2002).

Finalmente, la dimensión relacional abarca las posibilidades de intercambios de recursos y conectividad con otras instituciones estatales en la búsqueda de fortalecer los servicios y adiestramientos internos, incluso pueden considerarse organizaciones privadas para esto a fin de incentivar la interacción, fortalecer tratos, intercambiar servicios y actividades de consultoría (Salvador, 2002).

Como marco legal de los servicios electrónicos, las siguientes leyes, reglamentos y normativas establecen condiciones para la validez, eficacia y procedimientos asociados al uso de las TIC's en el Perú. En tal sentido la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley N° 27269) de 28 de mayo del 2000, establece las condiciones para que las firmas y certificados digitales sean válidas y eficaces, así como los requisitos que deben cumplir las entidades que emiten estos certificados por lo que, es relevante para cualquier transacción electrónica que requiera de una firma digital para su validez. También la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733) de 3 de julio de 2011, encargada de regular, en el ámbito electrónico, los datos personales y establece las obligaciones que tienen las entidades públicas y privadas que recopilan, almacenan, usan o difunden datos personales de los ciudadanos peruanos; de acuerdo a esto, es relevante para cualquier servicio que implique la recolección y uso de datos personales en el ámbito electrónico.

Se debe destacar, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), de 2 de septiembre de 2010, mismo que tiene establecido tanto las obligaciones como los derechos de proveedores y consumidores de servicios electrónicos, así como los procedimientos para la resolución de conflictos. Esta ley es relevante para cualquier servicio que involucre a consumidores y proveedores de servicios electrónicos. Asimismo, la Ley de Delitos Informáticos (Ley N° 30096), de 22 de octubre de 2013, establece las

normas penales para la protección de la seguridad y la integridad de los sistemas informáticos y de las comunicaciones electrónicas, así como las formas de proteger la información de las personas y mantenerla privada, por lo que, se considera de gran importancia para cualquier actividad que implique la protección de la seguridad de los sistemas informáticos y la privacidad de las personas en el ámbito electrónico.

En tal aspecto, distintas normativas se vinculan a las leyes, promoviendo el cumplimiento y ejecución de las mismas, como en el caso del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales (Decreto Supremo N° 0032013-JUS), de 22 de marzo de 2013, el cual establece las disposiciones complementarias para la aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales, por lo cual dicho reglamento es relevante para cualquier servicio que involucre la recolección y uso de datos personales en el ámbito electrónico. Igualmente, el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Decreto Supremo N° 052-2008-PCM), de 19 de julio de 2008, que en el mismo se establecen las disposiciones complementarias para la aplicación de la ley, por lo que es necesario para cualquier transacción electrónica que requiera de una firma digital para su validez. Destacando la Norma Técnica Peruana para la Seguridad de la Información (NTP-ISO/IEC 27001:2014), de 20 de noviembre de 2014, misma que establece los aspectos necesarios para implementar sistemas de gestión para que las organizaciones controlen la seguridad de la información. Esta norma proporciona un marco de referencia para la implementación de medidas de seguridad de la información, incluyendo la gestión de riesgos, la seguridad física y lógica, la gestión de incidentes, la continuidad del negocio y la auditoría de seguridad, considerándose de gran relevancia para cualquier organización que maneje información sensible y que desee implementar medidas de seguridad para protegerla.

La segunda variable, satisfacción del usuario está comprendida como los estados mentales que derivan en respuestas emocionales y materiales frente al cumplimiento de necesidades, satisfacción o deseos de información de un individuo (Balbi et al., 2018; Barton & Sinha, 2017).

Es también definida como un estado anímico una vez que un usuario compara lo que obtuvo de una empresa y su beneficio con lo que esperaba recibir inicialmente (Lin et al., 2017). Otros autores agregan que se trata de una sensación de gratitud y conformidad por parte de los clientes una vez que utilizan el servicio o bien adquirido por ser el parámetro o medida en que los productos o servicios ofrecidos por una organización cumplen con las expectativas de un usuario, donde el nivel de esta puede determinar la recurrencia del consumo de dicho producto o servicio ofrecido por una organización (Camisón, 2013; Wei et al., 2019).

La satisfacción en plataformas virtuales se comprende como los estados afectivos de un consumidor frente a las evaluaciones y percepciones globales del mismo, respecto a un servicio virtual (Putra et al., 2018). También se entiende como el juicio de valor emitido por un consumidor frente a la experiencia con una plataforma vía web en contraste con el consumo tradicional de un producto o servicio (Al-dweer et al., 2017; Al-Shammari & Al-Showaikh, 2021).

Siguiendo lo anterior, otros autores agregan que la satisfacción de usuario con un servicio digital es la primera sensación generada al interactuar con un portal web de una institución u organización y, de acuerdo a eso, dependerá que prefiera la herramienta antes que otras formas de obtener el servicio o bien (Chung et al., 2020; Caputo & Wallezky, 2017).

Existen elementos intervinientes que llevan a esa satisfacción, como el afirmado en un estudio en el que se reconoce que mientras una página web sea menos estática y permita más interacción, mayor será la satisfacción y permanencia del usuario con la institución y su modalidad de trabajo virtual (Thaerdoost, 2018; Vatsala et al., 2021).

Como dimensiones de la satisfacción del usuario, está en primer lugar la satisfacción dirigida al personal; para su comprensión es el dominio del servicio un indicador, el cual está referido a las acciones desarrolladas en torno a la capacidad y competencia de los colaboradores del sector público, respecto a la ejecución de actividades de manera eficaz y eficiente, lo cual

garantiza el grado de interés y de preparación diario respecto a sus funciones (Camisón, 2013).

El trato al colaborador es el segundo indicador de la dimensión, lo cual comprende las acciones demostradas por el colaborador público con disposición e importancia, con la finalidad de solventar las necesidades del usuario de forma respetuosa, amable y oportuna (Camisón, 2013).

La satisfacción con la información se considera como segunda dimensión, la cual está referida a la medición de las capacidades de una entidad pública que pretende satisfacer las necesidades de conocimientos del usuario, enfocadas en despertar en los mismos sentimientos de conformidad y gratitud en torno al servicio ofrecido por la entidad (Camisón, 2013). La exactitud en la información es un indicador de la dimensión que, está referido al grado proporcionado de conocimiento o información al usuario, la cual debe ser impartida de manera concisa, clara, comprensible y confiable para garantizar y fomentar la satisfacción del usuario (Camisón, 2013). Otro indicador, es la disponibilidad del recurso de información, referido a los recursos empleados en las organizaciones públicas o privadas para brindar información a los usuarios, mismos que se direccionan a la satisfacción de las necesidades; dichos recursos, deben mantener un grado de comprensión, coherencia y disponibilidad (Camisón, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para el tipo de estudio se tuvieron en consideración los lineamientos y propósitos de una investigación de tipo básica por basarse en fundamentos teóricos que sustenten la viabilidad de la misma y por el aporte al incremento de conocimientos teóricos sin implicar la práctica inmediata (Hernández y Mendoza, 2018). En cuanto al enfoque, corresponde al cuantitativo porque el análisis se realizó empleando la estadística y datos numéricos para medir las variables y establecer sus niveles a través de frecuencias porcentuales (Hernández y Lopera, 2018).

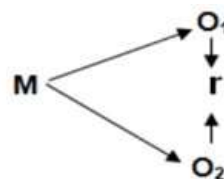
El nivel fue correlacional, ya que se buscó la vinculación entre variables a fin de conocer si existe influencia de una sobre otra (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Se estableció un diseño no experimental de corte transversal debido a que no fueron estimuladas las variables, sino que solamente fueron medidas en su entorno natural, teniendo en consideración que el recojo de datos se realizó por única vez (Hernández y Lopera, 2018).

De manera gráfica, el diseño quedó delimitado de la siguiente manera:

Figura 1. Representación gráfica del diseño de investigación



Siendo:

M = Muestra

O₁ = Servicios electrónicos

O₂ = Satisfacción del usuario

r = Relación entre O₁ y O₂

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Servicios electrónicos.

- **Definición conceptual:** Son aquellos diseñados para acceder a los desarrollos tecnológicos gestionados en un contexto organizacional a través de diferentes canales (Internet) para optimizar la gestión de la información, la transferencia y socialización oportuna del conocimiento institucional (Salvador, 2002).
- **Definición operacional:** Los servicios electrónicos contemplan una dimensión externa, una interna y una relacional en la que se evalúan la capacidad de interacción y la forma en que se provea el servicio como parte de la dimensión externa, el uso de herramientas tecnológicas y la eficiencia de estas como parte de la dimensión interna y, finalmente, el intercambio de recursos y la interrelación con otros entes como parte de la dimensión relacional (Salvador, 2002). (Ver anexo 1).
- **Indicadores:** Dimensión externa: Provisión de servicios y capacidad de interacción. Dimensión interna: Utilización de las TIC y eficiencia. Dimensión relacional: Intercambio de recursos e interrelación.
- **Escala de medición:** Escala de Likert de 5 puntos: (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Neutral. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

Variable dependiente: Satisfacción de usuarios

- **Definición conceptual:** Parámetro o medida en que los productos o servicios ofrecidos por una organización cumplen con la expectativa del usuario, donde el nivel de esta puede determinar la recurrencia del consumo de dicho producto o servicio ofrecido por una organización (Camisón, 2013).
- **Definición operacional:** La satisfacción del usuario contempla la satisfacción dirigida al personal y la satisfacción de la información como dimensiones. La primera se relaciona con qué tanto los colaboradores dominan el servicio y cómo tratan a los usuarios, mientras que la segunda dimensión abarca si brindan información exacta y la

disponibilidad de recursos que conllevan al usuario a mayor satisfacción con la institución (Camisón, 2013). (Ver anexo 1).

- **Indicadores:** Dimensión de satisfacción dirigida al personal: Dominio del servicio y trato del colaborador. Dimensión de satisfacción de la información: Exactitud de la información y disponibilidad del recurso de información.
- **Escala de medición:** Escala de Likert de 5 puntos: (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Neutral. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En una investigación, la población comprende la suma de casos y hechos comparten con cada cualidad que incumbe al estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Para este estudio, la población fueron los usuarios en el RENIEC del distrito de Trujillo que han utilizado los servicios virtuales y atención al ciudadano, los cuales suman un total de 1.500 personas.

- **Criterio de inclusión:**
 - Usuarios con edades entre 18 y 65 años.
 - Usuarios de cualquier género.
 - Usuarios que hayan utilizado servicios virtuales del RENIEC al menos una vez.
 - Usuarios que hayan utilizado servicios virtuales del RENIEC en los últimos 6 meses.
- **Criterios de exclusión.**
 - Usuarios que no firmen el consentimiento informado.
 - Usuarios que no deseen participar en la investigación.
 - Usuarios con algún impedimento o discapacidad que no le permita completar los cuestionarios en pleno uso de conciencia.

3.3.2. Muestra

Se trata de una parte que representa a la población a fin de minimizarla permitiendo generalizar para todo el universo (Hernández y Mendoza, 2018). La determinación de la muestra se realizó a conveniencia del investigador, estableciéndose en 120 usuarios por ser la cantidad a la que tiene acceso.

3.3.3. Muestreo

Los participantes fueron seleccionados de manera aleatoria simple aplicando muestreo probabilístico, siendo que todos los participantes tuvieron la misma oportunidad de conformar el estudio.

3.3.4. Unidad de análisis

Usuarios de servicio electrónicos del RENIEC, oficina Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada corresponde a la encuesta, por ser una guía estructurada que permite el recojo de información de manera ordenada y sistemática (Hernández y Mendoza, 2018). Como instrumento fue utilizado el cuestionario, que es una secuencia de preguntas o afirmaciones con opciones de respuesta que permiten otorgar un valor cuantificable numérico a las respuestas (Hernández y Lopera, 2018).

Los cuestionarios son dos, a razón de uno para cada variable. El primero evalúa los servicios virtuales y consta de las dimensiones interna, externa y relacional con 17 ítems medidos con una escala de Likert de 5 puntos, en la que mayores puntajes representan mejor servicio en la institución. El segundo instrumento fue para evaluar la satisfacción del usuario y consta de las dimensiones de satisfacción dirigida al personal y satisfacción con la información con 19 ítems medidos en una escala de Likert de 5 puntos en la que mayores puntajes representa mayor satisfacción de los usuarios.

Estos instrumentos fueron diseñados y validados por Peralta (2019) específicamente para una oficina del RENIEC, fue validado a través de juicio de 4 expertos que indicaron como veredicto su aplicabilidad y obtuvo una alta confiabilidad a través de Alfa de Cronbach (α).

De igual forma, en este estudio se aplicó una prueba piloto con 40 usuarios para evaluar la confiabilidad de los instrumentos, que resultó alta en ambos casos, obteniendo $\alpha=0,899$ para el instrumento de servicios electrónicos y $\alpha=0,909$ para el instrumento de satisfacción del usuario (Anexo 6).

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se presentó una carta al director de la institución a fin de contar con su autorización para el recojo de información y coordinar la fecha y hora en que se podían presentar los cuestionarios de manera física a los usuarios sin afectar las actividades diarias. A los participantes, se les explicó detalladamente el objetivo de cada cuestionario, los beneficios de su participación y que su información es confidencial y anónima. Se les pidió firmar el consentimiento informado para dejar constancia de su decisión positiva de participar en la investigación y se mostró disposición para aclarar sus dudas e inquietudes. Al recibir cada cuestionario se le asignó un código para identificarlo y se verificó que todos los ítems hayan sido respondidos para evitar el sesgo en las respuestas.

3.6. Método de análisis de datos

La información recolectada en el procedimiento anterior fue ordenada en Excel para ordenar la información, calculando las sumatorias de cada participante en cada una de ellas. Esta información se pasó al software estadístico SPSS v.25 para el respectivo análisis descriptivo e inferencial. Se aplicó la estadística descriptiva a través de tablas de frecuencia y gráficos de barra porcentual del nivel de las variables y dimensiones para mejor interpretación y análisis ubicando los puntajes en el rango que corresponda. Seguidamente, se realizó el cálculo de la distribución de los datos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov por tratarse de una muestra mayor a 50 datos, determinando de esta manera el coeficiente de correlación. Por tratarse de una distribución no normal, se aplicó la prueba Rho de Spearman. Lo anterior, permitió verificar las hipótesis que deban aceptarse (alterna o nula) a fin de dar respuesta a los objetivos propuestos y establecer las conclusiones del estudio.

3.7. Aspectos éticos

En la ejecución del estudio, fueron respetados todos los principios que rigen la ética investigativa. Se respeta el intelecto ajeno realizando referencia de los autores que sirvieron de base, sin tomar las ideas como propias, se presenta una investigación auténtica, se respetó la decisión libre de participar o no en la investigación por parte de la muestra, se recolectaron datos con el permiso de la institución, se mantuvo en confidencialidad las respuestas de los usuarios y los resultados se pusieron a la disposición de la institución, respetando los principios de autonomía, beneficencia y no maleficencia que deben regir las investigaciones.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Variable: Servicios electrónicos

Tabla 1.

Valor porcentual de los servicios electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	6,7	6,7	6,7
	Regular	92	76,7	76,7	83,3
	Alto	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

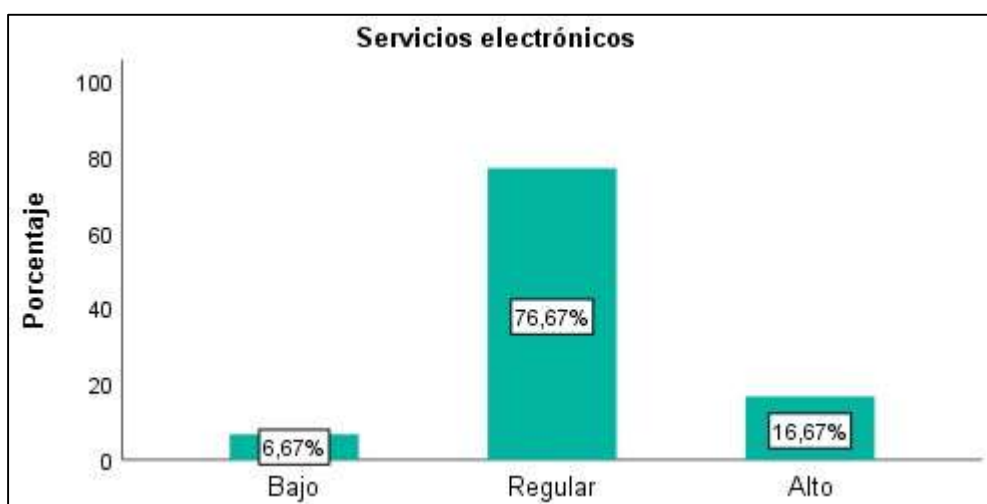


Figura 2.

Valor porcentual de los servicios electrónicos

Se evidencia en la tabla 1 y figura 2, los participantes refirieron en un 76,67% de las oportunidades que los servicios electrónicos ofrecidos presentan un nivel regular, seguido del 16,67% de los mismos que refirieron un nivel alto, frente al 6,67% un nivel bajo, por lo tanto, la mayoría de los participantes refirieron que los servicios electrónicos ofrecidos tienen un nivel regular.

Dimensión: Externa

Tabla 2.

Valor porcentual de la dimensión externa de los servicios electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	10,8	10,8	10,8
	Regular	79	65,8	65,8	76,7
	Alta	28	23,3	23,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

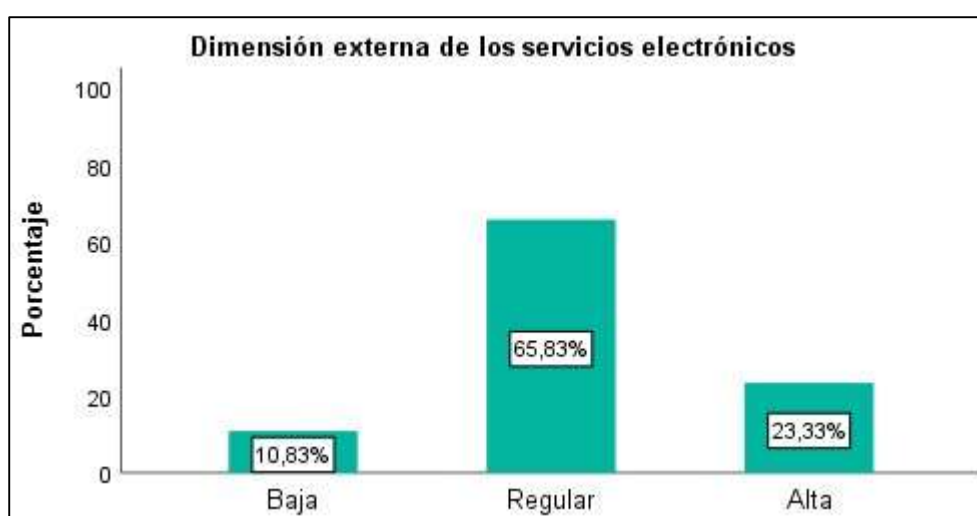


Figura 3.

Valor porcentual de la dimensión externa de los servicios electrónicos

En la tabla 2 y figura 3 se evidencia que, de la totalidad de participantes, el 65,83% refirió que la dimensión externa de los servicios electrónicos es percibida en un nivel regular, seguido del 23,33% de los participantes que refirió un nivel alto, frente al 10,83% en un nivel bajo, por lo tanto, la mayoría de los participantes de acuerdo a la dimensión externa de los servicios electrónicos ofrecidos percibe un nivel regular de la misma.

Dimensión: Interna Tabla

Tabla 3.

Valor porcentual de la dimensión interna de los servicios electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	5,8	5,8	5,8
	Regular	101	84,2	84,2	90,0
	Alta	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

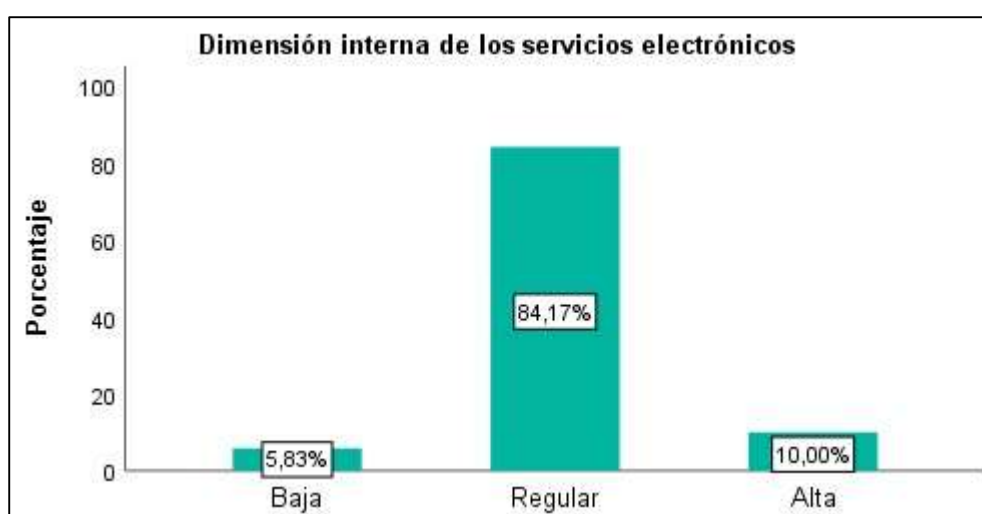


Figura 4.

Valor porcentual de la dimensión interna de los servicios electrónicos

De acuerdo a las respuestas ofrecidas por los participantes se aprecia en la tabla 3 y figura 4 que, el 84,17% percibe que el aspecto interno de los servicios electrónicos se encuentra en un nivel regular, mientras que el 10% de los participantes refirió un alto nivel, frente al 5,83% en nivel bajo, por lo tanto, la mayoría de los participantes indicó que la dimensión interna de los servicios electrónicos se encuentra en un nivel regular.

Dimensión: Relacional

Tabla 4.

Valor porcentual de la dimensión relacional de los servicios electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	15	12,5	12,5	12,5
	Regular	92	76,7	76,7	89,2
	Alta	13	10,8	10,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

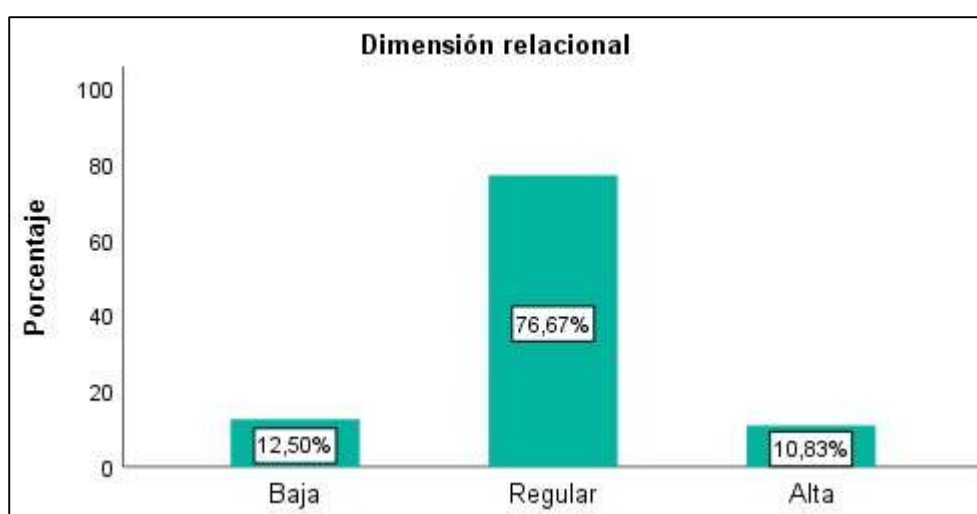


Figura 5.

Valor porcentual de la dimensión relacional de los servicios electrónicos

En la tabla 4 y figura 5 se evidencia que, de la totalidad de participantes, el 76,67% refirió que la dimensión relacional de los servicios electrónicos se encuentra en nivel regular, seguido del 12,50% de los participantes que refirió un nivel bajo, frente al 10,83% en un nivel alto, por lo tanto, la mayoría de los participantes de acuerdo a la dimensión relacional de los servicios electrónicos ofrecidos percibe un nivel regular de la misma.

Variable: Satisfacción del usuario

Tabla 5.

Valor porcentual de la satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	5,8	5,8	5,8
	Regular	85	70,8	70,8	76,7
	Alta	28	23,3	23,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



Figura 6

Valor porcentual de satisfacción del usuario

En la tabla 5 y figura 6 se evidencia, de acuerdo a las respuestas brindadas por los participantes que, el 70,83% refirió un nivel regular de satisfacción, mientras que el 23,33% una alta satisfacción, frente al 5,83% con baja satisfacción, por lo tanto, la mayoría de los usuarios participantes refirieron un nivel de satisfacción regular respecto a los servicios ofrecidos por la institución.

Dimensión: Satisfacción dirigida al personal

Tabla 6.

Valor porcentual de la satisfacción dirigida al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	17	14,2	14,2	14,2
	Regular	80	66,7	66,7	80,8
	Alta	23	19,2	19,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



Figura 7.

Valor porcentual de la satisfacción dirigida al personal

De acuerdo a las respuestas ofrecidas por los participantes se aprecia en la tabla 6 y figura 7 que, el 66,67% refirió percibir una satisfacción dirigida al personal regular, mientras que el 19,17% refirió una alta satisfacción, frente al 14,17% el cual expresó baja satisfacción, por lo tanto, la mayoría de los participantes refirieron una satisfacción dirigida al personal en un nivel regular.

Dimensión: Satisfacción de la información

Tabla 7.

Valor porcentual de la satisfacción de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	2,5	2,5	2,5
	Regular	84	70,0	70,0	72,5
	Alta	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



Figura 8.

Valor porcentual de la satisfacción de la información

De acuerdo a las respuestas ofrecidas por los participantes se aprecia en la tabla 7 y figura 8 que, el 70% mostró satisfacción regular respecto a la información, mientras que el 27,50% refirió alta satisfacción, en contraste al 2,50% de los participantes los cuales refirieron una baja satisfacción, por lo que, la mayoría de los participantes refirieron un nivel regular respecto a la satisfacción de la información.

Resultados inferenciales

Para determinar si los datos recolectados tenían una distribución normal o anormal, se realizó una prueba de normalidad utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Ejecutada ya que, la muestra incluye más de 50 datos. El resultado de esta prueba permitió decidir si el contraste de hipótesis debería llevarse a cabo utilizando una prueba de correlación paramétrica o no paramétrica. Las reglas de decisión son:

Si $p > 0,050$ se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Si $p < 0,050$ se acepta la hipótesis nula (H_0).

Hipótesis alterna (H_a): Los datos no tienen una distribución normal.

Hipótesis nula (H_0): Los datos tienen una distribución normal.

Prueba de normalidad

Tabla 8.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicios electrónicos	,417	120	,000
Dimensión interna	,353	120	,000
Dimensión externa	,442	120	,000
Dimensión relacional	,389	120	,000
Satisfacción del usuario	,400	120	,000
Satisfacción dirigida al personal	,343	120	,000
Satisfacción de la información	,420	120	,000

En la tabla 8 se evidencia significancia en cada dimensión y variable que se definió para el estudio, con valores de $p=0,000$, donde $p < 0,050$. Este resultado implica la aceptación de H_a , indicando que los datos no tienen una distribución normal. Para contrastar las hipótesis, se emplea la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con un margen de error del 5%. En consecuencia, las siguientes reglas de decisión deben ser consideradas:

Nivel de significancia=95% ($\alpha=0,05$)

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula (H_0).

Prueba de hipótesis general

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación entre los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022

Tabla 9.

Correlación entre servicios electrónicos y satisfacción del usuario

			Servicios electrónicos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios electrónicos	Coeficiente de correlación	1,000	,668
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,668	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

En la tabla 9 se puede evidenciar que, $p=0,000$ donde $p<0,050$, por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 por lo que, se demuestra que existe relación entre servicios electrónicos y satisfacción del usuario, siendo $r=0,668$, indicando una correlación directa significativa moderada, es decir, a mejor calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, mayor será la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

Tabla 10.

Correlación entre dimensión externa de los servicios electrónicos y satisfacción del usuario

			Dimensión externa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coeficiente de correlación	1,000	,655
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,655	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Se evidencia en la tabla 10 que, $p=0,000$ siendo $p<0,050$, por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 por lo que, se demuestra que existe relación entre la dimensión externa los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario, siendo $r=0,655$, indicando una correlación directa significativa moderada, es decir, a mayores niveles de dimensión externa de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

Tabla 11.

Correlación entre dimensión interna de los servicios electrónicos y satisfacción del usuario

			Dimensión interna	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión interna	Coeficiente de correlación	1,000	,758
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,758	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Se evidencia en la tabla 11 que, $p=0,000$ siendo $p < 0,050$, por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , por lo que, se demuestra que existe relación dimensión interna de los servicios electrónicos y satisfacción del usuario, siendo $r=0,758$, indicando una correlación directa significativa fuerte, es decir, a mayores niveles de dimensión interna de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.

Tabla 12.

Correlación entre dimensión relacional de los servicios electrónicos y satisfacción del usuario

			Dimensión relacional	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión relacional	Coeficiente de correlación	1,000	,693
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,693	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

En la tabla 12 se evidencia que, $p=0,000$ siendo $p<0,050$, por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , por lo que, se demuestra que existe relación dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario, siendo $r=0,693$, indicando una correlación directa significativa moderada, es decir, a mayores niveles de dimensión relacional de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

Se determinó que existe relación entre servicios electrónicos y la satisfacción del usuario ($r=0,668$), por lo tanto, a mejor calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, mayor será la satisfacción del usuario en el RENIEC de Trujillo. En tal sentido, lo hallado en distintas investigaciones se asemejan a dichos resultados, como la presentada por Domínguez (2018), en la cual establece que existe un vínculo entre el uso de los servicios electrónicos y la satisfacción de la clientela y afirma que, implementar métodos que permitan conocer la satisfacción de la clientela permite el diseño e implementación de estrategias de mejoras enfocadas en la satisfacción de los clientes.

Igualmente, el estudio de Medina et al. (2021) sobre la influencia de la calidad de la información brindada en los servicios que facilita un organismo gubernamental, afirman que, la calidad del servicio, información y sistemas influyen en la satisfacción de los usuarios ($R^2=0.598$) siendo $p<0.050$, por lo que, a mayor uso e implementación de plataformas, el usuario tendrá mayores niveles de satisfacción y seguridad en el uso de tecnologías. En tal sentido, coincide con el estudio de Masías y Cortez (2021), los cuales determinaron el vínculo entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción de la clientela y afirman que existe un vínculo estadísticamente significativo alto entre ambas variables, ya que $r=0.834$ y $p<0.050$; por lo que a mayor calidad de los servicios electrónicos mayor será la satisfacción del cliente.

En tal sentido, los resultados del estudio de Sanabria (2021), enfocado en encontrar la relación entre calidad y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, también se asemejan al presente, ya que afirma que existe relación entre las variables, resultando importante y necesario optimizar los estándares relacionados a calidad de atención, en beneficio del ciudadano y el fortalecimiento de las instituciones públicas. Asimismo, se coincide con los resultados del estudio realizado por Bustamante (2021) con el fin de establecer el vínculo entre la calidad de los servicios en la plataforma virtual de la Sunarp y la satisfacción de los usuarios; el mismo afirma que existe una vinculación entre dichos aspectos, ya que $r=0.760$ por lo tanto, a mayor calidad de los servicios ofrecidos por la SUNARP, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Considerando lo anterior, tanto como los precedentes como el resultado del estudio puede ser de útil en las mejoras de la calidad del servicio electrónico ofrecido, lo que puede llevar a una mayor satisfacción del usuario y, por ende, a un mayor éxito en el desarrollo de actividades, por lo que, es relevante para realizar un seguimiento constante de la calidad de los servicios electrónicos y realizar mejoras periódicas para mantener a los usuarios satisfechos. Cabe señalar que, la correlación encontrada sugiere que, a mejor calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, mayor será la satisfacción del usuario, por lo que, al ofrecer servicios electrónicos, el manejo adecuado de la información puede enfocarse en mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios en el ente gubernamental.

Por otro lado, en el estudio se determinó que existe relación entre la dimensión externa los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario ($r=0,655$), por lo que se infiere que, a mayores niveles de dimensión externa de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario. Dicho resultado se asemeja parcialmente a lo referido por distintos estudios, como el de Huete (2017), quien presentó un estudio enfocado en el análisis de los factores influyentes en el uso de canales de servicios, en el cual afirma que, las propuestas de acciones enfocadas en la mejora de los canales de servicios externos deben estar basadas en la implementación de programas publicitarios que faciliten los conocimientos en torno a los beneficios, ya que son factores vinculados a la satisfacción de la clientela.

Igualmente, el estudio de Domínguez (2018), refiere que la ejecución de acciones correctivas enfocadas en la calidad de servicio de la plataforma puede ser empleada en diversas instituciones que utilicen tecnologías similares dirigidas a su clientela. Considerando también la investigación de Medina et al. (2021), la cual se asemeja al estudio, ya que refieren que la facilidad en el uso de la plataforma y la satisfacción influye igualmente en la confianza de los usuarios ($p<0.050$) y afirman que la calidad de los servicios electrónicos y uso de tecnologías promueve el desarrollo de confianza y satisfacción en los usuarios en torno al uso de los servicios.

Mientras que, el estudio de Espinoza (2017), con el objeto de establecer el vínculo existente entre las documentaciones electrónicas y la calidad del

servicio ofrecido por la SUNAT, afirma que, el documento electrónico se vincula de forma estadísticamente significativa con la calidad de los servicios electrónicos ofrecidos. Considerando igualmente la investigación de Cruzado (2019), la cual se basó en determinar soluciones enfocadas en las mejoras de los servicios al usuario, afirma que, la implementación de tecnologías, métodos y procesos adecuados promueve una mejora del tiempo de respuestas en 50%, por lo que la atención y la calidad pueden ser percibidas a nivel global y la satisfacción de los usuarios puede superar el 50% en contraste con los métodos tradicionales de atención en las entidades.

Considerando lo anterior, la dimensión externa de los servicios electrónicos juega un papel clave en la satisfacción del usuario ya que está referido a las capacidades de la institución en vincular sus servicios con las posibilidades que ofrecen las TIC y a la disponibilidad de recursos por parte del usuario para utilizar estas herramientas de manera efectiva. Estas herramientas pueden proporcionar un mejor nivel de interacciones entre los usuarios y la institución, lo que puede aumentar la satisfacción del mismo al brindarle una experiencia más personalizada y adaptada a sus necesidades. Tomando en cuenta que, que existe una relación positiva significativa entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario. Esto sugiere que, a mayores niveles de dimensión externa de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario. La institución, puede utilizar esta información para mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción del usuario. Para lograr esto, es importante que las actividades se centren no solo en el aspecto externo de sus servicios electrónicos, sino también en otros factores como la usabilidad, la seguridad, la rapidez y la accesibilidad de sus herramientas TIC. También, en la investigación se determinó que existe una relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario ($r=0,758$), por lo que, a mayores niveles de dimensión interna de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario. Distintos estudios reflejan parcialmente lo evidenciado en el presente, como la investigación desarrollada por Huete (2017) quien presentó un estudio enfocado en el análisis de los factores influyentes en el uso de canales de servicios donde el mismo refiere que deben ejecutarse capacitaciones a los propietarios de agentes, promover

la orientación y motivación de la clientela por el personal de atención, ejecutarse supervisiones eficaces y estrictas enfocándose en el logro de metas establecidas, así como visualizar y determinar comercios potencialmente nuevos en donde se puedan implementar estrategias que deriven en la motivación, productividad, eficiencia y vocación de servicio hacia la clientela. Mientras que, se coincide parcialmente con la investigación de Chikwawawa (2019), en la que afirma que es necesario conocer los factores internos de las organizaciones influyentes en la satisfacción de la clientela, así como los niveles de la misma, debido a que los organismos públicos pueden implementar mejoras enfocadas en el servicio promoviendo así el desarrollo y compromiso tanto de trabajadores como de público.

Considerando lo anterior, la dimensión interna de los servicios electrónicos es una variable importante para evaluar la satisfacción del usuario, ya que esta dimensión se enfoca en los efectos de las estructuras y procesos ofrecidos por la institución pública en la modernización y utilización de TIC. Esta dimensión contempla factores como las capacitaciones, motivaciones y cultura en la gestión que llevan los funcionarios públicos para utilizar efectivamente las herramientas virtuales. Considerando que, a mayores niveles de dimensión interna de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario. Las instituciones públicas que ofrecen servicios electrónicos deben centrarse en mejorar este aspecto para aumentar la satisfacción del usuario considerando que los funcionarios públicos estén capacitados y motivados para utilizar las herramientas virtuales de manera efectiva, y que exista una cultura en la gestión que fomente la modernización y utilización de TIC. El resultado de este estudio tiene implicaciones importantes para la política pública, ya que demuestran que la capacitación y motivación de los funcionarios públicos son factores imprescindibles para mejorar la satisfacción del usuario en relación a los servicios electrónicos. Además, sugieren que las políticas de gestión que fomenten la modernización y utilización de TIC en el servicio público pueden tener un impacto positivo en la satisfacción del usuario.

Además, se determinó que existe vinculación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario ($r=0,693$), por lo que, a mayores niveles de dimensión relacional de los servicios electrónicos, mayor

será la satisfacción del usuario. En este aspecto, el estudio desarrollado por Barrera et al. (2019) se asemeja parcialmente, ya que desarrollaron una investigación enfocada en determinar factores y relaciones de la calidad de los servicios ofrecidos y el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de plataformas electrónicas en servicios públicos, y refirieron que los factores sociodemográficos influyen en el uso de internet para las gestiones en la administración pública por ser $p < 0.05$, considerando que el 85,4% de los participantes de su estudio refirió mucha satisfacción respecto a la conectividad y canales de contacto de la administración pública entre distintas plataformas. Por lo que afirman que, la calidad de los servicios ofrecidos por los entes gubernamentales influye en la satisfacción de los usuarios, destacando que, el desarrollo de plataformas amigables para los usuarios es un factor de vital importancia para su utilización y para fomentar la confianza en ellos.

Considerando lo anterior, la dimensión relacional de los servicios electrónicos es crucial para lograr la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas. La posibilidad de intercambiar recursos y conectividad con otras instituciones estatales y organizaciones privadas puede proporcionar una sinergia y un enfoque holístico para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos. Además, también puede permitir a las instituciones públicas interactuar y responder mejor a las necesidades y demandas de los usuarios, al fortalecer las relaciones con otras organizaciones y con los usuarios, las instituciones pueden identificar y abordar los desafíos comunes y desarrollar soluciones innovadoras para mejorar la calidad de los servicios.

Es importante destacar que, para lograr una dimensión relacional sólida, es necesario tener una cultura organizacional abierta y una actitud positiva hacia la colaboración y la interacción. Además, se debe fomentar la capacitación y el adiestramiento del personal en el manejo de herramientas virtuales y la mejora de habilidades de comunicación y colaboración interorganizacional. Por lo tanto, la dimensión relacional de los servicios electrónicos es esencial para mejorar la calidad de los servicios públicos y lograr la satisfacción del usuario, por lo que, las instituciones públicas deben fomentar la colaboración y la

interacción con otras organizaciones y usuarios para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios.

La información presentada, demuestra la importancia de los servicios electrónicos en las organizaciones, especialmente en el sector público, ya que permite mejorar la eficiencia y transparencia de los gobiernos y la satisfacción de los usuarios. Además, se destaca que los servicios electrónicos son herramientas clave en los procesos organizacionales, lo que implica que su implementación debe ser adecuada y en concordancia con la gestión de TIC en las organizaciones.

En tal contexto, la información del estudio resalta la importancia de los servicios electrónicos en el sector público y cómo su implementación adecuada puede generar beneficios tanto para las instituciones como para los ciudadanos. La gestión adecuada de TIC es esencial para lograr una implementación eficiente y mejorar la satisfacción del usuario en relación a los servicios electrónicos. Cabe destacar que, los servicios electrónicos han sido un avance en la optimización de la gestión de las TIC en las organizaciones, lo que ha permitido mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos y trámites, reduciendo los tiempos de espera y costos asociados. La implementación de los servicios electrónicos en las instituciones públicas, además, ha fomentado la transparencia y la participación ciudadana, permitiendo que los ciudadanos tengan acceso a información y servicios en línea, democratizar los servicios y aumentar los beneficios económicos y ahorro de recursos en las instituciones públicas, convirtiéndolos en fundamentales para la modernización y el desarrollo de las organizaciones y de las sociedades en general.

VI. CONCLUSIONES

Culminada la investigación, se exponen las siguientes conclusiones:

Primera: En cuanto al objetivo general, se determinó que existe relación entre los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022, ya que, $p=0,000$ y $r= 0,668$. Por lo tanto, a mejor calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, mayor será la satisfacción del usuario.

Segunda: En cuanto al objetivo específico 1, se determinó que existe relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2023, ya que $p=0,000$ y $r= 0,655$. Por lo tanto, a mayores niveles de dimensión externa de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario.

Tercera: En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que existe relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2023, ya que $p=0,000$ y $r= 0,758$. Por lo tanto, a mayores niveles de dimensión interna de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario.

Cuarta: En cuanto al objetivo específico 3, se determinó que existe relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022, ya que $p=0,000$ y $r= 0,693$. Por lo tanto, a mayores niveles de dimensión relacional de los servicios electrónicos, mayor será la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

En consideración de los hallazgos del estudio, se plantean las siguientes recomendaciones:

Primera: Al RENIEC oficina de Trujillo, la mejora de la infraestructura tecnológica y la constante actualización de los sistemas y aplicaciones que utiliza. Esto permitirá que los usuarios tengan acceso a servicios electrónicos más eficientes y seguros. Así como, realizar periódicamente encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción del usuario respecto a los servicios electrónicos y detectar posibles áreas de mejora.

Segunda: Al RENIEC oficina de Trujillo, enfocarse en mejorar y fortalecer la dimensión externa de sus servicios electrónicos. Esto puede lograrse mediante la implementación de estrategias que permitan una mayor interacción con otras instituciones y el sector privado para generar un ambiente colaborativo y aumentar la disponibilidad de recursos y herramientas. Además, se sugiere que, se mantenga una constante actualización y mejora de su plataforma digital, asegurándose de que sea fácil de usar, segura y confiable para sus usuarios.

Tercera: Al RENIEC oficina de Trujillo, fomentar la capacitación y motivación del personal asegurándose de que estén en capacidad de manejar adecuadamente las herramientas virtuales y facilitar una atención eficiente de calidad al usuario. También se recomienda realizar campañas de información y promoción de los servicios electrónicos disponibles, destacando sus beneficios y facilidades para el usuario. De esta manera, se podrá mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la imagen del RENIEC como una institución moderna y eficiente en la implementación de tecnologías para el mejoramiento de sus servicios.

Cuarta: Al RENIEC oficina de Trujillo, establecer mecanismos de retroalimentación de los usuarios para identificar posibles problemas y mejorar la calidad del servicio electrónico. Esto puede ser realizado a través de encuestas en línea o de un sistema de comentarios y sugerencias en el sitio web, de esta manera, se podrán identificar las necesidades del usuario y mejorar la calidad en los servicios electrónicos ofrecidos vinculados con las demás plataformas necesarias para trámites.

REFERENCIAS

- Al-dweer, R., Obeidat, Z., Al-dwiry, M., Alshurideh, M. & Alhorani, A. (2017). The impact of E-service quality and E-loyalty on online shopping: Moderating effect of e-satisfaction and e-trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92-103. <http://doi.org/10.5539/ijms.v9n2p92>
- Al-Shammari, M. & Al-Showaikh, A. (2021). Investigating user satisfaction of customer relationship management in a telecommunications company in the kingdom of Bahrain. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 13(1), 97-16. <https://sobiad.org/manuscript/index.php/ijebeg/article/view/402>
- Azma, F., Saeedi, M. & Kouroshzadeh, N. (2017). The role of higher education institutions in educational development and awareness of electronic services. *Iranian Journal of Educational Sociology*, 1(5), 127-137. <http://iaseidje.ir/article-1-105-fa.html>
- Balbi, S., Misuraca, M. & Scepi, G. (2018). Combining different evaluation systems on social media for measuring user satisfaction. *Information Processing & Management*, 54(4), 674-685. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2018.04.009>
- Barrera, R., Rey, M. y Medina, C. (2019). Factores explicativos de la preferencia y uso de la administración electrónica en España. *Revista de administración pública*, 53(2), 349-374. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220170391>
- Barton, D. & Sinha, D. (2017). Developer-User Interaction and User Satisfaction in Internal Technology Transfer. *Academy of Management Journal*, 36(5). <https://doi.org/10.5465/256649>
- Bayona, S. & Morales, B. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(1), 47-59. <http://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- Brown, D. & Toze, S. (2017). Information governance in digitized public administration. *Adverstiment*, 60(4), 581-604. <https://doi.org/10.1111/capa.12227>

- Bustamante, I. (2021). *La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56858>
- Camisón, G. (2013). *Satisfacción del usuario*. Primera Ed. México, D.F.: McGrawHill Interamericana.
- Caputo, F. & Walletzky, L. (2017). Investigating the users' approach to ICT platforms in the city management. *Systems*, 5(1), 1-14. <https://doi.org/10.3390/systems5010001>
- Chikwawawa, C. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(4), 282-295. <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.9.04.2019.p8840>
- Chung, M., Koa, E., Joung, H. & Jin, S. (2020). Chatbot e-service and customer satisfaction regarding luxury brands. *Journal of Business Research*, 117(1), 587-595. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.004>
- Cruzado, E. (2019). *Implementación de una biblioteca virtual y su influencia en el servicio de atención al usuario en la facultad de ingeniería de la universidad nacional de Trujillo en el período 2014-2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12850>
- Cutipa, T. (2022). *Principio de buena administración y la aplicación del decreto legislativo 1497 en la ciudad de Tacna, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101773/Cutipa_YTN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Da Costa, P. (2018). Beyond contracted prices: determinants of agility in government electronic procurement. *Public administration review*, 52(1). <https://doi.org/10.1590/0034-7612164442>
- Damascene, J. & Anderson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

- Decreto Legislativo N° 1497 (2020). Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el Covid- 19. Presidencia de la República. Publicado 10 de mayo de 2020. Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/29132721497>
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. (2013). Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Presidencia del Congreso de la República. Publicada 22 de marzo de 2013. Perú. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0036/ley-proteccion-datospersonales.pdf>
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM. (2008). Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. Presidencia del Congreso de la República. Publicada 19 de julio de 2008. Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normaslegales/292462-052-2008-pcm>
- Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10987/1/T-UCSGPOS-MAE-186.pdf>
- Espinoza, E. (2017). *Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8949/Espinoza_SED.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fang, X. & Jia, T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83(1), 64-72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>

- Hernández, O. y Lopera, R. (2018). *Metodología de la investigación: Una alternativa Pascualina*. Medellín: Fondo Editorial Pascual Bravo.
https://www.proyectodescartes.org/iCartesiLibri/materiales_didacticos/Libro_Metodologia_Investigacion/index.html
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, D.F.: McGrawHill Interamericana Editores. <https://www.yumpu.com/es/document/read/65785426/hernandez-ymendoza-2018>
- Huete, M. (2017). *Incidencia en el uso de los canales de servicios alternos Agentes BANPRO, en la zona urbana del municipio de Matagalpa, durante el periodo 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://core.ac.uk/download/pdf/154178279.pdf>
- Jiménez, C. y Ortiz, Z. (2018). Comportamiento de los habitantes de Barranquilla frente a la gestión pública electrónica. *Quórum académico*, 15(2), 77-90.
<https://www.redalyc.org/journal/1990/199060359008/199060359008.pdf>
- Kassen, M. (2019). Open data and e-government – related or competing ecosystems: a paradox of open government and promise of civic engagement in Estonia. *Information Technology for Development*, 25(3), 552-578. <https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1412289>
- Kwilinski, A., Volynets, R., Berdnik, I., Holovko, M. & Berzin, P. (2019). E-commerce: concept and legal regulation in modern economic conditions. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 22(2), 1-6.
<https://bit.ly/3VPIIYg>
- Kumar, S., Marc, W., Pandey, N. & Westland, C. (2021). 20 years of Electronic Commerce Research. *Electronic Commerce Research*, 21(2), 1-40.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10660-021-09464-1>
- Ley N° 26497. (1995). Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Presidencia del Congreso de la República. Publicada 28 de junio de 1995. Perú.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1501056/Ley_N%C2%B0_26497.pdf.pdf?v=1609359964

- Ley N° 27269. (2000). Ley de Firmas y Certificados Digitales. Presidencia del Congreso de la República. Publicada 28 de mayo de 2000. Perú.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356833/NORMA_1887_LEY_27269_Modificada_por_LEY_27310.pdf?v=1567090940
- Ley N° 29571. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Presidencia del Congreso de la República. Publicada 2 de septiembre de 2010. Perú.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-96793e8e2493354e>
- Ley N° 29733. (2011). Ley de Protección de Datos Personales. Presidencia del Congreso de la República. Publicada 3 de julio de 2011. Perú.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0036/ley-proteccion-datospersonales.pdf>
- Ley N° 30096. (2013). Ley de Delitos Informáticos. Presidencia del Congreso de la República. Publicada 22 de octubre de 2013. Perú.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/C5F98BB564E5CCCF05258316006064AB/\\$FILE/6_Ley_30096.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/C5F98BB564E5CCCF05258316006064AB/$FILE/6_Ley_30096.pdf)
- Liang, M. & Zheng, Y. (2017). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3).
<https://doi.org/10.1177/002085231770369>
- Lin, F., Tsai, S., Lee, Y., Hsiao, C., Zhou, J., Wang, J. & Shang, S. (2017) Empirical research on Kano's model and customer satisfaction. *PLoS ONE* 12(9). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0183888>
- Masias, J. y Cortez, J. (2021). *La calidad de servicio electrónico y su relación con la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10510/1/IV_FCE_308_TE_Masias_Cortez_2021.pdf

- Medina, J., Ábrego, D. y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mensah, I. (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303-311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Mergel, I., Edelmann, N. & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Norma Técnica Peruana (NTP-ISO/IEC 27001:2014) (2014). Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos. INDECOPI. Publicada 20 de noviembre de 2014. Perú. https://img1.wsimg.com/blobby/go/b653c9ee-535c-4528-a9c5bb00166ad0dc/downloads/1bsmkkn1_60425.pdf?ver=1624594708991
- Ozan, M. (2018). Electronic processing and service in the public institutions: a comprehensive approach. *International Scientific Peer-Reviewed, Refereed Journal*, 10(37), 55-59. <http://dx.doi.org/10.15189/1308-8041>
- Peralta, N. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en el RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39539/Peralta_CNC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Putra, S., Subiyakto, A., Yunita, I., Gunawan, M. & Durachman, Y. (2018). Assessing the User Satisfaction Perspectives of Information System: A Library Case Study in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 12(1), 95-101. https://www.researchgate.net/profile/Aang-Subiyakto/publication/327160728_Assessing_the_User_Satisfaction_Perspectives_of_Information_System_A_Library_Case_Study_in_Indonesia/links/5b7d7669299bf1d5a71cd030/Assessing-the-User-Satisfaction-Perspectives-of-Information-System-A-Library-Case-Study-in-Indonesia.pdf

- Rae, K. (2020). The Impact of COVID-19 on Consumers: Preparing for Digital Sales. *IEEE Engineering Management Review*, 48(3), 212-218.
<https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=9076858>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). (2022). *Información institucional*. Portal web del RENIEC.
<https://www.gob.pe/institucion/reniec/institucional>
- Reyes, M. y Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú. *Revista peruana de computación y sistemas*, 3(1), 15-22.
<https://doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>
- Rita, P., Oliveira T. y Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rodríguez, D. (2020). Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45664>
- Rooks, G., Matzat, U. & Sadowski, B. (2017). An empirical test of stage models of e-government development: Evidence from Dutch municipalities. *The Information Society*, 33(4), 215-225.
<https://doi.org/10.1080/01972243.2017.1318194>
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. En VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal.
- Sanabria, M. (2022). *Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la oficina registral del RENIEC, Ica - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87431>
- Santa, R., MacDonald, J. & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50.

- <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Schou, J. & Hjelholt, M. (2018). Digital state spaces: state rescaling and advanced digitalization. *Territory, Politics, Governance*, 7(4), 438-454.
<https://doi.org/10.1080/21622671.2018.1532809>
- Sklyar, A., Kowalkowski, C., Tronvoll, B. & Sorhammar, D. (2019). Organizing for digital servitization: A service ecosystem perspective. *Journal of Business Research*, 104(1), 450-460. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.02.012>
- Thaerdoost, H. (2018). Development of an adoption model to assess user acceptance of e-service technology: E-Service Technology Acceptance Model. *Behaviour & Information Technology*, 37(2), 173-197.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2018.1427793>
- Vargas, J. (2021). *Sistema web de tramite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020*. [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55422>
- Vatsala, P., Rasimah, M., Nurazean, M., Sya, S. & Norziha, Z. (2021). User Experience Factors that Influence Users' Satisfaction of Using Digital Library. *Open International Journal of Informatics (OIJI)*, 9(3), 28-36.
<https://oiji.utm.my/index.php/oiji/article/view/165/124>
- Wei, W., Wei, O. & Wen, C. (2019). The impact of inertia and user satisfaction on the continuance intentions to use mobile communication applications: A mobile service quality perspective. *International Journal of Information Management*, 44(1), 178-193.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.011>
- Wiesbock, F. & Hess, T. (2020). Digital innovations: Embedding in organizations. *Electronic Markets*, 30(1), 75-86.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-019-00364-9>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Servicios electrónicos	Son aquellos diseñados para acceder a los desarrollos tecnológicos gestionados en un contexto organizacional a través de diferentes canales (Internet) para optimizar la gestión de la información y la transferencia y socialización oportuna del conocimiento institucional (Salvador 2002).	Los servicios electrónicos contemplan una dimensión externa, una interna y una relacional en la que se evalúan la capacidad de interacción, la forma en que se provea el servicio como parte de la dimensión externa, la utilización de las herramientas tecnológicas y la eficiencia de estas como parte de la dimensión interna y, finalmente, el intercambio de recursos y la interrelación con otros entes como parte de la dimensión relacional (Salvador, 2002)	Externa	- Provisión de servicios - Capacidad de interacción	1 al 6	(1) Totalmente en desacuerdo
			Interna	- Utilización de las TIC - Eficiencia	7 al 12	(2) En desacuerdo
			Relacional	- Intercambio de recursos - Interrelación	13 al 17	(3) Neutral (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Satisfacción del usuario	<p>Parámetro o medida en que los productos o servicios ofrecidos por una organización cumplen con las expectativas de un usuario, donde el nivel de esta puede determinar la recurrencia del consumo de dicho producto o servicio ofrecido por una organización (Camisión, 2013).</p>	<p>La satisfacción del usuario contempla la satisfacción dirigida al personal y la satisfacción de la información como Satisfacción de la información. La primera se relaciona con qué tanto los colaboradores dominan el servicio y cómo tratan a los usuarios, mientras que la segunda dimensión abarca si brindan información exacta y la disponibilidad de recursos que llevan a que el usuario se sienta más satisfecho con la institución (Camisión, 2013).</p>	<p>Satisfacción dirigida al personal</p>	- Dominio del servicio	1 al 10	(1)	Totalmente en desacuerdo
				- Trato del colaborador		11 al 19	(2)
				- Exactitud de la información	(3)		Neutral
				- Disponibilidad del recurso de información	(4)		De acuerdo
				(5)	Totalmente de acuerdo		

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					MÉTODO
<p>Problema general ¿Existe relación entre los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el servicio electrónico y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la dimensión externa de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p> <p>Existe relación entre la dimensión interna de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p> <p>Existe relación entre la dimensión relacional de los servicios electrónicos y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022.</p>	Variable: Servicio electrónico					<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 1.500 usuarios de servicios electrónicos del RENIEC</p> <p>Muestra: 120 usuarios de servicios electrónicos del RENIEC</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Provisión de servicios - Capacidad de interacción 	1 al 6	1: Totalmente en desacuerdo	Baja (6-13) Regular (14-22) Alta (23-30)	
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de las TIC - Eficiencia 	7 al 12		2: En desacuerdo	
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de recursos - Interrelación 	13 al 17	3: Neutral 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Baja (5-11) Regular (12-18) Alta (19-25) Variable: Bajo (17-38) Regular (39-62) Alto (63-85)				

Variable: Satisfacción del usuario							
			Satisfacción dirigida al personal	- Dominio del servicio - Trato del colaborador	1 al 10	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Neutral 4: De acuerdo	Baja (10-23) Regular (24-36) Alta (37-50)
			Satisfacción de la información	- Exactitud de la información - Disponibilidad del recurso de la información	11 al 19	5: Totalmente de acuerdo	Baja (9-20) Regular (21-33) Alta (34-45) Variable: Baja (19-44) Regular (45-69) Alta (70-95)

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de servicios electrónicos

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión externa						
1	¿Cree que los medios que brinda el RENIEC para requerir el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le otorga de manera más rápida y oportuna su documento de identidad?					
2	¿Cree usted beneficioso que el RENIEC a través de su portal web le facilite iniciar y concluir trámites administrativos sin la necesidad de acudir sus oficinas personalmente ni al banco?					
3	¿Cree usted necesario implementar un sistema (Página Web), que le permita ingresar solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?					
4	¿Los mecanismos que ofrece el RENIEC (correo electrónico, página web, call center) le permiten efectuar consultas y obtener respuesta en tiempo real?					
5	¿Cree que es provechoso que el RENIEC le informe por correo electrónico del estado del trámite que inicio desde su página web?					
6	¿Está conforme que el RENIEC utilice sus datos (email o número de celular) para brindar actualización o creación de nuevos servicios, nuevos procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?					
Dimensión interna						
7	¿Los medios de atención virtual y/o digital que brinda el RENIEC (portal web, plataforma virtual multiservicios (PMV), es de fácil acceso?					
8	¿Los certificados que emite el RENIEC le permite garantizar y constatar correctamente la identidad del titular en la iniciación de cualquier trámite virtual y a su vez permite que el proceso sea más rápido?					

9	¿Cree usted que el RENIEC actualiza constantemente sus procedimientos administrativos y/o digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?					
10	¿Tiene en cuenta usted que el hecho que el RENIEC realice sus procedimientos administrativos de forma virtual es un mensaje de innovación y mejoramiento de los procesos internos en el RENIEC?					
11	¿Los módulos en línea que ofrece el portal del ciudadano (RENIEC) para consultas o tramites son de utilidad para usted?					
12	¿El tiempo que ofrece el RENIEC para la realización de sus trámites virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes) es el adecuado?					
Dimensión relacional						
13	¿Cree usted beneficioso que, en el portal del ciudadano se agregue consultas respecto a los procesos que ofrece la ONPE y la ONP?					
14	¿Cree usted beneficioso que ya no se requiera documentos sustentatorios de información para la realización de procedimientos administrativos y que estos puedan ser obtenidos por interconectividad con otras instituciones públicas (Ej. SUNEDU)?					
15	¿Considera conveniente que los pagos de sus trámites virtuales se efectúen desde cualquier plataforma de pago?					
16	¿Cree usted beneficioso que otras entidades públicas utilicen datos del RENIEC para contrastar información de la ciudadanía para garantizar sus procesos?					
17	¿Cree usted que el portal de servicios el RENIEC sirva como modelo en otras entidades?					

Cuestionario de satisfacción del usuario

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Satisfacción dirigida al personal						
1	¿Cuándo realiza alguna consulta vía llamada telefónica el personal le atiende cordialmente?					
2	¿Cree usted que el personal del RENIEC realiza sus actividades de forma eficiente?					
3	¿Considera que el personal del RENIEC está capacitado para proporcionar información?					
4	¿El RENIEC cuenta con el personal necesario en la sede y/o centro de atención?					
5	¿Cree usted que la atención que brinda el personal del RENIEC se diferencia de las demás entidades del Estado?					
6	¿Los trabajadores del RENIEC siempre están dispuestos a brindar información a los ciudadanos que no tienen conocimiento sobre los procedimientos que realizan?					
7	¿Considera usted que el personal del RENIEC ofrece un correcto servicio a sus administrados?					
8	¿El personal del RENIEC brinda atención de forma rápida y oportuna?					
9	¿Cree usted que el servicio que brinda personal del RENIEC es una muestra de que el personal está constantemente capacitándose?					
10	¿Considera usted que la atención del personal del RENIEC es respetuosa y cordial?					
Dimensión: Satisfacción con la información						
11	Como ciudadano ¿Cree usted que la información que ofrece el personal del RENIEC es confiable?					
12	¿El personal del RENIEC muestra facilidad comunicativa para relacionarse con los ciudadanos?					
13	¿Considera usted que el personal del RENIEC se manifiesta de manera oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?					

14	¿Considera que la información que brindan los trabajadores del RENIEC es clara y concisa?					
15	¿Considera satisfactoria la atención que ofrece el personal del RENIEC?					
16	¿Considera que el personal del RENIEC está constantemente capacitado en los servicios que brinda la entidad?					
17	¿Alguna vez ha tenido algún inconveniente y/o queja en el proceso de algún trámite en el RENIEC?					
18	¿Los trabajadores del RENIEC facilitan los formatos y/o fichas pertinentes para la realización de los tramites?					
19	¿Los trabajadores del RENIEC se muestran interesados en brindar información a los ciudadanos?					

Anexo 4. Consentimiento informado

Título de la investigación: Los servicios electrónicos y su relación con la satisfacción del usuario en el RENIEC, oficina Trujillo, 2022.

Investigador: Terrones Arteaga, José Tomas.

Propósito del estudio

Le invito a participar en la investigación titulada “Los servicios electrónicos y su relación con la satisfacción del usuario en el RENIEC, oficina Trujillo, 2022” cuyo objetivo es determinar la relación entre el servicio electrónico y la satisfacción al usuario en el RENIEC oficina Trujillo, 2022. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de Posgrado del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del RENIEC.

Es importante como investigador conocer el uso posible que se da a los servicios electrónicos y su impacto en la satisfacción del usuario, a fin de brindar recomendaciones a la institución para procurar su mejora y que el usuario reciba un adecuado servicio.

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: “Los servicios electrónicos y su relación con la satisfacción del usuario en el RENIEC, oficina Trujillo, 2022”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de entrada de la institución RENIEC. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria

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

Se informa que no existe ningún tipo de riesgo ni se generará ningún tipo de daños 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

Se le informa que los resultados de la investigación se le alcanzarán 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 para la sociedad. **Confidencialidad**

Los datos recolectados serán anónimos y no tendrán ninguna forma de identificar al participante. Se garantiza que la información que usted 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: Terrones Arteaga, José Tomas. Email: joseterrones_2212@hotmail.com y Docente Asesor: Dr. Álvarez Torres, Moisés Freddy. Email: freddy4alvarez@gmail.com

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos: José Tomás Terrones Arteaga.

Jefe Oficina Regional 2 Trujillo. RENIEC.

Fecha y hora: Trujillo, Julio 2023.

Anexo 5. Base de datos de la aplicación de instrumentos

	Servicios electrónicos																
	Externa						Interna						Relacional				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3
2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
6	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
7	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
8	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
9	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2
10	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
11	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
16	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3
19	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
20	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
23	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
24	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
25	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
26	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2
27	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
28	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
30	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3

	Satisfacción del usuario																		
	Satisfacción dirigida al personal										Satisfacción de la información								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
6	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
7	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
11	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
12	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
13	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
14	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
15	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
16	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
18	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
20	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
21	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
23	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
24	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
28	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
29	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
30	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4

31	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
33	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3
36	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
37	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
39	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
40	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
41	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
42	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
43	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2
44	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
45	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
46	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
47	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
48	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
50	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
52	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3
53	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
54	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
55	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
57	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
58	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
59	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
60	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2
61	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
62	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
63	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
64	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
65	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2

31	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3		
32	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
33	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
36	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
37	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
38	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
39	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
40	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	
41	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
44	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
45	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
46	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
47	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
48	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
49	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
50	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
52	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
53	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
54	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
55	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
56	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
57	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	
58	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
61	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
62	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
63	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
64	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
65	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
66	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3

67	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
69	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3
70	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
71	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
73	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
74	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
75	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
76	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
77	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2
78	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
79	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
80	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
81	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
82	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
84	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
86	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
87	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
89	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
91	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
92	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
93	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
94	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
95	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
96	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
97	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
98	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
99	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
100	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
102	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3

67	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
68	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
69	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4
70	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3
71	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
72	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
73	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
74	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
75	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
78	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
79	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
80	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
81	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
82	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
83	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
84	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
86	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
87	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
88	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
89	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
91	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
92	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
94	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
96	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
97	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
98	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
99	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
100	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
101	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
102	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
104	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	
105	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	
106	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
107	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
108	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
109	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
110	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	
111	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
112	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
113	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
114	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
115	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
117	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
118	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
119	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
120	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	

103	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
104	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
105	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	
106	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
107	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
108	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
111	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	
112	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
113	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
114	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
115	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
116	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
117	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
119	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
120	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	

Anexo 6. Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad de instrumento de servicios electrónicos

Fiabilidad			
[ConjuntoDatos0]			
Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,899	17	

Confiabilidad de instrumento de satisfacción del usuario

Fiabilidad			
Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,909	19	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Los servicios electrónicos y su relación con la satisfacción del usuario en el RENIEC, oficina Trujillo, 2022", cuyo autor es TERRONES ARTEAGA JOSE TOMAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0002-2268-4082	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 30- 07-2023 22:15:53

Código documento Trilce: TRI - 0614662