



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019**

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

AUTORA:

Br. Diana Melina Rodríguez Zavala (ORCID: 0000-0001-6152-5976)

ASESOR:

Mg. Henry Villacorta Valencia (ORCID: 0000-0002-2982-3444)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a mi menor hijo Jorge Arón quien es la gran motivación de mi vida que me impulsa siempre a salir adelante a pesar de los problemas y dificultades que se presenten.

A mis padres Flor y Daniel que con su amor, comprensión y apoyo incondicional me dan la fuerza necesaria para seguir avanzando en lo que me proponga muchas gracias se los debo todo.

A mi hermano Fred quien es parte importante de la familia por ser tan buen hijo y hermano, quien también me ha brindado buenos consejos y apoyo a lo largo de la vida.

A mis familiares que siempre han estado dispuestos a dar sus palabras de aliento buenos consejos y apoyo cuando lo eh necesitado.

Diana Melina.

Agradecimiento

Mi gratitud al Dios Todopoderoso, por brindarme su infinito amor y bendición en mis días, y así poder llegar a este momento de mi vida con mucha paz, paciencia y fortaleza.

A mi asesor Mg. Henry Villacorta Valencia, por su ayuda e invaluable orientación académica y profesional que me cedió para la ejecución de esta tesis, permitiéndome consolidar mi aprendizaje.

A la Universidad César Vallejo, por permitirme, a través de las enseñanzas y experiencias profesionales aprendidas en las aulas académicas, alcanzar el grado de Magíster en Gestión Pública.

Al Jefe Regional José Tomas Terrones Arteaga, por permitirme hacer mi investigación en las Oficinas Registrales Reniec Trujillo. Por otorgarme el consentimiento de utilizar el cuestionario enfocado en los colaboradores de Reniec, lo que facilitó la culminación del presente trabajo de investigación.

Diana Melina.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Diana Melina Rodríguez Zavala, identificada con DNI N° 42051478, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Modernización de la Gestión Pública y Gestión de la Satisfacción del Usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019, este estudio tiene un total de 133 folios presentada para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

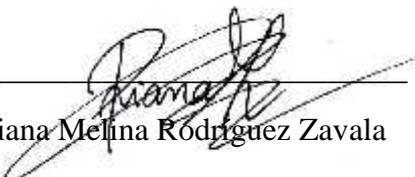
Por tanto, declaro bajo juramento que:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 12 de enero del 2020.


Diana Melina Rodríguez Zavala
DNI: 42051478

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.1.1. Tipo de investigación	26
2.1.2. Diseño de la investigación.....	26
2.2. Operacionalización de variables	27
2.2.1. Variables.....	27
2.2.2. Operacionalización de Variables.....	28
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.3.1. Población	30
2.3.2. Muestra.....	30
2.3.3. Muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.4.1. Técnicas	31
2.4.2. Instrumentos	31
2.4.3. Validez.....	32
2.4.4. Confiabilidad	32
2.5. Procedimiento	33
2.6. Métodos de análisis de datos	33
2.7. Aspectos éticos	34

III. RESULTADOS	35
3.1. Descripción de Resultados.....	35
3.2. Verificación del supuesto de normalidad.....	43
3.3. Análisis de las relaciones	44
3.4. Verificación de hipótesis	46
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	70
Anexo 01: Matriz de puntuaciones de la variable modernización de la gestión pública.....	70
Anexo 02: Matriz de puntuaciones de la variable gestión de la satisfacción del usuario.....	72
Anexo 3: Ficha de resumen de los expertos validados de la variable modernización de la gestión pública.....	74
Anexo 4: Ficha de resumen de los expertos validados de la variable gestión de la satisfacción del usuario.....	88
Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable modernización de la gestión pública	97
Anexo 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario	99
Anexo 7: Ficha técnica del instrumento modernización de la gestión pública.	101
Anexo 8: Ficha técnica del instrumento gestión de la satisfacción del usuario	104
Anexo 9: Cuestionario de modernización de la gestión pública.....	107
Anexo 10: Cuestionario de gestión de la satisfacción del usuario.....	110
Anexo 11: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución.....	112
Anexo 12: Matriz de consistencia interna del informe	113
Anexo 13: Evidencias Fotográficas	117

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de la población de servidores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.....	30
Tabla 2: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública.....	35
Tabla 3: Medidas descriptivas de la variable modernización de la gestión pública y sus dimensiones	37
Tabla 4: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario.....	38
Tabla 5: Medidas descriptivas de la variable gestión de la satisfacción del usuario y sus dimensiones.....	40
Tabla 6: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario.....	41
Tabla 7: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de las variables modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario.....	43
Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre la variable modernización de la gestión pública y las dimensiones gestión de la satisfacción del usuario.....	44
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la variable gestión de la satisfacción del usuario.....	45

Índice de Figuras

Figura 1: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública.....	35
Figura 2: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario.....	38
Figura 3: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario.....	41

Resumen

La investigación se hizo con el objetivo general de “Determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y Gestión de la Satisfacción del Usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo, 2019”, para esta investigación se tuvo en cuenta ideas, enfoques, conceptos, principios, definiciones y teorías sobre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario. El método de investigación empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue no experimental, no se manipuló las variables, su estudio se limitó a describirlas y analizarlas en su contexto natural.

La población y muestra estuvo integrada 46 servidores públicos del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil - Trujillo. Para la recolección de datos sobre las variables de estudio, se usó cuestionarios para cada una de las variables, debidamente revisadas por expertos en gestión pública, en el procesamiento de datos se usó la estadística descriptiva, a través de la cual se analizaron las variables y sus dimensiones, se elaboraron tablas y figuras estadísticas con el programa Excel, en la obtención de los datos estadística, se utilizó el software el SPSS V 25. Se usó la prueba de Shapiro - Wilk con un nivel de significancia al 5%, para concluir si se distribuye normalmente o no los datos. Se utilizó la distribución estadística Rho de Spearman. Así mismo en cuanto a la correlación Rho de Spearman se evidencia la existencia de una relación muy significativa entre las variables en estudio Modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario, en la medida que el coeficiente de correlación es 0,837 y menor a 0,01 de significación

En consecuencia, se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación muy buena y significativa entre la variable Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo-2019.

Palabras clave: Modernización de la Gestión Pública, Gestión de la Satisfacción del usuario.

Abstract

The research was done with the general objective of “determining the relationship between the modernization of public management and User Satisfaction Management of the national registry of identification and civil status, of Trujillo, 2019, for this research took into account, ideas, approaches, concepts, principles, definitions and theories on the modernization of public management and user satisfaction. The research method used was hypothetical deductive, the type of research was non-experimental, the variables were not manipulated, their study was limited to describe and analyze them in their natural context. The population and sample was integrated 46 public servants of the national registry of identification and civil registry - Trujillo. for the collection of data on the study variables, questionnaires were used for each of the variables, duly reviewed by experts in public management, in the data processing the descriptive statistics were used, through which the variables were analyzed and its dimensions, tables and statistical figures were prepared with the excel program, in obtaining the statistical data, the SPSS v 25 software was used. The Shapiro Wilk test was used with a 5% level of significance, to conclude if the data is normally distributed or not. The statistical distribution rho of spearman was used. likewise, regarding spearman's rho correlation, the existence of a very significant relationship between the variables under study modernization of public management and user satisfaction is evidenced, to the extent that the correlation coefficient is, 837 and less than 0 , 01 of significance consequently, the research hypothesis is approved and the null hypothesis is rejected.

Keywords: public management modernization, user satisfaction management

I. INTRODUCCIÓN

Los estados, siglos atrás han mostrado una determinada forma de organizarse, así podemos mencionar las formas de nombrar o asignar a sus autoridades como eran las monarquías, la autocracia, el feudalismo y en épocas modernas los estados y sus gobiernos han sido elegidos democráticamente, donde los ciudadanos eligen, así se han determinado las características de dichos estados.

Max Weber (2000), dio una forma de organización del estado y la denominó burocracia, a quien definió como “Conjunto de ciudadanos cuyo accionar ayuda o aporta al mejoramiento de un determinado Estado y en consecuencia se establece en Constitución Política de los países que ostentan democracia”. Por la cual se establece un modelo de cómo se dirigirá el estado y ésta logre sus objetivos, dejando de lado la burocracia actual y adaptarse o readaptarse a los nuevos tiempos, como es de necesario en la actualidad.

Es por eso que Fayol (1970), agrega como concepto la división del trabajo, apareciendo áreas u oficinas; sin embargo un problema era que los órganos estructurados no trabajaban de manera articulada, actuando de manera aislada, en cambio en los procesos administrativos establecidos, la norma, la ley y el procedimiento, el trato impersonal, la meritocracia, que al no ser puesto en práctica en un estado, no podríamos estar hablando de Modernidad de la gestión Pública, menos de una satisfacción del usuario o administrado, que es quien hace uso o se ve afectado directamente con esto, lo que a la vez ocasiona descontento e insatisfacción del ciudadano o usuario.

Es por eso que se menciona una de las investigaciones de la Fundación Ceddet (2011), con el fin del Siglo XX, los avances científicos y tecnológicos habían evolucionado a pasos agigantados con la clonación de animales, la biotecnología, etc, era inevitable hablar de modernidad de un Estado en todos sus estamentos, siendo así es que sus autoridades y/o gobernantes de turno dentro de sus políticas y ejes de gobiernos han hecho denodados esfuerzos e inversiones en equipos, sistemas digitales, capacitaciones, infraestructura, etc; para que cada uno de sus organismos, procesos, áreas o sectores como Ministerios, gobiernos regionales y locales, organismos autónomos y todos los

entes que forman parte de un estado, con el fin de lograr la ansiada modernización, lo que vendría a ser en otras palabras la ejecución de las mejoras necesarias tanto en sus instalaciones, infraestructura, equipos digitales, personal, además de los portales o plataformas digitales que facilitan los procesos o trámites de servicios de los administrados.

Todo lo mencionado tuvo relación directa con la variable de estudio como es “Modernización de la gestión pública”, pero realmente lo expresado párrafos anteriores citando a diferentes autores a través de sus artículos de opinión como Fundación Ceddnet (2011); En “Revista de la red Iberoamérica en Gestión Pública” en entrevista realizada a Ángel Manuel Moreno Molina, expresa que hay muchos cambios muy relevantes que han transformado significativamente la gestión o administración en realidades o contextos europeos e iberoamericanas, una de ellas y la más importante es el uso masivo de nuevas tecnologías en todos los actos administrativos gubernamentales, que sin duda han dado numerables ventajas, lo que permite en tiempo real poder multiplicar la productividad y atención, disminución de tiempo, mejorando la atención dando respuesta a los actos administrativos realizados por el ciudadano con eficiencia y eficacia, pero esto también trae como consecuencia un cambio sustancial en la organización del trabajo y la capacitación del recurso humano para acortar la brecha tecnología con los ciudadanos, y la complejidad en los procesos administrativos, otro aspecto que ha obligado a los estados a modernizar sus proceso dentro de la gestión pública es la dimensión supranacional que conjuntamente con la globalización han permitido una integración o relación con organismos como, Unión Europea, Mercosur, Alianza del Pacífico, TLC, entre otras, esto dio un cambio sustancial profundo sobre las maneras o modus operandi de las administraciones de los países que se vieron obligados a trabajar en red, usando un sistema cooperativo, colocando a cada país frente a grandes desafíos y retos.

Actualmente todos estos cambios hacen impredecible asumir y enfrentar el reto frente a la modernización y esto se logrará con la formación de los empleados públicos, servidores y funcionarios, dentro de un marco de políticas de modernización en los estamentos y/o instituciones del estado, los que tendrán que especializar su formación profesional y continua actualización de sus

conocimientos, obligando a los funcionarios conocer por ejemplo el marco jurídico de la Administración Pública, la que les permitirá a la vez dar un eficiente servicio al administrado u usuario.

Dada esta realidad en la que nos pone el avance de las tecnologías, la globalización, a cada estado en su respectiva realidad y/o contexto han implementados políticas de Estado, y que cada gobierno debe hacer suyo, ejecutando políticas para estar acorde a lo que la modernidad exige, para superar la brecha existente, con el objeto de mejorar los procesos administrativos donde el administrado y/o usuarios se vea favorecido tal cual le corresponde por derecho y por ende se sienta satisfecho con la atención o resultado obtenido.

En nuestro continente América Latina, los estados han variado sus procesos administrativos, cambiando su modelo burocrático, que por años han ido dando cambios en la forma como los entes estatales se articulan, se descentralizan, promoviendo la participación ciudadana, donde los ciudadanos o usuarios son importantes, sus opiniones o satisfacciones en el trato y servicio recibido cuentan y son valorados, se trabaja en una gestión enfocada al ciudadano y/o usuario, se han internalizado la idea de gestión del talento humano. Pues se ha determinado que no solo conocer las normas y los recursos hacen que se solucionen problemas, hoy por hoy se ha hecho necesario que la gestión pública gire hacia la interacción con la sociedad civil organizada.

En América Central específicamente en México, Sosa (2015), realizó el trabajo de investigación titulado Democracia, descentralización y cambio en la administración pública de México, quien a base de un arduo estudio, abarcó los cambios y la modernidad de la gestión pública en dicho país, llevados a cabo durante los años 1982 al 2010, donde se logró detectar la existencia de dos modelos de administración siendo éstas, la administración democrática y la administración modernizada, donde la primera presenta las siguientes características visibilidad y sensibilidad a las demandas sociales, rendición de cuentas promoción de la participación social y la segunda denominada la administración modernizada, cuyas características fueron: Uso de estrategias y

técnicas de reforma administrativa, interés por la eficiencia, el usuario o ciudadano es visto como un cliente, cuya opinión importa.

Esta investigación corresponde a los estudios en sectores de gobierno en el ámbito administrativo en entes gubernamentales, con la ayuda de organizaciones internacionales, así como fue el banco mundial, banco interamericano de Desarrollo que explican que muchos de los cambios que realizó el estado se basó en satisfacer las necesidades, económicas, sociales esto debidamente influenciada por la globalización.

Luego de haber analizado los aspectos que condicionaron el desarrollo y cambios en la modernización de la gestión en órganos estatales, dentro de sus procesos y mecanismos de modernización al interno del gobierno, se determinó la manera idónea de la implementación de la mencionada ley, centrándose en alcanzar los objetivos tales como democratizar la administración que puso como puntos de modernidad y cambio la transparencia, la evaluación del desempeño, los incentivos adecuados, la creación de nuevos organismos gubernamentales autónomos, y la gestión por resultados modelo que fue replicado de Canadá las que se resume en tres aspectos básicos como: eficiencia, economía y eficacia.

Por tanto, el investigador llega a las subsiguientes conclusiones: Los cambios de modernización en la gestión pública en México, fue una transformación lenta que basó en valores como la eficiencia, economía, eficacia. Que la confianza, coordinación, colaboración y control de la corrupción, aunque estos últimos, aun no son considerados en los cambios de modernización, se han constituido en un enfoque para los cambios futuros inmediatos propuestos por los gobiernos de turno. Que las nuevas tendencias administrativas en la gestión pública moderna se hacen necesario la conceptualización de los términos confianza, coordinación, colaboración y control de la corrupción. Que las reformas dieron legitimidad a los gobiernos de turno en temas de modernización del aparato estatal, finalmente tuvo también como objetivo tangible ofrecer eficientes resultados bajo la forma de bienes y servicios del estado a la población.

En Chile, su intento por cambiar su Gestión Pública hacia la modernización data de los años 90, a ello se unió un estudio realizado por el Ministerio de Hacienda, quienes realizaron un modelo piloto por los años 2012 y 2014, y que sirvió para

el logro de dicha modernización, pero ésta debería ser aplicado desde el interior de las instituciones públicas y en forma participativa. Las subsecretarías de cada sector o ministerio, los índices medidos mejoraron notablemente cuando se vieron involucrados los trabajadores o servidores vinculados a la gestión. Surgiendo a partir de ello un concurso de innovación que tenía por finalidad identificar los espacios de mejora dentro de las instituciones públicas, y que tenía que ir de mano con la eficiencia de los recursos y de servicios brindados al usuario o ciudadano, debiendo ser estos de calidad.

Los esfuerzos en Chile por modernizar el sector público, son de años atrás, a base de una tarea a largo plazo, que empezó con programas de mejoramiento y modernización del Estado, como el pago de impuestos online, Chile Compra, y Chile Atiende, influyendo la tecnológico fuertemente, tal es el caso que existen en la actualidad sistemas digitales para el uso de los ciudadanos, que han permitido al usuario hacer más práctico, fácil y rápido la gestión de sus actos administrativos, esto trajo como consecuencia que los costos de trámite se redujeran. Por ello los gobiernos de turno siguieron la ruta de la modernidad centrando sus esfuerzos en la aplicación sus programas de mejoramiento de la gestión, en su personal que cumpliendo los índices de cumplimiento recaían en mejora de sus remuneraciones de los funcionarios. Actualmente la modernización en Chile está basada en programas de mejoras en cantidad del servicio otorgado al ciudadano, que en su momento fueron cuestionados por los mismos ciudadanos ya que no solo exigen mayor cantidad de servicios prestados sino mayor calidad.

Así mismo mencionamos lo planteado por Asinelli (2013), la experiencia en Argentina en relación a la gestión pública su origen data a través del llamado P.M.E, que significa una sistematización estatal dirigida por la Jefatura de Ministros de la Nación Argentina, ésta experimentó diferentes etapas , lo que marcó siete primeros años de existencia, en la que el PME presentó distintas reformas para el logro de sus objetivos , porque inicialmente surgió como una propuesta hecha para eliminar los daños que se generaron en la sociedad, con el transcurso del tiempo se fue direccionando hacia la modernización, por la cual

realizó cambios, restitución y revocatoria de autoridades del proyecto, e incluso el cambio de su nombre institucional. Cuando tan solo se había invertido el 29,93% del presupuesto asignado; la misma que tuvo que afrontar los obstáculos y las limitaciones que ponen la estructura burocrática tradicionales de la administración pública. En este sentido, para la ejecución del PME, contó con financiamiento externo, para poder dotar a las instituciones estatales con infraestructura y equipamiento tecnológico, así como para el contrato de personal. El año 2003 este proyecto denominado el Proyecto de Modernidad del Estado, entró en una revisión dando como resultado cambios sustanciales en política de modernidad del estado argentino.

Para definir el modernismo o modernidad se puede citar a Jacques Derrida, quien menciona que la principal misión de las instituciones del estado es establecer en la modernidad. Del mismo modo Llona (2012), el mencionado autor lo define como un procedimiento que trata de dar una nueva presentación del Estado, que se concretiza en un plan de Gobierno que contienen todo lo concertado en cada uno de los Acuerdos Nacionales, de tener instituciones estatales altamente modernizadas, orientadas principalmente al ciudadano, debe ser unitario, eficiente, inclusivo, abierto y descentralizado que permita explotar el crecimiento económico, permitiendo la inclusión social que ayudará a reducir brechas económicas y sociales que existen.

Torrado (2014), define a la modernización de los mecanismos estatales como:

“Proceso histórico relacionado a un determinado sistema burocrático hacia otro nuevo sistema” (p. 15).

También Doria (2018), menciona que la gestión pública es:

“Un procedimiento o proceso a través del cual se interrelacionan diferentes dependencias y organismos de la administración, que deben vigilar el adecuado cumplimiento de sus programas de trabajo, proyectos, planes y proyectos, así como su respectiva evaluación, para permitirán el fortalecimiento y toma de decisiones” (p.20).

Continuando con la segunda variable de estudio de investigación, gestión de la Satisfacción del usuario, que es definida como un nivel de agrado de un usuario o consumidor en relación a un producto o servicio que se usó y que cubrió las expectativas del mismo.

Pero la satisfacción como tal ha sido estudiada desde épocas muy remotas, desde los griegos ya que Aristóteles manifestaba que la satisfacción se conseguía en el momento de lograr el bien último de la vida, a lo que llamaba “Hacer lo correcto”, siglos después, los economistas; Bentham (1789), definió a la satisfacción como un encuentro de la felicidad en relación a ciertos placeres humanos, pero estas concepciones en sus inicios fueron netamente filosóficas. Sin embargo, surgieron otras definiciones relacionadas con la satisfacción, con relación al bienestar y en relación al estado.

Para poder comprender la importancia sobre la relevante opinión o satisfacción del usuario, en estas últimas tres décadas, debemos retroceder en el tiempo y ubicarnos en el principio del siglo XX, exactamente en los ochenta, surgieron nuevas definiciones de administración gracias a los avances burocráticos en Estados Unidos, donde es importante destacar el grado de calidad de los servidores civiles encargados de la gestión de la satisfacción, la cual se media a través de la necesidad de generar innovación y así renovar los procesos productivos.

Aguilar (2014), hoy en día habla de la satisfacción del usuario, se ha establecido para poder medir la calidad que da como resultado el servicio brindado, respecto a las políticas de salud, dirigidas a la satisfacción del usuario, cuyos objetivos están en función a las necesidades de la población. (p.35).

Teniendo la defensa de los usuarios como principal meta, y así mejorar para establecer nuevos estándares de servicio de salud a la población, no obstante, para los usuarios es importante los protocolos de protección y seguridad a su salud, sin embargo, esta debe ser de calidad, siendo esta un derecho fundamental como es la salud de calidad en la población. Por ello los estudios sobre satisfacción usuaria, analizados apuntan siempre a los aspectos asistenciales y su

relación con las expectativas de la población, y los no asistenciales relacionados a cómo debería ser el trato que se espera recibir de los servidores de salud, su satisfacción va desde contar con espacio adecuado y correcto de atención, que sea justo en términos económicos y de oportunidad y acceso al mismo.

El primer punto de vista de atención debe centrarse en el ciudadano con el fin de identificar sus requerimientos, las necesidades del usuario y su satisfacción.

Es así que Helliwell (2002), sostenía que la satisfacción del ciudadano radica en experimentar emociones en relación al lugar donde vive, la calidad del servicio o producto que recibe.

Por otro lado, Aguilar (2014), para él satisfacción del usuario es: “Cumplimiento de un servicio o producto con relación a las expectativas que tiene sobre éstos” (p.13).

Es por eso que, durante los postrimeros años la población chilena ha experimentado cambios sustanciales en aspectos sociales y económicos y culturales, que demuestran que la sociedad chilena se ha vuelto más educada y consciente y que conoce sus derechos, por ello exige nuevas y mayores mejoras con respecto a la asistencia del estado en materia de salud, a la vez manifiesta cómo quiere ser tratado en estos centros de atención. Los pacientes en 2012, han tenido basta difusión a nivel público como en el ámbito privado. Hoy en día sin duda el usuario va adquiriendo mayor protagonismo, sobre todo al expresar su opinión, Ya que el estudio de la Satisfacción del usuario realizado en el año 2009, por el Ministerio de Salud de Chile que definió la satisfacción del usuario como:

“Grado o nivel de cumplimiento del sistema de salud, debe guardar relación con las necesidades y a los intereses del usuario y los servicios que éste le ofrece” (p.10).

Temkin (2018), plantea que no es raro encontrar un sin numero de trabajos de investigación que hablan sobre temas relacionadas a nuestra variable de estudio sobre mecanismos de modernización es así que el mencionado autor en su trabajo de investigación realizado en Chile manifiesta que la satisfacción del usuario en las últimas décadas se ha convertido en el principal objetivo.

Teniendo en cuenta lo expresado por los investigadores mencionados en este estudio, se hace sumamente necesario indicar la dimensión que ha alcanzado en este último siglo la variable de estudio “Gestión de la satisfacción del usuario” y cómo los gobiernos han direccionado sus acciones, programas y sus políticas de gobierno en torno a ella, con el fin que el usuario esté satisfecho con el servicio público prestado, radicando en ésta la importancia que tiene como fines propuestos de los gobiernos en términos de mejoras y modernidad de la gestión pública, en donde se busca la eficiencia y eficacia en el trabajo y la satisfacción del ciudadano y/o usuario.

Es así que encontramos trabajos de otros investigadores que guardan relación con la investigación a nivel Internacional como es el estudio de:

Aguilar (2014), el investigador realizó en Chile su investigación, tomando datos de personas mayores de edad, en un total de 351 encuestados de un total de 2182 personas. Llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó un perfil determinado por caracteres universitarios, Se elaboró un documento que describió rasgos de la población atendida, el que generó la descripción de un informe sobre lo que perciben dichos individuos sobre la calidad de atención mediante un instrumento de evaluación de su satisfacción.

Llegando a determinar que la conducta y la percepción de los usuarios encuestados no sean diferentes en su mayoría con la realidad nacional, no obstante dichos aspectos son muy preocupantes ya que no se establecen estrategias o planes de acción para dar una mejora en post a la atención del usuario, así mismo se determinó que las consultan tienen más demanda por la mujeres que por los hombres, quienes tienen mayor preocupación por su salud;

por consiguiente se verifico que la no inclusión del hombre se da por la falta de creación de políticas públicas a nivel de ministerios para organizarlos y así establecer estrategias resolutivas.

Que los pacientes que asisten frecuentemente son usuarios que viven en la periferia de la Universidad y en menor porcentaje vienen de otras regiones.

Redhead (2015), su estudio estuvo basado sobre un proyecto que esté dirigido a la satisfacción de ciudadano, planteándose como investigar, qué factores de la institución influyen en la satisfacción del usuario en cuanto los servicios brindados por su establecimiento.

En el presente estudio el investigador llegó a las siguientes conclusiones: La investigación cuenta con validez y fiabilidad, el modelo podrá ser aplicado en la ciudadanía. Determinó aspectos que definen la satisfacción de los usuarios frente a un producto o servicio. Puede ser utilizado por otros organismos estatales. Determina que resulta adecuadamente evaluada, por ello se incidió en mayor medida en la Imagen, determinando su presupuesto del año próximo. Elaborar estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas hacia la mejora de la imagen corporativa, como son la introducción de instrumentos tecnológicos, que sean de satisfacción para la gente, dado casi tres cuartos de los encuestados señalaba el interés por usar uno de ellos.

Elaboración de un prototipo que pueda ser utilizado conforme a elementos que impacten a los usuarios.

Auad (2017), este estudio realizado en Chile, se observó que desde la innovación participativa, demostró lo importante del tema de investigación en la gestión pública y los protocolos que dota el Estado al usuario o ciudadano, reveló la importancia de aplicar métodos de innovación donde los funcionarios, servidores deben estar involucrados, es por eso que acotado y fluctuante se arribó a la decisión de modernizar el estado con relación a la gestión pública, y afrontar la problemáticas externa en materia de sueldos y salarios a los servidores y funcionarios públicos y así demostraron que la innovación en la gestión, y en especial la innovación participativa constituyen un elemento fundamental en el modelo de un estado moderno desde su gestión pública interna.

La falta de innovación participativa dentro de un proyecto de innovación pública tiene un determinado periodo de vida con fecha de término ya que el no innovar a partir del personal, significa que quedará obsoleto y no será sostenible en el tiempo. El personal, los servidores, funcionarios y usuario y/o ciudadanos son elementos relevantes dentro del proceso de modernizar el estado, pues la interacción directa que se da entre funcionarios y autoridades en este espacio propicia la motivación y participación en la mejora de sí mismo, porque el funcionario entiende que su participación será reconocida y no su jefe directo o su área donde labora quienes sean los que se llevan los méritos. Que los escenarios de innovación participativa deben estar en relación con los objetivos de gestión, para trabajar integral y mancomunadamente, radicando ahí la posibilidad de mejora. Asegurar, ampliarse y mantenerse los espacios que permitan este tipo de ejercicios, y así se pueden generar avances visibles y sostenibles en el tiempo. Que son las personas importantes para observar las mejoras, pues son ellos quienes pueden identificar los cuellos de botella y proponer soluciones, producto del quehacer diario. Las autoridades deben mostrar una actitud de permanente vinculación con los empleados pues sin ellos, la innovación pierde fuerza, motivación y monitoreo.

Felcman (2015), en Argentina realizó una investigación para demostrar si existe congruencia entre la cultura y el liderazgo para conducir adecuadamente los procesos, realizando aportes teóricos a través de la formulación de un marco conceptual, hipótesis y tipologías que permitieron analizar la correlación entre el sector público y modelos a seguir en gestión pública, esto definitivamente debe ir de la mano con los cambios en su estructura organizacional, brechas que superar o acortar, y las que se plantearon a través del estudio del Plan de políticas y estrategias sobre todo en los sectores del agro y la industria.

Concluyendo que:

“El modelo de la explosión como cambio fundamental de las políticas de cambios y modernización, en aspectos de gestión, estructura funcional y cultural es base para la identificación de organizaciones públicas; dicho análisis identificó variables nominales como el marco o diseño de a seguir

en políticas de modernización, haciendo uso de la estructura funcional, la gestión administrativa cultura y políticas, de acortamiento de brechas de desigualdad, metáfora, y tecnologías de gestión, liderazgo y brecha. Todas las variables tienen cuatro categorías como resultado de la fusión de dos engranajes fundamentales para la modernización del estado. Se practicó congruencia y cristalización cultural.” (p. 55).

Los trabajos a nivel nacional que tienen relación con nuestra investigación son:

Sifuentes (2016), planteó en su investigación relacionar la calidad de cuidado en un hospital llegando a las conclusiones siguientes: Los usuarios de los hospitales no muestran satisfacción en relación a la variable calidad y cuidado. Muestran insatisfacción por el servicio prestado. Que la atención en los hospitales es solo de regular calidad. La relación entre nivel de satisfacción y la variable satisfacción del usuario, tiene estrecho vínculo con la calidad del servicio de enfermería.

Murrieta (2017), en su investigación caracterizó demográficamente a los usuarios que estuvieron internados e hicieron uso de las áreas de medicina, cirugía y servicio de emergencia, de los doscientos diecinueve, el porcentaje mayoritario estuvo formado por adultos, jóvenes, de sexo femenino, quienes vivían en zonas urbanas, nivel de educación secundaria. Que la Satisfacción en la atención del servicio de enfermería de los usuarios que estuvieron internados e hicieron uso del servicio de cirugía, del área de emergencia se obtuvo un mayor porcentaje de adulto mayor se mostró satisfecho. Y en menor porcentaje con respecto a la seguridad del ambiente que hicieron uso. Por otro lado, la dimensión empatía alcanzó un porcentaje muy alto de satisfacción; el porcentaje de usuarios satisfechos como beneficiario del uso de hospitales con relación a las dimensiones de estudio: medicina y cirugía los adultos mostraron un nivel alto de satisfacción, mientras que el área de emergencia mostró un alto porcentaje de insatisfacción.

Huanchaco (2017), en su investigación describió las distintas áreas de un hospital obteniendo datos estadísticos que permitió llegar a las siguientes conclusiones: Que los pacientes internados del área de medicina muestran porcentajes menores a los de los pacientes internados del área de cirugía. En consecuencia: No existen porcentajes significativos entre la dimensión satisfacción de los pacientes internados en las áreas de medicina y cirugía. Que el porcentaje de la dimensión satisfacción del paciente internado en el área medicina no es muy satisfecho Que el porcentaje de satisfacción de los pacientes internado en el área de cirugía. Se advierte que las cinco dimensiones en relación a la satisfacción de los dos servicios, y que los resultados muestran que existen porcentajes significativos entre el nivel satisfacción del paciente internado y pacientes internados en los servicios de medicina y cirugía.

Doria (2018), realizó una investigación para plantear la relación del dominio de la gestión pública en Huarochirí, con respecto a la competencia laboral, teniendo donde utilizo una investigación cuantitativa, siguiendo el método descriptivo y correlacional, se trabajó con una población de 130 trabajadores de la comuna. Llegando el investigador a las siguientes conclusiones: Que existe relación directa y significativa, según trabajadores de la población de Huarochirí ($p < 0,05$). En consecuencia, a mayor nivel de Modernización mejor niveles de competencia laboral. El primer objetivo específico se ha obtenido como resultado que existe relación propiamente directa y significativa entre mejora continua a competencia laboral de servidores públicos de Comuna provincial de Huarochirí. Que existe relación directa y significativa entre la eficiencia administrativa y la competencia laboral según servidores públicos de la Comuna de Huarochirí; adecuada correlación buena. En relación con el tercer objetivo propuesto, se obtuvo como resultado que existe relación entre la transparencia y la competencia laboral, así como que existe relación muy directa y muy significativa entre la transparencia y la competencia laboral según trabajadores de la Comuna Provincia Huarochirí.

Asinelli (2013), en el Perú, la modernización en los entes estatales son columnas o bases más importantes para el desarrollo sostenible del país, pero ha requerido una voluntad política concertada y sostenible entre los tres poderes del Estado,

dentro de un marco legal que involucra tanto gobierno central, regional y local, la misma que ha tenido que ser de manera integral dentro de un marco sistémico, tomando en cuenta las experiencias positivas y logros alcanzados y su marco restrictivos, esto con relación a la jurisprudencia de leyes los cambios a la modernidad de nuestro país, los mismo que fueron promulgadas e implementadas por los últimos gobiernos en las dos últimas décadas y cuyos resultados no fueron satisfactorios no fueron muy alentadores en términos generales.

Los cambios o reestructura de la aprobación de las reformas para la gestión pública, debe responder a las expectativas y exigencias, para que sea una gestión pública de excelencia, que permita o logre la comunidad y/ sociedad, aunado a una revalorización del trabajador o servidor público. Para cuyo efecto se ha tenido en cuenta la experiencia de países vecinos como Argentina, Chile, ya que al revisar los antecedentes en cuanto a reformas de la administración pública, y su experiencia en dichos países, ha dado luces que han permitido tomar rutas o las mejores decisiones para lograr el éxito tal como lo han experimentado esos países y su implicancia en el desarrollo del país, este análisis involucra a las zonas productivas y de servicio de las regiones con el propósito de detectar la amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades para una Reforma de la Administración Pública.

Es así que los reportes macroeconómicos nacionales e internacionales referentes a nuestro país determinan que la proyección de crecimiento económico es de 6.5% anual e insisten en que las fortalezas y oportunidades del Perú en el aspecto macroeconómico le permitirá afrontar la crisis económica mundial, esto por la alta cotización del precio de los minerales, tales como el oro, plata, cobre, zinc, y la agroindustria, dentro del ámbito de la exportación de espárragos, que es una práctica no tradicional, aunados a Tratados de Libre Comercio o TCL, que el Estado Peruano suscribió con países potencias en el mundo o los llamados países desarrollados y fundamentalmente al consumo interno. Esto sin duda y como consecuencia, se hace necesario y hasta obligatorio la realización de la reforma como un proyecto ambicioso de desarrollo del estado que

involucra indudablemente a la modernización de la administración pública del Perú.

Para el logro de una reforma o cambios sustanciales dentro de un país sin duda su reestructura empieza por los sectores que enmarcan sus reformas en los ámbitos, educación, salud, económico, financieros, pero que se caracteriza sobre todo por el privilegio del fortalecimiento de los mercados financieros y económicos en un primer momento, luego en un segundo cambio o reestructura tuvo relación directa al fortalecimiento institucional. Es así que el mismo Banco Mundial en 1997 reconoce la necesidad de asegurar una efectiva intervención del estado. Como se ha manifestado los cambios empezaron con las reformas políticas y la redefinición del papel del estado, dando mayor presencia, teniendo como objetivo cambiar o mejorar los efectos negativos de los 'estados remanentes' resultado de malas políticas del pasado, mejorar los sistemas administrativos como consecuencia, en muchos casos de esas reformas y redefiniciones, se puede mejorar positivamente la acción del estado.

En nuestra realidad peruana Valeriano (2012), en su artículo afirma que en nuestro país la modernidad de la gestión Pública se verifica un desarrollo sostenible de nuestro país, pero su concretización o puesta en marcha ha radicado en la voluntad de nuestros gobernantes, desde el gobierno central, regional y local, y que debe tomar en cuenta los logros alcanzados y los aspectos que limitan llegar a esta ansiada modernidad, para tal fin se realizaron reformas y modificaciones a las normativas de administración pública, así como normas promulgadas e implementadas en los organismos gubernamentales, Y éstas debieron responder las exigencias que implican y permitan mejorar los servicios que da a la sociedad, y por ende la revalorización del servidor público. Haciéndose necesario comparar reformas de la administración pública aplicadas en nuestra realidad con otras implantadas en países que han tenido éxito y tomar como termómetro dichos antecedentes para luego replantear o seguir con lo trabajado o su reforma en la Administración Pública, teniendo en cuenta las crecientes tecnologías actuales de la información y de las telecomunicaciones electrónicas, el investigador establece que está basada en pilares como en el

reclutamiento de personal idóneo, capacitado que conozca de la gestión pública, la capacitación permanente del personal, es decir la adecuada administración del talento humano y el adecuado manejo de los programas sociales.

Ademas Valeriano, en una entrevista realizada dice que en el primer semestre de su edición número 8 del año 2011 INAP (2011) a Carmen Alva sobre Políticas Públicas, responsable del área del Servicio de Administración Tributaria del gobierno Municipal Metropolitano de Lima, sobre Gobierno, al referirse a los cambios y modernidad de la administración y Gestión pública en Perú, ella expresa:

“Todo proceso de renovación de la gestión pública, tiene base en Formación y profesionalización de cada servidor público, quienes deben necesariamente actualizar sus conocimientos en temas legales o modificaciones así como sus repercusiones, como experiencia peruana en Modernidad de Gestión Pública tenemos al llamado Gobierno Electrónico, que se utiliza como plataforma para transparentar la gestión Administrativa del Estado, en diferentes estamentos u organismos gubernamentales, pero esta vez hacemos mención básicamente sobre el servicio de Dirección Tributaria del Concejo Municipalidad Metropolitano de Lima, esto debido a la reforma de la Administración Pública, que buscan gobiernos eficientes, efectivos para optimizar la calidad de los servicios en términos de sus funciones directivas públicas al servicio de calidad de atención al ciudadano u usuario, por ello se hizo necesario la implementación y aplicación de sistemas informáticos, también la creación de sistemas de información como la Experiencia “Gobierno Electrónico” en nuestro país, ésta es usada como mecanismo de transparencia en la gestión y mejora del fortalecimiento de los gobiernos municipales”.(p.20).

Este mecanismo de Modernidad se ha convertido en un eje importante ya que se ha implementado en otros sectores como en el sector salud, educación, de trabajo y el comercio electrónico. Esta política de gobierno respondió a la

tendencia de la globalización donde los gobiernos están obligados a mantener estrecha relación con los ciudadanos, también se da en marco de los convenios internacionales sobre conectividad donde se pone en práctica las nuevas políticas públicas en los sectores educación, salud, trabajo, debidamente dentro del marco de la ley N.º278061, artículo 5º que establece que las instituciones estatales deben ir implementando progresivamente, teniendo en cuenta su presupuesto la instalación de sistemas / plataformas en Internet, en la que se debe colgar la información referente principalmente a las que se refieren al gasto del presupuesto asignado, este sistema con el tiempo han ido implementado en las mayoría de Organismos gubernamentales como ministerios, hospitales, municipalidades, es así que Perú durante los primeros años del nuevo milenio dio grandes cambios y apoyo a la modernidad de la gestión pública, estableciéndose portales para el servicio al ciudadano y portal de Comisión para desarrollo de información, siendo las políticas que se estableció fueron: El estado ante el ciudadano, integración y procesos en los trámites administrativos, promoción de más y mejor servicio al usuario o administrado, transparencia y descentralización, permitir a los usuario poder acceder a la información oficial, poder descentralizar los servicios al ciudadano, economía y eficacia de los trámites administrativos, una idóneo información, pero a la vez éstas deben responden a las necesidades de los ciudadano o usuarios.

Asimismo, según Guzmán (2011), afirmó que “Modernización de un estado implica reestructura permanente y múltiples elemento o aspectos como son las políticas de estado, servidores públicos, funcionarios públicos, usuarios de los servicios. Su puesta en marcha de todo este anclaje, que se moviliza articuladamente y organizada para darle movilidad en todos los sectores del país, sobre todo en los lugares menos favorecidos y que deben recibir el apoyo del gobierno. Es así que el Estado promueve el desarrollo de su población, contribuyendo a formar una sociedad más justa, que se desarrolla y construye. Para poder medir y dimensionar la variable, Modernización de la gestión pública, se debe tener en atención el Decreto Supremo N ° 004, por la cual se aprobaba lo que se establecía para modernizar el estado con las dimensiones conocidas.

La Fundación Ceddnet (2011), refieren al denominado “Gobierno Electrónico”, llamado así al uso de las actuales tecnologías de información usadas para mejorar los servicios de atención, esto surge puesto que como consecuencia de la reforma de la Administración Pública y está utilizando como plataforma en cumplimiento a normas para adquirir información, que involucra pasos sobre la gestión de la Administración, u autoridad de turno en diferentes estamentos u organismos gubernamentales, sobre aplicado como acciones de fortalecimiento de los gobierno locales.

Tipos del Gobierno Electrónico, estos tipos surgen según los sujetos con el que interactúa el estado y son:

- a) Gobierno al ciudadano: Interacción del ente estatal y el usuario, administrado, quien solicita un determinado servicio o intercambio de información.
- b) Gobierno a negocio: Relaciones entre la empresa y el ente estatal.
- c) Gobierno ha empleado: Relaciones entre el servidor público quien presta apoyo a la gestión estatal y el ente estatal.
- d) Gobierno a Gobierno: Es la relación entre entes estatales, la puesta en práctica del poco conocido Gobierno Electrónico en toda institución pública tiene 5 etapas:
 - 1) Presencia emergente. Es un portal que cuenta con información básica sobre determinado organismo estatal como es nombre de autoridades, organigrama o estructura, relaciones con otros entes y otras organizaciones.
 - 2) Presencia consolidada. Contiene información sobre normas legales, regulaciones, reportes, información institucional, documentos públicos.
 - 3) Presencia interactiva. Brinda información en línea, para obtener y bajar modelos de documentos para sus trámites como son: Solicitudes, formularios y consultas. El usuario o administrado puede comunicarse con el servidor público vía correo electrónico, fax, teléfono o correo.

- 4) Presencia transaccional. Permite realizar pagos vía web, multas, servicios básicos y D.N.I, cédulas pasaportes, certificados de nacimiento, renovación de licencias de conducir.
- 5) Presencia participativa. En esta fase la interacciones entre gobierno – ciudadano y viceversa es más fluida en espacios públicos para ayudar en toma de decisiones y temas de presupuesto participativo, a través del uso y consulta, de foros, chat y de mensajes con las autoridades y funcionarios públicos.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013), define al cada vez más difundido Gobierno Abierto como impulso internacional potestativo y multisectorial que busca el compromiso concreto de los estados o gobiernos de turno para incentivar la transparencia y fortalecer a los ciudadanos. Así mismo busca aprovechar al máximo los sistemas de información, como formas de fortalecer la gobernabilidad. Los agentes que promueven esta propuesta son gobiernos participantes. La colectividad civil y representantes de los distintos sectores empresariales privados y se basa en tres ejes, transparencia, colaboración y participación.

Según Díaz (2018), la Articulación Interinstitucional, como definición es en buena cuenta acciones que permiten reunir, crear un enlace entre varias instituciones públicas en cuanto a sus procedimientos y/o funciones, el cual se organiza distintas maneras para una correcta cooperación y estas puedan cumplir con sus metas correctamente.

Por consiguiente, expresa que la Articulación Interinstitucional, es la asociación de los diferentes niveles de gobierno con los organismos que forman parte de él, con único propósito de incrementar sus recursos y capacidades, tal alcanzar objetivos y acciones planteadas.

Las dimensiones de la segunda variable: Gestión de satisfacción del usuario:

Calidad operativa, define como capacidad principal para lograr objetivos de satisfacer necesidades de implicancia interna y externa según parámetros de cumplimientos de calidad.

Calidad tecnológica, se puede definir según multitud de argumentos, tales como que definición técnica de calidad, como capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente o usuario mediante herramientas tecnológicas, planteando innovación, simplificación, servicios conformes y Políticas de mejora. Además, busca y orienta sus esfuerzos hacia la mejora permanente o promoviendo nuevas metodologías de trabajo que lo faciliten, motivan a sus trabajadores para que sean correctamente productivos.

Expectativa, definida como el aseguramiento de lo que suceda, es una esperanza, una aspiración. De otra forma también se puede definir como la esperanza que el servicio que se ofrezca en la RENIEC, sea tal cual lo desea el usuario o administrado. Los tipos de expectativas, podemos indicar las siguientes la propuesta social como: Aprobación paterna, poder, el prestigio, estatus, influencia y las Expectativas materiales como jornada laboral, estabilidad en el empleo, retribución económica, etc., y expectativas personales como la satisfacción, autorrealización, entre otras.” (p.35).

En nuestro país, por medio de la Secretaría de la Presidencia de Consejo de Ministros (2013), se ha planteado estrategia de modernización de los actos administrativos y de gestión en cada organo estatal cuyo objetivo es mejorar la gobernabilidad y por lo tanto cada capacidad para gestionar de las instituciones de estado y sus respectivas unidades componentes. De esta manera el gobierno desea alcanzar una correcta coherencia y adecuada articulación, y así estar capacitado para brindar un mejorado servicio a todo ciudadano, inclusive mas eficiente del que podría ofrecer de forma individual cada nivel de gobierno en su forma desarticulada.

Por lo expuesto, podemos decir en adelante que toda política pública peruana apunta a transformar al Estado y modernizarlo, orientadolo a colmar las exigencias y necesidades de la ciudadanía, de manera muy abierta, en demasia efectiva, bastante clara, incluyente y tolerante; todo ello gracias a todos los herramientas de gestión. La participación de la poblacion en torno a optimizar la prestación de cada servicios es un gran paso, como ya se ha manifestado, cada vez que un Estado esta al servicio de los ciudadanos debe considerar,

principalmente, cada necesidad, cada exigencias y anhelo de los ciudadanos. Se determina de acuerdo a los términos siguientes (a) dirigido a la totalidad de ciudadanos, (b) Eficaz, (c) inherente y descentralizado, (d) Inclusivo, toda condicion,religion y/o dificultad personal , y (e) Abierto.

Una entidad pública como Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) creado constitucionalmente autónomo, cuenta con personería legal de derecho público, además de contar con atribuciones exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, administrativa, materia económica y financiera. Ha sido creado el 12 de julio de 1995, por la Ley N° 26497, Ley Orgánica del RENIEC. Según la Constitución y su Ley Orgánica, RENIEC no pertenece a ningún poder del Estado peruano, es autónomo. Sin embargo, como entidad pública, se rige bajo la normatividad peruana vigente. Sus funciones principales son constantemente organizar y mantener actualizado el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) de manera permanente; sobre el Estado Civil, de las personas y al registro de naturalización de los extranjeros, que en conjunto permiten construir la base de datos para poder identificar a todos los peruanos. El RENIEC, ha hecho uso de los avances tecnológicos, convirtiéndose en un modelo en materia para la identificación y registrar los actos civiles en Latinoamérica y el Caribe. Tiene respaldo de la tecnología informática, cuenta con personal calificado y políticas institucionales para desempeñarse exitosamente y brindar un buen servicio al ciudadano

Como estrategia de planeamiento estratégico cuenta con su Misión que es registrar la total identidad, y todos los hechos vitales, cambios de estado civil de las personas; incluirse en el Sistema Electoral proporcionando el padrón electoral; y promover el uso de la total identificación y certificación digital, adecuándose y utilizando la inclusión social con enfoque intercultural. La Visión es Fortalecer a la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través del adecuado uso de las diferentes tecnologías de información y comunicaciones.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) es responsable del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, el cual al año 2017 se encuentra el 99.3 % ya que se cuenta con el Documento Nacional de Identidad (DNI), según porcentajes dadas por el INEI. Hecho que se ha sostenido en el tiempo bajo el mismo porcentaje en los últimas dos décadas en las diferentes zonas geográficas; sin embargo, el área rural aún tiene deficiencias que se está trabajando para superar, principalmente para el registro de los menores recién nacidos hasta tres años de edad. Todos estos logros han sido posibles gracias a las políticas de mejora de servicios y de inclusión social del RENIEC en bien de la población en general y particularmente con la población vulnerable o en situación de pobreza y/o extrema pobreza. Por la cual se han venido realizando campañas itinerantes con aliados estratégicos en muchas zonas rurales y lejanas, se ha acrecentado la cobertura de servicios presenciales y en línea, gracias al uso de TIC o tecnologías de la información y comunicación y los avances que nos da la tecnología. Culminado el año 2017, se reportó que 34'462,868 peruanos se encuentran identificados con el DNI; de este total, el 97 % vive dentro del territorio nacional y el 3 % reside en el extranjero. Solo en el año 2017 se realizaron 7'861,719 trámites de DNI; de los cuales, el 99 % corresponde al territorio nacional. Se emitieron 7'817,734 DNI; el 84 % de ellos fueron pagados y el 16 %, gratuitos. Esto es resultado del trabajo de los servidores y sus autoridades, así lo demostró Ipso Perú, quien a través de su encuesta registro que existe un 65% de nivel de confianza de los ciudadanos.

Fuente: SIAF – Ministerio de Economía y Finanzas - Información hasta el 31 de diciembre 2017.

Del mismo modo en concordancia a la gestión por resultados, se viene ejecutando la política de modernización de la gestión pública y bajo estrategias presupuesto por resultados. El RENIEC, mediante el Programa Presupuestal 0079 Acceso de la Población a la Identidad, ha seguido fortaleciendo la mejora de los productos y servicios que la población recibe, como el DNI (convencional y electrónico), registro de Hechos Vitales (actas de nacimiento, matrimonio y defunción), las copias certificadas de dichas actas, y los certificados digitales. Por eso se ha hecho necesario las alianzas estratégicas con diferentes órganos del estado como, Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio de Desarrollo e

Inclusión Social (MIDIS), y Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para la instalación de nuevos módulos u oficinas registrales auxiliares (ORA) y la ampliación de cobertura para la atención en lugares aislados, distantes y zonas de frontera mediante los registradores itinerantes del RENIEC. Tienen como objetivos institucionales generales La mejora del servicio, Atención de sectores Vulnerables, Innovación y Uso Intensivo de Tecnología.

Los servicios que presta son: El acta registral que está formado por: Un acta de nacimiento, matrimonio o defunción constituye un instrumento jurídico que prueba la existencia de un determinado hecho vital, de acuerdo a la normatividad vigente. Las actas están siendo generadas o convertidas al formato digital conforme avanza la integración al RENIEC de las oficinas de registros del estado civil (OREC) que están a cargo de las municipalidades (provinciales, distritales o de centro poblado). Esto permite generar y administrar una base de datos actualizada en registros civiles, garantizando de esta manera el sustento y la vigencia de la información contenida en el Registro Único de Identificación de las Personas. También como producto resultante la Inscripción de Nacimiento, de matrimonio y defunción, asimismo entre otros servicios está la expedición de Copia Certificada de Actas Registrales, de Constancia Negativa de Inscripción y de Copia Certificada de Documentos Archivados. Lectura de Documentos Registrales Archivados, Regularización de Firmas y/o Selladuras en Acta Registral, Reconstrucción de Actas Registrales y Cancelación de Actas Registrales. El D.N.I, y sus servicios complementarios como son: Para todos aquellos casos, inscripción, canje, rectificación, renovación, duplicado del DNI.

Es por eso que se llego a la formulación del siguiente problema; ¿Cuál es la relación de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo-2019?

La base de nuestra investigación se justifica, por la búsqueda basada en la necesidad de resaltar la situación de la Modernización de la gestión pública y así determinar el nivel de nuestra variable, así como la relación y que tan

significativa es en comparación a nuestra segunda variable gestión de la satisfacción del usuario, es así que argumentamos la justificación en lo siguiente:

Valor teórico: es importante verificar el cumplimiento que la ley de modernización de la gestión pública, estableciendo si los servidores civiles cuentan con los mecanismos operacionales y tecnológicos para gestionar la satisfacción del usuario

Utilidad metodológica: la investigación está estructurada en base a procedimientos según la teoría y utilizando instrumentos para obtención de datos e información válida y confiable.

Relevancia social: la participación de los servidores civiles, es un tema de gran relevancia, porque nos permitirá verificar si los mencionados cuentan con una guía y herramientas para gestionar la atención y así tener una adecuada satisfacción del usuario.

Implicaciones prácticas: se tendrá en cuenta los resultados y las conclusiones que serán de utilidad para todas las instituciones públicas.

Conveniencia: es importante esta investigación porque el tema de modernización se viene trabajando en todas las instituciones del estado y la gestión de la satisfacción del usuario para ayudar a buscar cuales son las deficiencias operacionales y tecnológicas.

Legal: se utilizará como norma principal los mecanismos y dimensiones de la ley de la modernización de la gestión pública, con respecto al gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional.

Es así que nos planteamos el objetivo general. Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. Como objetivos específicos son: relación entre el gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. la relación entre gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado

Civil, Trujillo, 2019. La relación entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. Establecer el nivel de modernización de la gestión pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. Establecer el nivel de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.

Finalmente, como hipótesis general: Existe relación significativa entre modernización de gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.

Hipótesis nula; No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.

II. MÉTODO

El método empleado fue hipotético deductivo, en buena cuenta llamado contrastación de hipótesis.

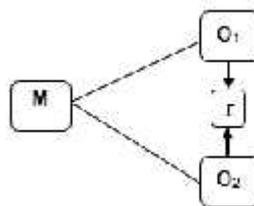
2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Hernández (2010), Al no realizarse ninguna manipulación de datos siendo así una investigación es no experimental porque de acuerdo a su finalidad es tratada como investigación aplicada, pues establecen solución de problemas, con respecto a su carácter, es una investigación correlacional, pues en buena cuenta tiene un propósito de conocer cuál es la relación entre ambas variables, con respecto a su finalidad es porque pretende establecer solución de problemas, transversal porque está determinado tiempo, finalmente su investigación está orientada a la búsqueda de la adquisición de nuevos conocimientos que tiene como principal propósito dar una solución a problemas establecidos.

2.1.2. Diseño de la investigación

Buscando De acuerdo al diseño de investigación es para poder encontrar la relación entre dos variables de investigación, el esquema planteado es diseño correlacional planteado como vemos a continuación



Dónde:

M: Trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

O1: variable 1: Modernización de la gestión pública.

O2: variable 2: Gestión de la satisfacción del usuario.

r: Relación de las variables.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables

a) **Variables: Modernización de la gestión pública**, La Presidencia del Consejo de Ministros, manifiesta a través de la Secretaría de Gestión Pública una Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (2013), afirmando que dicha Modernización de la Administración Pública: Es política de Estado que debe llegar a todas las estructuras públicas a nivel nacional, sin que se vea afectada la autonomía que les confiere a éstas, nuestra ley. Se ven comprometidos el Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones y priorizando las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

b) **Variable: Gestión de la satisfacción del usuario**, según Carranza (2011), La satisfacción es un término que denota que se pudo saciar la necesidad o un requerimiento de forma correcta y eficiente, de forma que el ciudadano poseía una percepción anterior y posterior al hacer uso de un servicio.

2.2.2. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Modernización de la gestión pública	La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), mediante su Secretaría de gestión pública, expresa que es una política Estatal que llega a todas las estructuras públicas, sin que se vea afectada la autonomía que les confiere, a ésta nuestra ley, se ven comprometidos el Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, regionales y distritales, además las instituciones políticas y la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones.	Es para determinar cómo medir la percepción de niveles para cada una de las dimensiones e indicadores, por parte de la muestra de estudio seleccionada, esto será posible con la aplicación de un instrumento confiable y válido, con tipo de escala de valoración que contiene 23 ítems para las tres dimensiones, Gobierno electrónico, Gobierno abierto, Articulación interinstitucional. Muy bajo:23-41 Bajo: 42-60 Medio: 61-79 Alto: 80-98 Muy alto: 99-117	Gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del Gobierno electrónico - Actualización - Acceso fácil - Uso de las TIC'S 	Ordinal
			Gobierno abierto	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Accesibilidad - Integridad 	
			Articulación Interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares de Establecimiento de Interoperabilidad entre instituciones. - Articulación y desarrollo de sinergias - Coordinación entre instituciones. - Normatividad 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Gestión de la Satisfacción del Usuario	Carranza (2011), La satisfacción es un término que denota que se pudo saciar las necesidades o requerimientos de forma correcta, de manera eficiente cumpliendo con las normas y leyes establecidas de forma que el sujeto tenía un punto de vista diferente previa y posterior al hacer uso de un servicio.	Es para determinar cómo medir la percepción de niveles para cada una de las dimensiones e indicadores, por parte de la muestra de estudio seleccionada, esto será posible con la aplicación de un instrumento confiable y válido, con el tipo de escala de valoración que contiene 20 ítems para las tres dimensiones, Calidad operativa, Calidad tecnológica, Expectativas. Muy bajo:20-36 Bajo: 37-53 Medio: 54-70 Alto: 71-87 Muy alto: 88-100	Calidad operativa	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio esperado. - Solución de quejas. - Calidad de Servicio - Mejora en Procesos 	Ordinal
			Calidad tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios conformes - Innovación - Simplificación - Políticas de Mejora 	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Personal Capacitado - Solución de conflictos - Atención personalizada - Estándares de Calidad 	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población objeto del presente estudio está comprendido por 46 servidores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Tabla 1

Distribución de la población de servidores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.

Oficina	TRABAJADORES		TOTAL	%
	Hombres	Mujeres		
Servidores OR – TRUJILLO I	6	14	20	44
Servidores OR – TRUJILLO II	4	10	14	30
Servidores OR – EL PORVENIR	3	7	10	22
Servidores OR – ALTO TRUJILLO	0	2	2	4
TOTAL	13	33	46	100

Fuente: Documentos de Gestión y Planilla del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019

2.3.2. Muestra

Se ha calculado de acuerdo a la conveniencia de la investigadora ya que la población es pequeña se tomará la misma cantidad de la muestra universal, conformada por 46 servidores del RENIEC, Trujillo, 2019.

2.3.3. Muestreo

Se ha utilizado el muestreo no probabilístico por conveniencia, usando los siguientes criterios:

a. Criterios de inclusión.

Servidores del RENIEC, Trujillo, 2019.

b. Criterios de exclusión.

Servidores del RENIEC, Trujillo, 2019, que muestran licencia, con enfermedad o en comisiones de servicio.

Unidad de análisis.

Servidor del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Garcés (2000), la técnica empleada fue la encuesta la cual fue elaborada que se basa en las teorías, conceptos relacionados a nuestra investigación, la cual está formulada con una cantidad de preguntas de manera escrita, con el fin de recolectar la opinión de las personas y realizar una recolección específica de información sobre un tema específico. (p.122).
específico.

2.4.2. Instrumentos

El cuestionario fue el instrumento utilizado el cual se realizó en base a las variables de estudio, así como las referencias y teorías, conformadas por interrogantes con una escala de medición que contiene ítems, en el cual los participantes deben contestar de acuerdo a su percepción.

El cuestionario respectivo de variable 1: Modernización de la gestión pública, tiene tres dimensiones: gobierno electrónico con cuatro indicadores y con siete ítems; gobierno abierto con cinco indicadores y con diez ítems; articulación interinstitucional con cuatro indicadores y con seis ítems.

El cuestionario referido a la variable 2: Gestión de la satisfacción del usuario comprende tres dimensiones: calidad operativa con cuatro indicadores y siete ítems; calidad tecnológica con cinco indicadores y siete ítems y Expectativas con cuatro indicadores y seis ítems.

2.4.3. Validez

El contenido de las preguntas o ítems del instrumento fueron validados por 5 expertos, tomando referencia de profesionales conocedores la gestión en instituciones públicas, lo cuales mencionamos a continuación:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Ms. Marco Antonio Talavera Cubas.

Ms. Sandra Yakely Altamirano Huamanchumo.

Ms. Henry Villacorta Valencia.

Ms. Lucy Esther Rosales Mendoza.

2.4.4. Confiabilidad

Se utilizará una fórmula donde se obtendrá un coeficiente de fiabilidad de 0 a 1; en donde el resultado que más se acerque a 0 la confiabilidad del instrumento no es alta y 1 la confiabilidad del instrumento muy alta, es decir que dichos instrumentos son confiables y se pueden utilizar.

Se utilizó el software SPSS V.25 para la realización de la confiabilidad utilizando datos una prueba piloto desarrollado por 25 servidores civiles de la RENIEC cuyo cálculo será determinado por Alfa de Cronbach.

Como resultados; en la variable 1: Modernización de la gestión pública la confiabilidad resultó =0,918, considerada como EXCELENTE y en la variable 2: Gestión de la satisfacción del usuario la confiabilidad arrojó =0,931.

Dimensiones de la Variable 1: Modernización de la gestión pública

Gobierno electrónico con 0,909 fiabilidad EXCELENTE.

Gobierno abierto con 0,914 fiabilidad EXCELENTE.

Articulación interinstitucional con 0,916 EXCELENTE.

Dimensiones de la Variable 2: Gestión de la satisfacción del usuario

Calidad operativa con 0,922 fiabilidad

Calidad tecnológica con 0,926 fiabilidad EXCELENTE.

Expectativas con 0,939 fiabilidad EXCELENTE.

2.5. Procedimiento

Para obtener la información se ha elaborado el instrumento de investigación: cuestionario. Se aplicaron los instrumentos a 46 Servidores de RENIEC de la Provincia de Trujillo, que previamente recibieron asesoramiento, para el buen llenado de los cuestionarios lo que permitió conocer el criterio de interés en nuestra investigación. Luego del término de la aplicación de los cuestionarios se procesó la información tanto en hoja de cálculo Excel como con el SPSS v 25, y se mostró los resultados en tablas estadística y figuras ha permitido realizar una evaluación descriptiva de las variables. Finalmente se obtuvieron las conclusiones y se plasmaron algunas recomendaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se usó el software de gestión de Microsoft Excel para el análisis para los resultados descriptivos; elaborándose tablas descriptivas de distribución de frecuencias y porcentaje acompañados de gráficos de barras para comparar los datos porcentuales, con su respectiva interpretación y análisis.

El uso del software estadístico de SPSS v25 permitió el análisis de información y en la confirmación de la correlación se utilizó la

estadística no paramétrica, aplicando también la prueba Rho de Spearman para encontrar el grado de correlación entre las variables, considerando un nivel de confiabilidad de $P < 0.05$; para ello fue necesario determinar si los datos tienen una distribución no normal, por lo que se aplicó la prueba de normalidad: Shapiro - Wilk para una muestra menor a 50 demostrando que los datos no siguen una distribución normal por lo que es adecuado emplear el estadístico de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

Se guardó la identidad de los servidores civiles que participaron en la recolección de datos, bajo criterio de confidencialidad obteniendo la información que nos sirvió para nuestra indagación, se les explicó fin de nuestra investigación, y fue realizada bajo el anonimato.

III.RESULTADOS

3.1. Descripción de Resultados

Tabla 2

Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública

Nivel	Modernización de la gestión pública					
	Gobierno Electrónico		Gobierno Abierto		Articulación Interinstitucional	
	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0
Bajo	2	4,3	15	32,6	4	8,7
Medio	24	52,2	22	47,8	26	56,5
Alto	17	37,0	6	13,0	12	26,1
Muy Alto	3	6,5	3	6,5	4	8,7
Total	46	100,0	46	100,0	46	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores civiles del Registro Nacional de Identidad y Registro Civil, Trujillo.

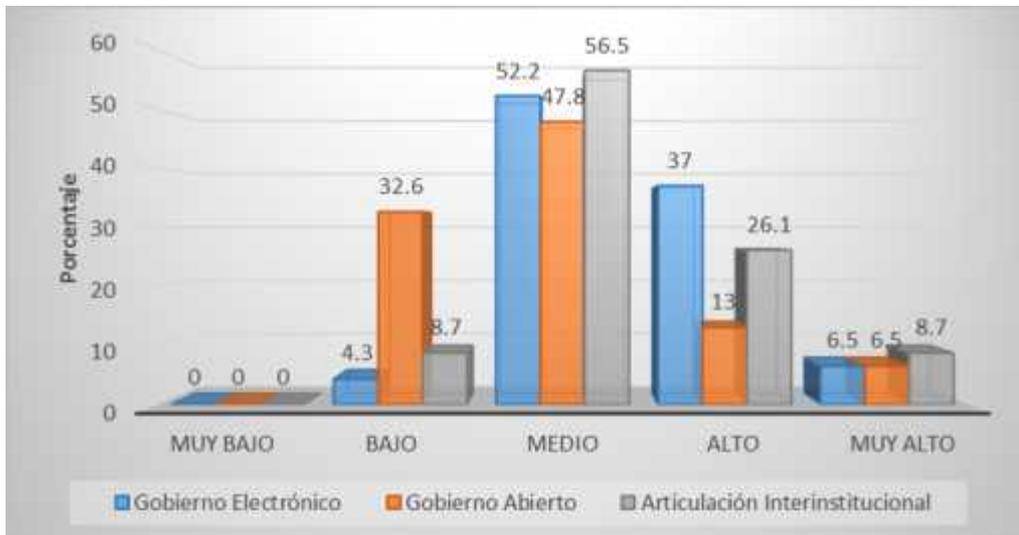


Figura 1: Opinión de los servidores civiles sobre la variable modernización de la gestión pública

Tabla 2 y figura 1, con respecto a la dimensión gobierno electrónico, el 6.5% de los servidores civiles considera que cada dimensión presenta un nivel muy alto, 37% considera que presenta nivel alto, el 52.2% considera que presenta nivel medio, el 4.3% considera que presenta un nivel bajo y 0% considera un nivel muy bajo. En la dimensión gobierno abierto, 6.5% de los servidores civiles considera que la dimensión presenta un nivel muy alto, un 13% considera que presenta un nivel alto, el 47.8% piensa que presenta un nivel medio, el 32.6% considera que presenta un nivel bajo y 0% considera un nivel muy bajo. En la dimensión articulación interinstitucional, el 8.7% de los servidores civiles considera que la dimensión presenta un nivel muy alto, un 26.1% considera que presenta un nivel alto, el 56.5% considera que presenta nivel medio, el 8.7% considera que presenta un nivel bajo y 0% considera un nivel muy bajo.

Tabla 3

Medidas descriptivas de la variable modernización de la gestión pública y sus dimensiones

Dimensiones	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		NIVEL
	Media	Desviación típica	
Modernización de la gestión pública			
Gobierno electrónico	24	4.2	Medio
Gobierno abierto	31	7.1	Medio
Articulación interinstitucional	20	3.9	Medio
Modernización de la gestión pública	75	13.3	Medio

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores civiles del Registro Nacional de Identidad y Registro Civil, Trujillo.

La tabla 3 presenta las medidas descriptivas de cada dimensión de modernización de la gestión pública. Se observa que la dimensión **gobierno electrónico** presenta una media de 24, una desviación típica de 4.2 y un nivel medio; la dimensión **gobierno abierto** presenta una media de 31 una desviación típica de 7.1 y nivel medio; la dimensión **articulación interinstitucional** presenta una media de 20, una desviación típica de 3.9 y un nivel medio. La variable modernización de la gestión pública presenta una media de 75, desviación típica de 13.3 y nivel medio.

Tabla 4

Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario.

Nivel	Gestión de la satisfacción del usuario					
	Calidad operativa		Calidad tecnológica		Expectativas	
	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0
Bajo	12	26,1	6	13,0	3	6,5
Medio	29	41,3	29	63,0	30	65,2
Alto	10	21,7	7	15,2	9	19,6
Muy Alto	5	10,9	4	8,7	4	8,7
Total	46	100,0	46	100,0	46	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores civiles del Registro Nacional de Identidad y Registro Civil, Trujillo.

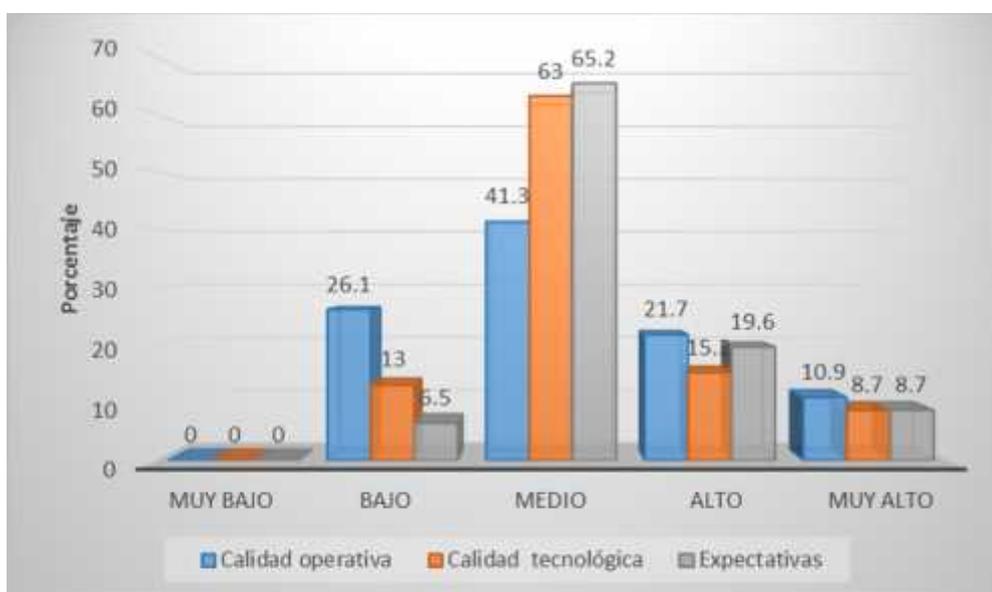


Figura 2: Opinión de los servidores civiles sobre la variable gestión de la satisfacción del usuario.

La tabla 4 y figura 2, con respecto a la dimensión calidad operativa, el 10.9% de los servidores civiles considera que la dimensión presenta un nivel muy alto, un 21.7% piensa que muestra un nivel alto, el 41.3% considera que presenta nivel medio, el 26.1% considera que presenta un nivel bajo y 0% considera nivel muy bajo. En la dimensión calidad tecnológica, el 8.7% de los servidores civiles considera que la dimensión presenta un nivel muy alto, un 15.2% considera que presenta un nivel alto, el 63% cree que presenta un nivel medio, el 13% considera que presenta un nivel bajo y 0% considera un nivel muy bajo. En la dimensión expectativas, el 8.7% de los servidores civiles considera que la dimensión presenta nivel muy alto, un 19.6% considera que presenta un nivel alto, el 65.2% considera que presenta un nivel medio, el 6.5% considera que presenta un nivel bajo y 0% considera nivel muy bajo.

Tabla 5

Medidas descriptivas de la variable gestión de la satisfacción del usuario y sus dimensiones

Dimensiones	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		NIVEL
	Media	Desviación típica	
Gestión de la satisfacción del usuario			
Calidad operativa	23	5,2	Medio
Calidad tecnológica	23	5,0	Medio
Expectativas	20	3,8	Medio
Gestión de la satisfacción del usuario	65	12,3	Medio

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores civiles del Registro Nacional de Identidad y Registro Civil, Trujillo.

Tabla 5, se muestran las medidas descriptivas de dimensiones de gestión de la satisfacción del usuario. Se observa la dimensión calidad operativa, presenta media de 23, desviación típica de 5.2 y un nivel medio; la dimensión calidad tecnológica presenta una media de 23 una desviación típica de 5.0 y un nivel medio; la dimensión articulación interinstitucional muestra media de 20, una desviación típica de 3.8 y nivel medio. La variable gestión de la satisfacción del usuario presenta media de 65, una desviación típica de 12.3 y un nivel medio.

Tabla 6

Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario.

Nivel	Gestión de la satisfacción del usuario			
	Modernización de la gestión pública		Gestión de la satisfacción del usuario	
	fi	%	fi	%
Muy Bajo	0	0	0	0
Bajo	1	2,2	5	10,9
Medio	32	69,6	29	63,0
Alto	9	19,6	10	21,7
Muy Alto	4	8,7	2	4,3
Total	46	100,0	46	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores civiles del Registro Nacional de Identidad y Registro Civil, Trujillo.

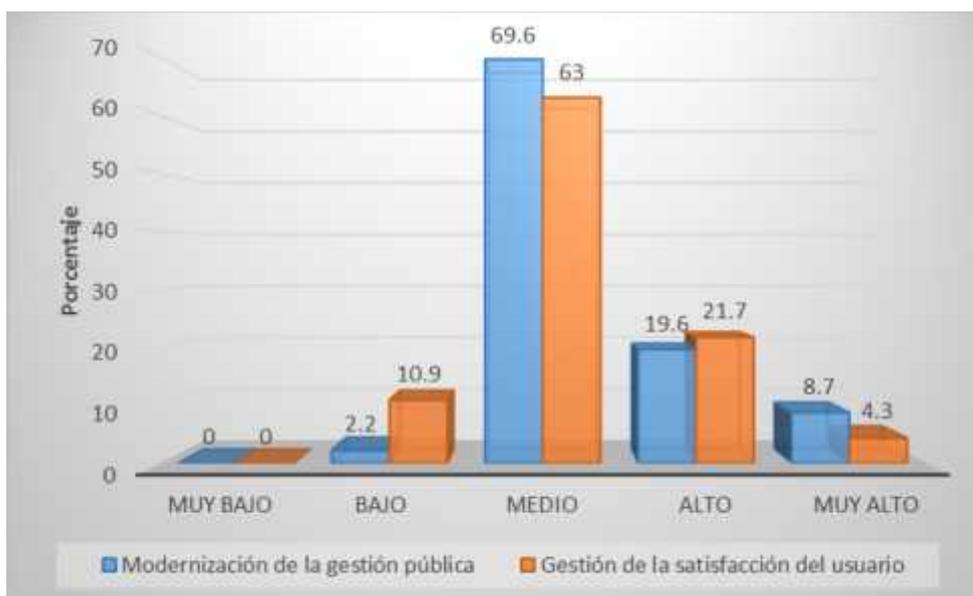


Figura 3: Opinión de los servidores civiles sobre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

Tabla 6 y gráfico 3, se muestran los resultados con respecto a las variables de estudio, sobre variable modernización de la gestión pública un 69.6% de servidores civiles consideran que presenta un nivel medio, el 19,6% de servidores civiles consideran que presenta un nivel alto, el 8,7% de servidores civiles consideran que tiene nivel muy alto, el 2,2% de los servidores civiles en un nivel bajo y 0% en nivel muy bajo.

Sobre variable gestión de la satisfacción del usuario un 63% de servidores civiles consideran que presenta un nivel medio, el 21,7% de servidores civiles consideran que presenta un nivel alto, el 10,9% de servidores civiles consideran que esta en un nivel bajo, el 4,3% de los servidores civiles en nivel muy alto y 0% en nivel muy bajo.

3.2. Verificación del supuesto de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de las variables modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario

	Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	
Modernización de la gestión pública	,881	46	,000
Gestión de la satisfacción del usuario	,937	46	,015
Gobierno electrónico	,965	46	,186
Gobierno abierto	,908	46	,001
Articulación interinstitucional	,955	46	,074
Calidad operativa	,960	46	,119
Calidad tecnológica	,925	46	,006
Expectativas	,929	46	,008

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados de la Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para una muestra menores de 50 ($n < 50$) unidades de análisis, se observa que los niveles de significancia son menores al 5% ($p > 0.05$) para la variable modernización de la gestión pública 0.00 ($p < 0.05$) y para la variable gestión de la satisfacción del usuario 0.015, demostrándose que los datos no siguen distribución normal. Con respecto a las dimensiones gobierno abierto 0.001 ($p < 0.05$), calidad tecnológica 0.006 ($p < 0.05$) y expectativas 0.008 ($p < 0.05$), no siguen la distribución normal, mientras que gobierno electrónico 0.186 ($p > 0.05$), articulación interinstitucional 0.074 ($p > 0.05$) y calidad operativa 0.119 ($p > 0.05$) siguen distribución normal.

3.3. Análisis de las relaciones

Tabla 08

Correlación de Rho de Spearman entre la variable modernización de la gestión pública y las dimensiones gestión de la satisfacción del usuario

			Calidad operativa	Calidad tecnológica	Expectativas	Gestión la satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	,616**	,616**	,736**	,837**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	46	46	46	46

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

En la tabla 8 presenta las correlaciones entre la variable modernización de la gestión pública con las tres dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario. Se evidencia que existe una relación, significativa entre la modernización de la gestión pública con las dimensiones calidad operativa con un $r=0.616^{**}$ y con un Significancia de 0.000, calidad tecnológica con un $r=0.616^{**}$ y con un Significancia de 0.000 a 0.000 y expectativas con un $r=0.736^{**}$ y con un Significancia de 0.000 y con la variable satisfacción laboral con $r=0.837$ y con un Significancia de 0.000.

Tabla 09

Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la variable gestión de la satisfacción del usuario

			Gobierno electrónico	Gobierno abierto	Articulación interinstitucional	Modernización de la gestión pública
Rho de Spearman	Gestión de la satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,490**	,809**	,640**	837**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	46	46	46	46

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

Se presenta las relaciones entre las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública con la variable gestión de la satisfacción del usuario. Se evidencia que existe una relación positiva, significativa entre la gestión de la satisfacción laboral con las dimensiones gobierno electrónico con un $r=0.490^{**}$ y con un Significancia de 0.000, gobierno abierto con un $r=0.809^{**}$ y con un Significancia de 0.000, y articulación interinstitucional con un $r=0.640^{**}$ y con un Significancia de 0.000 y con la variable modernización de la gestión pública con un $r=0.837$ y con un Significancia de 0.0

3.4. Verificación de hipótesis

Hipótesis general entre las variables modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

H1: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

Significancia: = 5%

Se determina la existencia de correlación significativa ($r=0.837^{**}$) y con significancia a 0.00 entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario. Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario, a un nivel de significancia del 5%.

Verificación de hipótesis específicas de Modernización de Gestión pública y las dimensiones de la variable Gestión de la satisfacción del usuario.

Formulación de Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad operativa de la gestión de la satisfacción del usuario.

H1: existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad operativa de la gestión de la satisfacción del usuario.

Significancia: = 5%

Se determina la existencia de relación significativa ($r=0.616^{**}$) y con una significancia a 0.000, entre modernización de la gestión pública y la dimensión calidad operativa de la gestión de la satisfacción del usuario. Por con siguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo

estadísticamente que existe relación significativa entre la variable modernización de la gestión pública y la calidad operativa, a un nivel de significancia del 5%.

Formulación de hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad tecnológica de la gestión de la satisfacción del usuario.

H₂: existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad tecnológica de la gestión de la satisfacción del usuario.

Significancia: = 5%

Se determina la existencia de relación significativa ($r=0.616^{**}$) y con una significancia 0.000, entre modernización de la gestión pública y la dimensión calidad tecnológica de la gestión de la satisfacción del usuario. Por con siguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la variable modernización de la gestión pública y la calidad tecnológica, a un nivel de significancia del 5%.

Formulación de hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y las expectativas de la gestión de la satisfacción del usuario.

H₃: existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y las expectativas de la gestión de la satisfacción del usuario.

Significancia: = 5%

Se determina la existencia de relación significativa ($r=0.736^{**}$) y con una significancia 0.000, entre modernización de la gestión pública y la dimensión expectativa de la gestión de la satisfacción del usuario. Por con siguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la variable

modernización de la gestión pública y las expectativas, a un nivel de significancia del 5%.

Verificación de hipótesis específicas de las dimensiones de modernización de la gestión pública y la variable gestión de la satisfacción del usuario

Formulación de Hipótesis específica 4:

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

H₄: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

Significancia: = 5%

Se determina la existencia de relación significativa ($r=0.490^{**}$) y con una significancia 0.000, entre el gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión de la satisfacción del usuario, a un nivel de significancia del 5%.

Formulación de hipótesis específica 5:

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

H₅: Existe relación significativa entre el gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

Nivel de significancia: = 5%

Se determina la existencia de relación significativa ($r=0.809^{**}$) y con una 0.000, entre el gobierno abierto de la modernización de la gestión

pública y la gestión de la satisfacción del usuario. Por con siguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión gobierno abierto y la gestión de la satisfacción del usuario, a un nivel de significancia del 5%.

Formulación de hipótesis específica 6:

H₀: No existe relación significativa entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

H₅: Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario

Nivel de significancia: = 5%

Se determina la existencia de relación significativa ($r=0.640^{**}$) y con una significancia 0.000, entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario. Por con siguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión de la satisfacción del usuario, a un nivel de significancia del 5%.

IV. DISCUSIÓN

Como producto de la obtención de datos presentados y obtenidos a través de instrumentos como la encuesta, las teorías, enfoque, aportes del investigador, el problema de investigación, objetivos, hipótesis, el diseño de contrastación y la interpretación de cada uno de los datos, llegamos a presente discusión de resultados:

Donde encontramos que:

En la tabla 2 y figura 1, con respecto a la dimensión gobierno electrónico, el 52.2% considera que presenta nivel medio, en la dimensión gobierno abierto el 47.8% considera que presenta un nivel medio y en la dimensión articulación interinstitucional el 56.5% considera que presenta un nivel medio. En consecuencia, se puede determinar que en su mayoría las dimensiones de la modernización de la gestión pública son percibidas con nivel medio, lo que indica que la institución está aplicando progresivamente la política de estado con respecto a la modernización de este, pero todavía no llega a su nivel óptimo y requerido se encuentra apenas en la mitad del camino.

Estos resultados guardan relación con la afirmación de la entrevista realizada a Ángel Manuel Moreno Molina, donde él expresa "... Hay muchos cambios muy relevantes que han transformado significativamente la gestión o administración en realidades o contextos europeas e iberoamericanas, una de ellas y las más importante es el uso masivo de nuevas tecnologías en todos los actos administrativos gubernamentales, que sin duda han dado numerables ventajas, lo que permite en tiempo real poder multiplicar la productividad y atención, disminución de tiempo, mejorando la atención dando respuesta a los actos administrativos realizados por el ciudadano con eficiencia y eficacia, pero esto también trae como consecuencia un cambio sustancial en la organización del trabajo y la capacitación del recurso humano para acortar la brecha tecnología con los ciudadanos, y la complejidad en los procesos administrativos, un segundo cambio que ha dado pie a reformular la modernización de

la gestión pública de un estado es la dimensión supranacional que conjuntamente con la globalización han permitido una integración o relación con organismos como, Unión Europea, Mercosur, Alianza del Pacífico, TLC, entre otras, esto dio un cambio sustancial profundo sobre las maneras o “modus operandi” de las administraciones de los países que se vieron obligados a trabajar en red”, usando un sistema cooperativo, colocando a cada país frente a grandes desafíos y retos...”. “... Actualmente todos estos cambios hacen impredecible asumir y enfrentar el reto frente a la modernización y esto se logrará con la formación de los empleados públicos, servidores y funcionarios, los que tendrán que especializar su formación profesional y continua actualización de sus conocimientos, obligando a sus funcionarios a conocer por ejemplo el marco jurídico de la Administración Pública, la que les permitirá a la vez dar un eficiente servicio al administrado u usuario...”. Así mismo guarda estrecha relación con el estudio de Auad (2017), en su estudio pudo comprobar la importancia de la innovación participativa en la gestión pública, como mejora en la eficiencia de la calidad de servicio y la relevancia de encontrar métodos de innovación para mejorar el quehacer cotidiano de funciones de todos los procesos institucionales públicos. Y guarda estrecha relación con el trabajo de Valeriano (2012), en una entrevista realizada en revista de red de Expertos Iberoamericanos en Gestión Pública en el primer semestre de su edición número 8 del años 2011 INAP.(2011) a Carmen Alva sobre Políticas Públicas, responsable del área del Servicio de Administración Tributaria del gobierno Municipal Metropolitano de Lima sobre Gobierno al referirse a los cambios y modernidad de la administración y Gestión pública en Perú, ella expresa: “... Todo proceso de modernización de la gestión pública, tiene como base la Formación y profesionalización del servidor público, quienes deben necesariamente actualizar sus conocimientos en temas legales o modificaciones así como sus repercusiones, como experiencia peruana en Modernidad de Gestión Pública tenemos al llamado Gobierno Electrónico, que se utiliza como plataforma de

transparencia en la gestión de la Administración, en diferentes estamentos u organismos gubernamentales, pero esta vez hacemos mención básicamente sobre el servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima, esto debido a la reforma de la Administración Pública, que buscan gobiernos eficientes, efectivos para optimizar la calidad de los servicios en términos de sus funciones directivas públicas al servicio de calidad de atención al ciudadano u usuario, por ello se hizo necesario la implementación y el uso sistemas informáticos, también la creación de sistemas de información como la Experiencia “Gobierno Electrónico” en nuestro país, ésta es usada como mecanismo de transparencia en la gestión y mejora del fortalecimiento de los gobiernos municipales”. Del mismo modo guarda relaciones con las definiciones dadas por Revista de la Red de Expertos Iberoamericanos en Gestión Pública (2011), quienes definen al Gobierno Electrónico, como” El sistema de Información que haciendo uso de las Tecnología de la información y las comunicaciones, creado para mejoras los servicios de atención, esto surge como resultado de la reforma de la Administraciones Públicas”, también dan tipos del gobierno electrónico, los que surgen según los sujetos con el que interactúa el estado y son: Gobierno al ciudadano: Donde se da la interacción entre el estado y el usuario, administrado, a través del cual solicita un determinado servicio o información, Gobierno a negocio, que es la relaciones entre la empresa y el estado, de gobierno ha empleado, es decir la interacción entre el servidor público quien presta apoyo a la gestión estatal y el ente estatal, de gobierno a gobierno, es la relación entre entes estatales.

En la tabla 4 y figura 2, con respecto a la dimensión calidad operativa, el 41.3% considera que presenta un nivel medio, en la dimensión calidad tecnológica el 63% considera que presenta un nivel medio y en la dimensión expectativas el 65.2% considera que presenta un nivel medio. Por consiguiente, la opinión de los servidores civiles, en su

mayoría determinan que RENIEC todavía se encuentra en un nivel medio con respecto a la buena gestión de la satisfacción del usuario.

Estos resultados guardan relación con lo expresado por el Consejo de Ministros (2017), expresa “Gobierno abierto, es un impulso internacional potestativo y multisectorial que busca el compromiso concreto de los estados o gobiernos de turno para incentivar la transparencia y fortalecer a los ciudadanos. Así mismo busca aprovechar al máximo los sistemas de información, para fortalecer la gobernabilidad. Los agentes que promueven esta propuesta son gobiernos participantes y participación ciudadana y empresa privado y se basa en tres ejes como son transparencia, colaboración y participación. Del mismo modo guarda relación con la investigación de Paripancca (2019), en su investigación, de los datos estadísticos procesados se obtuvo como conclusión los siguientes: Que existe una relación significativa en calidad de servicio y la satisfacción del cliente en relación a hospital de asociación público y privada Que existe una relación significativa de dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de asociación público privada. Correlación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del cliente externos referidos a Hospitales públicos y privado. Correlación significativa entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de asociación público privada. De igual modo se define a la Calidad tecnológica, según multitud de contextos tales como “Emoción positiva, ideas favorables, es decir, la idea de excelencia.”. “Forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la idea de satisfacer al cliente y por mejorar resultados”. “Mejora continua en cualquier organización, niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos”. Martínez, (2013), “Las expectativas de resultados pueden ser de tres tipos: sociales como: Aprobación paterna, poder, el prestigio, estatus, influencia y las expectativas materiales como jornada laboral, estabilidad en el empleo,

retribución económica, etc., y expectativas personales como la satisfacción, autorrealización, entre otras.

Tabla 6 y gráfico 3, presenta datos con respecto a las variables de estudio, sobre la variable modernización de gestión pública un 69.6% de servidores civiles consideran que presenta un nivel medio y sobre la variable gestión de la satisfacción del usuario un 63% de servidores civiles consideran que presenta un nivel medio. Lo que demuestra que se mantiene la opinión de los servidores públicos de RENIEC, que la institución no llega a cumplir en su totalidad con modernizar sus servicios y por consiguiente no llega a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, en este caso los ciudadanos peruanos que buscan identificarse y mantener actualizados sus datos de una manera segura, práctica y de mejor acceso.

Estos resultados tienen relación con el estudio de investigación de Sosa (2015); el investigador llegó a las siguientes conclusiones y fueron: Los cambios de modernización en la gestión pública en México, fue una transformación lenta que basó en valores como la eficiencia, economía, eficacia. Que la confianza, coordinación colaboración y control de la corrupción, aunque estos últimos aun no son considerados en los cambios de modernización, si han constituido un enfoque para los cambios futuros inmediatos propuestos por los gobiernos de turno. Que en las nuevas tendencias administrativas en la gestión pública y moderna se hace necesario la conceptualización de los términos confianza, coordinación, colaboración y control de la corrupción. Que las reformas dieron legitimidad a los gobiernos de turno en temas de modernización del aparato estatal, tuvo también como objetivo tangible ofrecer eficientes resultados bajo la forma de bienes y servicios del estado a la población. De igual modo guarda relación con la investigación realizada por Aguilar (2014), el investigador realizó el Chile el presente su investigación de tipo cuantitativo, transversal, observacional y descriptiva, usando como instrumentos de recopilación

de datos a la encuesta, con una población de mayores de edad, en un total de 351 encuestados de un total de 2182 personas. El investigador llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó un perfil determinado por algunos caracteres de la población Universitaria, debido a la colaboración de los usuarios que se atendieron en el Centro de Salud Universitario durante el periodo junio-agosto del 2014. Se elaboró un documento que describió rasgos a la población atendida, el que generó informe descriptivo de la percepción en los individuos inscritos sobre calidad de la atención mediante la evaluación del nivel de satisfacción usuaria. Esto también guarda relación con lo expresado en la “Revista de la red Iberoamérica en Gestión Pública” en entrevista realizada a Ángel Manuel Moreno Molina, expresa “... Hay muchos cambios muy relevantes que han transformado significativamente la gestión o administración en realidades o contextos europeas e iberoamericanas, una de ellas y las más importante es el uso masivo de nuevas tecnologías en todos los actos administrativos gubernamentales, que sin duda han dado numerables ventajas, lo que permite en tiempo real poder multiplicar la productividad y atención, disminución de tiempo, mejorando la atención dando respuesta a los actos administrativos realizados por el ciudadano con eficiencia y eficacia, pero esto también trae como consecuencia un cambio sustancial en la organización del trabajo y la capacitación del recurso humano para acortar la brecha tecnología con los ciudadanos, y la complejidad en los procesos administrativos, un segundo cambio que ha dado pie a reformular la modernización de la gestión pública de un estado es la dimensión supranacional que conjuntamente con la globalización han permitido una integración o relación con organismos como, Unión Europea, Mercosur, Alianza del Pacífico, TLC, entre otras, esto dio un cambio sustancial profundo sobre las maneras o “modus operandi” de las administraciones de los países que se vieron obligados a trabajar en red”, usando un sistema cooperativo, colocando a cada país frente a grandes desafíos y retos...” Del mismo modo guarda relación con lo expresado por Sanchez (2019); para determinar una actualización

estatal, la cual verifica y se observa una relación con lo descrito por la deficiencia de sus procedimientos y directivas las cuales se han visto perjudicados para incrementar su eficiencia no encontrándose, ningún determinante para mejorar la situación, pues cada país tiene distintos procedimientos de crecimiento, las cuales cuentan con diferentes maneras de como gestionar los distintos servicios, es decir, no coinciden en ya que cada uno tiene distintos problemas.

Por ello se debe tomar en cuenta las experiencias buenas de los demás países, para colaborar con innovación tecnológica y de procedimientos. También se relaciona con la definición dadas por Torrado (2014), quien define a la modernización de la Gestión Pública como: “El proceso histórico que está relacionado a un determinado sistema burocrático hacia otro nuevo sistema”. También Torres (2016), extraído de la investigación de Doria (2018), quien define a la gestión pública como” Un proceso a través del cual se interrelacionan diferentes dependencias y organismos de la administración, que deben vigilar el adecuado cumplimiento de sus programas de trabajo, proyectos, planes y proyectos, así como su respectiva evaluación, para permitirán el fortalecimiento y toma de decisiones”.

En la tabla 8 presenta las correlaciones entre variable 1 a con 3 dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario. Se evidencia correlación positiva, significativa de modernización de gestión pública con las dimensiones calidad operativa con un $r=0.616^{**}$, calidad tecnológica con un $r=0.616^{**}$ y expectativas con un $r=0.736^{**}$ y con la variable gestión de la satisfacción del usuario con un $r=0.837$. Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación realizada por Doria (2018), El tipo de investigación fue cuantitativo, siguiendo el método descriptivo, cuyo diseño de investigación fue no experimental correlacional, se trabajó con una población de 130 trabajadores de comuna. Llegando investigador a las siguientes conclusiones la competencia laboral según trabajadores de la Comuna de Huarochirí ($p < 0,05$, Rho de Spearman, el primer

objetivo específico obtuvo como resultado, relación directa y significativa de mejora continua y competencia laboral de los servidores públicos de la Comuna provincial de Huarochirí. Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y la competencia laboral según servidores públicos de la Comuna de Huarochirí, que existe relación con el tercer objetivo la dimensión transparencia y la competencia laboral. Del mismo modo se estableció que hay relación directa y significativa entre la transparencia y la competencia laboral según trabajadores de la Comuna Provincia Huarochirí. También guarda relación con el trabajo de investigación realizada por Felcman (2015), en Argentina realizó el trabajo de investigación denominado *“Modelos de gestión pública nuevo: tecnologías en gestión, estructura organizacional, liderazgo como paradigma, siendo su objetivo general: “Promover aportes teóricos científicos”*. Realizar de manera exploratoria definiciones de estructura organizacional. Así como la evaluación y revisión Plan Estratégico en sector agrario y empresarial argentino entre los años 2010 y 2011, llegando el investigador a las siguientes conclusiones que fueron: “Uso de paradigmas sobre reestructuración en la gestión pública, y estructura y sus consecuencias. Identificación de organizaciones públicas y a sus líderes del sector agroalimentario y agroindustrial. Identificamos variables nominales como el campo paradigmático, modelo de gestión, metáfora, cultura organizacional y tecnologías de gestión, liderazgo y brecha. Se practicó congruencia y cristalización cultural” .Del mismo modo con el trabajo de indagación de Huanchaco (2017), el investigador estudio los niveles de satisfacción en los servicios hospitalarios demostrando que es cierto que existe relación con la calidad de servicio que brindan los profesionales del establecimiento dividiéndolas en dimensiones para un análisis más específico como la dimensión empatía donde es una de los principales factores y grado de satisfacción de los pacientes internados en el área de medicina y cirugía. Guardando estrecha relación con las siguientes definiciones sobre: La calidad operativa, en la que un objeto para satisfacer

necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de Calidad es un concepto subjetivo. Y define a la Calidad tecnológica, como la transmisión positiva de una sensación de excelencia tecnológica. Un concepto moderno de Calidad, se introduce como una manera de gestión para la mejora continua de cualquier institución que afecta a su público objetivo todos sus procesos”, la satisfacción del cliente, priorizando las expectativas del mismo, Orienta sus esfuerzos hacia la mejora, motivan a sus trabajadores para ser capaces de otorgar servicios y productos de calidad y la Expectativa, definida como las posibilidades plantadas en la razón que se sustentan en la esperanza y aspiración.

En la tabla 9 presenta las relaciones entre las dimensiones de la variable modernización de gestión pública con la variable gestión de la satisfacción del usuario. Demuestra que existe una relación positiva, significativa entre la gestión de satisfacción laboral con las dimensiones gobierno electrónico con un $r=0.490^{**}$, gobierno abierto con un $Rho=0.809^{**}$, y articulación interinstitucional con un $r=0.640^{**}$ y la variable modernización de la gestión pública con un $r=0.837^{**}$. Los datos muestran relación con Rojas (2015), realizó su investigación logrando demostrar que este estudio podría ser aplicado en otro contexto y convirtiéndose en un paradigma porque mide los servicios y gestión de un gobierno local y la aceptación de sus usuarios, determinando la satisfacción de los usuarios del administrado u servicio. Puede ser utilizado por otras municipalidades que permitirá promover estudios de indagación en municipios. Observó la satisfacción en relación al factor humano en espacios Físicos.

Los datos obtenidos determinaron que metodologías se usaron teniendo en cuenta cada uno de los factores estudiados para el logro de la satisfacción como cliente, usuario y/o administrado, dando pautas al gobierno local y los aspectos que debe considerar financiar. Reorientar los mecanismos para la mejora de la imagen institucional de la

municipalidad, la que descriptivamente no resultó adecuadamente evaluada, por ello se incidió en mayor medida en la Imagen, determinando su presupuesto del año próximo. Dotar al gobierno local con los instrumentos tecnológicos e infraestructura idónea ya que de los encuestados mostraron la necesidad de contar con dichas mejoras en las instalaciones del municipio. Del mismo modo guarda relación con el estudio de Valeriano (2012), en una entrevista en el primer semestre de su edición número 8 del años 2011 INAP (2011) a Carmen Alva sobre Políticas Públicas, responsable del área del Servicio de Administración Tributaria del gobierno Municipal Metropolitano de Lima sobre Gobierno al referirse a los cambios y modernidad de la administración y Gestión pública en Perú, ella expresa: "... Todo proceso de modernización de la gestión pública, tiene como base la Formación y profesionalización del servidor público, quienes deben necesariamente actualizar sus conocimientos en temas legales o modificaciones así como sus repercusiones, como experiencia peruana en Modernidad de Gestión Pública tenemos al llamado Gobierno Electrónico, que se utiliza como plataforma de transparencia en la gestión de la Administración, en diferentes estamentos u organismos gubernamentales, pero esta vez hacemos mención básicamente sobre la administración del gobierno municipal de Lima, esto debido a la reforma de la Administración Pública, que buscan gobiernos eficientes, efectivos para optimizar la calidad de los servicios en términos de sus funciones directivas públicas al servicio de calidad de atención al ciudadano u usuario, por ello se hizo necesario la implementación y el uso de sistemas informáticos, también la creación de sistemas de información como la Experiencia "Gobierno Electrónico" en nuestro país, ésta es usada como mecanismo de transparencia en la gestión y mejora del fortalecimiento de los gobiernos municipales". Estos resultados también guardan relación con las defunciones sobre Dimensiones de la variable Modernización de la Gestión Pública dadas por Jaime Guzmán (2011), quien afirma que la Gestión Pública, es: "La modernización del Estado es un proceso de mejoramiento

continuo, que requiere del concurso de múltiples actores: los políticos, los funcionarios públicos y los propios usuarios de los servicios. Su funcionamiento impacta en todo el país, pero especialmente en los sectores menos favorecidos, ya que, por su naturaleza, la ayuda que ellos reciben del Estado es proporcionalmente mayor. De esta forma, el accionar del Estado permite el desarrollo de las personas, contribuyendo o limitando el despliegue de sus capacidades y competencias con el fin de alcanzar sus objetivos como individuos, lo que en sí lleva implícita la visión de la sociedad que se desea construir. Para poder dimensionar la variable Modernización de la gestión pública, se ha tenido en consideración lo señalado por la Presidencia del Consejo de Ministros. En el año 2013 se emitió el Decreto Supremo N ° 004, por la cual se aprobaba La Política Nacional de La Modernización de la gestión pública que establecía las dimensiones conocidas como: “Gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional”, siendo éstos los que permiten desarrollar la gestión pública dirigida a obtener efectos positivos. Así mismo guarda relación con lo expresado en la Revista de la Red de Expertos Iberoamericanos en Gestión Pública (2011), quien se refieren al denominado “Gobierno Electrónico”, llamado así al sistema de Información que haciendo uso de las Tecnología de la información y las comunicaciones, creado para mejorar la calidad del servicio y atención al usuario o ciudadano, esto surge como resultado de la reforma de la Administraciones Públicas y se viene utilizando como plataforma de transparencia en la gestión de la Administración, en diferentes estamentos u organismos gubernamentales, sobre aplicado como acciones de fortalecimiento de los gobierno locales y la definición y la definición dada Díaz (2018), quien define a la Articulación Interinstitucional” , como “ La asociación de los niveles de gobierno con las organismos que lo forman, con el propósito de incrementar los recursos y capacidades, como el alcance de los objetivos y acciones planteadas, y así promover, fomentar y participar en acciones de coordinación interinstitucional, articulándose entre

varias entes públicas, privadas y la ciudadanía, en la que acuerdan políticas públicas y se realizan actividades específicas en las que cada integrante acepta una o varias tareas puntuales sin que se genere entre ellas relaciones de subordinación”. Del mismo modo tiene relación con lo expresado por En la “Revista de la red Iberoamérica en Gestión Pública” en entrevista realizada a Ángel Manuel Moreno Molina, expresa “... Hay muchos cambios muy relevantes que han transformado significativamente la gestión o administración en realidades o contextos europeas e iberoamericanas, una de ellas y las más importante es el uso masivo de nuevas tecnologías en todos los actos administrativos gubernamentales, que sin duda han dado numerables ventajas, lo que permite en tiempo real poder multiplicar la productividad y atención, disminución de tiempo, mejorando la atención dando respuesta a los actos administrativos realizados por el ciudadano con eficiencia y eficacia, pero esto también trae como consecuencia un cambio sustancial en la organización del trabajo y la capacitación del recurso humano para acortar la brecha tecnología con los ciudadanos, y la complejidad en los procesos administrativos, un segundo cambio que ha dado pie a reformular la modernización de la gestión pública de un estado es la dimensión supranacional que conjuntamente con la globalización han permitido una integración o relación con organismos como, Unión Europea, Mercosur, Alianza del Pacífico, TLC, entre otras, esto dio un cambio sustancial profundo sobre las maneras o “modus operandi” de las administraciones de los países que se vieron obligados a trabajar en red”, usando un sistema cooperativo, colocando a cada país frente a grandes desafíos y retos...”

V. CONCLUSIONES

- Existe relación muy buena y significativa entre variables Modernización de la gestión Pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.
- Existe una relación moderada y significativa entre la dimensión gobernó electrónico y la variable gestión de Satisfacción del Usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.
- Existe relación muy buena y significativa entre la dimensión gobierno abierto y la variable gestión de la Satisfacción del Usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.
- Existe una relación buena y significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable de la gestión de la Satisfacción del Usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.
- Existe una relación buena y significativa entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión calidad operativa de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.
- Existe una relación buena y significativa entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión calidad operativa de la gestión de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.
- Existe una relación buena y significativa entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión expectativas de la gestión de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.

- El nivel de modernización de la gestión pública es predominantemente Medio con 69.6% (32 encuestados).
- El nivel de gestión de la satisfacción del usuario es predominantemente Medio con 63.0% (29 encuestados).

VI. RECOMENDACIONES

- Al Jefe Nacional activar mecanismos de modernización promoviendo e implementando en la entidad pública los programas de Gobierno electrónico, Gobierno abierto.
- Al Gerente de Recursos Humanos Promover la capacitación, para que los servidores civiles sean eficientes, y la optimización de los procesos para que estos respondan y así poder dar un servicio adecuado para cada trámite o requerimiento que lo ciudadanos requieran.
- Gerente del Área tecnológica promover la prácticas y uso de los procesos tecnológicos como las TIC, como mecanismos de modernización, donde el usuario hagan uso del mismo. Además, mejorar los ambientes y tener la maquinaria idónea para brindar un eficiente servicio, donde las herramientas y equipos informáticos sean los necesarios para brindar un buen servicio de calidad y que estos estén siempre en buenas condiciones.
- Proporcionar un servicio adecuado al usuario, de tal forma que se sienta satisfecho con lo recibido.
- Al jefe de área de atención al público promover el servicio idóneo al usuario donde se le vea como un cliente, cuya opinión cuenta.
- A los coordinadores de cada área incentivar las buenas prácticas para mejorar las acciones de empatía entre los servidores públicos y los usuarios.
- Al Gerente de Tecnologías de la Información capacitarse periódicamente programas de capacitación para la innovación tecnológica, implementando modelos de base de datos transaccionales para hacer consultas más rápidas y así captar eficientemente los modelos de minería de datos para una correcta gestión de la información.

REFERENCIAS

Aguilar P. (2014), “*Perfil y Grado de Satisfacción de los usuarios que asisten al centro de Salud de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia, durante el primer semestre*”. Recuperado de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/fma283p/doc/fma283p.pdf>

Auad V. (2017), “*Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector político: Una mirada desde la innovación participativa.*” Recuperado de:
<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asnelli C. (2103), “*Modernización del Estado en Argentina: ¿efecto estructural o decisión política? El Proyecto de Modernización del Estado como estudio de caso de restricciones en las transformaciones estatales*”. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de:

<http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/2488>

Bentham J. (1789), “*La utilidad como satisfacción*”. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027262005.pdf>

Díaz R. (2018), “*Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepen*”
Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28185/diaz_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Doria C. (2018), “*Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí.*”
Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28185>

Eyzaguirre O. (2016), “*Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*”.

Recuperado de:

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1/eyzaguirreinosoomar.pdf>

Fayol H. (1970), “*Vigencia de los principios clásicos*”. Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/2d98/b6c989090cd5d5d5a314a7995434b99fb720.pdf>

Felcman I. (2015), “*Nuevos modelos de gestión pública: tecnología de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del big bang*” paradigmático.

Recuperado de:

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/handle/10469/8862>

Fundación Ceddnet (2011), “*Evaluación de impacto de las actividades*”

Recuperado de:

https://www.ceddnet.org/wp-EstudiodedeImpacto_Completo.pdf

García, O. (2014), *Calidad e Innovación Tecnológica*, (2009). Recuperado de:

<http://www.reporteroindustrial.com/blogs/Que-es-la-excelencia-operacional-Parte-1+97202>

Guzmán J. (2011), “*Modernización de la gestión Pública*”. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14726/C%C3%A1rdenas_FN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huanchaco M. (2017), “*Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima - Perú*”. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8651>

John Stuart Mill (1863), “La satisfacción”. Recuperado de:
[https://www.google.com/search?q=Bentham+\(1789\)+y+John+Stuart+Mill+\(1863\)&oq=Bentham+\(1789\)+y+John+Stuart+Mill+\(1863\)&aqs=chrome..69i57.3733j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Bentham+(1789)+y+John+Stuart+Mill+(1863)&oq=Bentham+(1789)+y+John+Stuart+Mill+(1863)&aqs=chrome..69i57.3733j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Martínez, A, (2012) Articulación de la gestión educativa, directiva académica, comunitaria y administrativa financiera en la institución educativa rural José Felix de Restrepo. Proyecto de grado, Universidad Católica de Manizales. Recuperado de:
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/411/Angela%20Maria%20Martinez%20Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Murrieta M. (2017), “Satisfacción de los pacientes hospitalarios de la atención de enfermería en los servicios del Hospital de Iquitos de ESSALUD. Recuperado de:
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5012>

Olortegui J. (2017), Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paripancca, E. (2019), “Calidad de servicios y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación pública privada. 2016-2017. Recuperado de:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/101642017&aqs=chrome..69i57.3904j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Presidencia del consejo de Ministros (2013), *Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de:

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Registro Nacional de Identificación y Registro Civil (2017) “*Memoria institucional 2017*”. Recuperado de:

<http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/MEMORIA-2017C.pdf>

Redhead R. (2015), “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013*”. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

Sanchez C. (2019), “*Modernización de la gestión pública y el planeamiento multianual de inversiones del Gobierno Regional de La Libertad, 2019*” Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

Sinfuentes L. (2016), “*Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*.” Recuperado de: dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180

Sosa J. (2015), “*Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*”. Recuperado de:

<https://eprints.ucm.es/34482/1/T36741.pdf>

Temkin B. (2018), “*Las dimensiones de la actividad laboral y la satisfacción con el trabajo y con la vida: el caso de México*.” Recuperado de:

<https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/1608>

Torrado J. (2014), “*Gestión Pública*”. Recuperado de:

[https://www.google.com/search?q=Torrado+\(2014\)%2C+define+a+la+m odernizaci%C3%B3n+de+la+Gesti%C3%B3n+P%C3%BAblica+como %3A+%E2%80%9CEl+proceso+hist%C3%B3rico+que+est%C3%BA](https://www.google.com/search?q=Torrado+(2014)%2C+define+a+la+m odernizaci%C3%B3n+de+la+Gesti%C3%B3n+P%C3%BAblica+como %3A+%E2%80%9CEl+proceso+hist%C3%B3rico+que+est%C3%BA)

Valeriano L. (2012), La modernización de la gestión pública en el Perú.

Recuperado de:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/arti cle/view/8802>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de puntuaciones de la variable modernización de la gestión pública

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA								
	Gobierno Electrónico		Gobierno Abierto		Articulación Institucional		TOTAL	
E/P	S/T	NIVEL	S/T	NIVEL	S/T	NIVEL		
E1	30	ALTO	40	ALTO	24	ALTO	94	ALTO
E2	23	MEDIO	31	MEDIO	19	MEDIO	73	MEDIO
E3	34	MUY ALTO	50	MUY ALTO	30	MUY ALTO	114	MUY ALTO
E4	23	MEDIO	31	MEDIO	19	MEDIO	73	MEDIO
E5	21	MEDIO	29	MEDIO	18	MEDIO	68	MEDIO
E6	22	MEDIO	31	MEDIO	19	MEDIO	72	MEDIO
E7	21	MEDIO	30	MEDIO	18	MEDIO	69	MEDIO
E8	31	MUY ALTO	43	ALTO	26	MUY ALTO	100	MUY ALTO
E9	25	ALTO	36	MEDIO	22	ALTO	83	ALTO
E10	21	MEDIO	30	MEDIO	18	MEDIO	69	MEDIO
E11	19	MEDIO	26	BAJO	16	MEDIO	61	MEDIO
E12	19	MEDIO	29	MEDIO	17	MEDIO	65	MEDIO
E13	17	BAJO	27	BAJO	15	BAJO	59	BAJO
E14	14	BAJO	20	BAJO	12	BAJO	46	BAJO
E15	27	ALTO	40	ALTO	24	ALTO	91	ALTO
E16	24	MEDIO	32	MEDIO	20	MEDIO	76	MEDIO
E17	35	MUY ALTO	50	MUY ALTO	28	MUY ALTO	113	MUY ALTO
E18	23	MEDIO	33	MEDIO	21	ALTO	77	MEDIO
E19	23	MEDIO	30	MEDIO	23	ALTO	76	MEDIO
E20	24	MEDIO	32	MEDIO	22	ALTO	78	MEDIO
E21	22	MEDIO	30	MEDIO	21	ALTO	73	MEDIO
E22	30	ALTO	44	ALTO	24	ALTO	98	ALTO

E23	25	ALTO	37	ALTO	20	MEDIO	82	ALTO
E24	25	ALTO	30	MEDIO	20	MEDIO	75	MEDIO
E25	21	MEDIO	27	BAJO	16	MEDIO	64	MEDIO
E26	21	MEDIO	28	MEDIO	20	MEDIO	69	MEDIO
E27	19	MEDIO	24	BAJO	19	MEDIO	62	MEDIO
E28	27	ALTO	20	BAJO	17	MEDIO	64	MEDIO
E29	22	MEDIO	30	MEDIO	19	MEDIO	71	MEDIO
E30	27	ALTO	27	BAJO	16	MEDIO	70	MEDIO
E31	21	MEDIO	28	MEDIO	18	MEDIO	67	MEDIO
E32	26	ALTO	25	BAJO	16	MEDIO	67	MEDIO
E33	27	ALTO	23	BAJO	17	MEDIO	67	MEDIO
E34	23	MEDIO	33	MEDIO	15	BAJO	71	MEDIO
E35	25	ALTO	23	BAJO	20	MEDIO	68	MEDIO
E36	23	MEDIO	27	BAJO	19	MEDIO	69	MEDIO
E37	21	MEDIO	27	BAJO	23	ALTO	71	MEDIO
E38	21	MEDIO	30	MEDIO	22	ALTO	73	MEDIO
E39	19	MEDIO	24	BAJO	22	ALTO	65	MEDIO
E40	27	ALTO	24	BAJO	20	MEDIO	71	MEDIO
E41	25	ALTO	32	MEDIO	12	BAJO	69	MEDIO
E42	26	ALTO	46	MUY ALTO	23	ALTO	95	ALTO
E43	25	ALTO	31	MEDIO	18	MEDIO	74	MEDIO
E44	26	ALTO	32	MEDIO	30	MUY ALTO	88	ALTO
E45	22	MEDIO	37	ALTO	19	MEDIO	78	MEDIO
E46	30	ALTO	26	BAJO	19	MEDIO	75	MEDIO

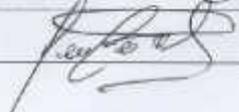
Anexo 02: Matriz de puntuaciones de la variable gestión de la satisfacción del usuario

GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
E/P	CALIDAD OPERATIVA		CALIDAD TECNOLÓGICA		EXPECTATIVAS		TOTAL	
	S/T		S/T		S/T			
E1	28	ALTO	28	ALTO	24	ALTO	80	ALTO
E2	24	MEDIO	23	MEDIO	20	MEDIO	67	MEDIO
E3	34	MUY ALTO	33	MUY ALTO	28	MUY ALTO	95	MUY ALTO
E4	25	ALTO	23	MEDIO	20	MEDIO	68	MEDIO
E5	22	MEDIO	22	MEDIO	19	MEDIO	63	MEDIO
E6	23	MEDIO	23	MEDIO	20	MEDIO	66	MEDIO
E7	21	MEDIO	23	MEDIO	20	MEDIO	64	MEDIO
E8	32	MUY ALTO	29	ALTO	25	ALTO	86	ALTO
E9	25	ALTO	26	ALTO	22	ALTO	73	ALTO
E10	21	MEDIO	23	MEDIO	20	MEDIO	64	MEDIO
E11	20	MEDIO	21	MEDIO	18	MEDIO	59	MEDIO
E12	18	BAJO	23	MEDIO	20	MEDIO	61	MEDIO
E13	16	BAJO	23	MEDIO	20	MEDIO	59	MEDIO
E14	14	BAJO	18	BAJO	16	MEDIO	48	BAJO
E15	28	ALTO	28	ALTO	24	ALTO	80	ALTO
E16	24	MEDIO	22	MEDIO	19	MEDIO	65	MEDIO
E17	35	MUY ALTO	35	MUY ALTO	30	MUY ALTO	100	MUY ALTO
E18	24	MEDIO	22	MEDIO	19	MEDIO	65	MEDIO
E19	22	MEDIO	21	MEDIO	18	MEDIO	61	MEDIO
E20	23	MEDIO	22	MEDIO	19	MEDIO	64	MEDIO
E21	21	MEDIO	21	MEDIO	18	MEDIO	60	MEDIO
E22	31	MUY ALTO	30	ALTO	26	MUY ALTO	87	ALTO
E23	26	ALTO	26	ALTO	22	ALTO	74	ALTO
E24	21	MEDIO	21	MEDIO	18	MEDIO	60	MEDIO
E25	20	MEDIO	19	MEDIO	16	MEDIO	55	MEDIO
E26	19	MEDIO	20	MEDIO	17	MEDIO	56	MEDIO

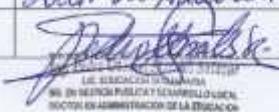
E27	15	BAJO	16	BAJO	19	MEDIO	50	BAJO
E28	16	BAJO	14	BAJO	12	BAJO	42	BAJO
E29	23	MEDIO	22	MEDIO	19	MEDIO	64	MEDIO
E30	18	BAJO	19	MEDIO	20	MEDIO	57	MEDIO
E31	17	BAJO	21	MEDIO	18	MEDIO	56	MEDIO
E32	19	MEDIO	19	MEDIO	16	MEDIO	54	MEDIO
E33	18	BAJO	20	MEDIO	17	MEDIO	55	MEDIO
E34	27	ALTO	16	BAJO	19	MEDIO	62	MEDIO
E35	16	BAJO	14	BAJO	19	MEDIO	49	BAJO
E36	23	MEDIO	22	MEDIO	18	MEDIO	63	MEDIO
E37	18	BAJO	19	MEDIO	20	MEDIO	57	MEDIO
E38	17	BAJO	21	MEDIO	19	MEDIO	57	MEDIO
E39	19	MEDIO	19	MEDIO	22	ALTO	60	MEDIO
E40	30	ALTO	32	MUY ALTO	14	BAJO	76	ALTO
E41	26	ALTO	14	BAJO	12	BAJO	52	BAJO
E42	32	MUY ALTO	27	ALTO	23	ALTO	82	ALTO
E43	26	ALTO	21	MEDIO	18	MEDIO	65	MEDIO
E44	17	BAJO	35	MUY ALTO	30	MUY ALTO	82	ALTO
E45	26	ALTO	23	MEDIO	24	ALTO	73	ALTO
E46	21	MEDIO	21	MEDIO	21	ALTO	63	MEDIO

Anexo 3: Ficha de resumen de los expertos validados de la variable modernización de la gestión pública

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la gestión pública		
Objetivo del Instrumento	Medir la modernización de la gestión pública		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Lucy Esther Rosales Mendoza	DNI N°	17812562
Dirección Domiciliaria	Mz. E lote 21 Urb. Las Jazminas	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	lic. Enfermería	Teléfono Celular	938253013
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20/11/2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la gestión pública		
Objetivo del Instrumento	Medir la modernización de la gestión pública		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Marcos Antonio Tolavera Cubas	DNI N°	19242455
Dirección Domiciliaria	Urb. California 33, Ganzoza N°116	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	935199762
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 de noviembre 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la gestión pública		
Objetivo del Instrumento	Medir la modernización de la gestión pública		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Pedro Otaniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Dirección Domiciliaria	Calle Los Esmeraldas 350 Urb. Sta Cruz - Trujillo	Teléfono Domiciliario	044-622989
Título Profesional/Especialidad	-Ingeniero Mecánico -Abogado-	Teléfono Celular	966814497
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 30 oct. 2019


 OFICINA NACIONAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la gestión pública		
Objetivo del Instrumento	Medir la modernización de la gestión pública		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Sandra Yakeky Alzamora Huamantla	DNI N°	42258330
Dirección Domiciliaria	Urb. Monserate H. Q. Lt. 10	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/Especialidad	Abogada	Teléfono Celular	976281642
Grado Académico	Maestría		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 de Noviembre 2019


 OFICINA NACIONAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
 DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 Sandra Alzamora Huamantla
 ABOGADA
 CALL 8105

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la gestión pública		
Objetivo del Instrumento	Medir la modernización de la gestión pública		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	HENRY VILACOSTA VALENZUELA	DNI N°	17860116
Dirección Domiciliaria	J.J. INCLAN 422	Teléfono Domiciliario	-
Título Profesional/ Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACIÓN	Teléfono Celular	951559196
Grado Académico	MAGÍSTER		
FIRMA		Lugar y Fecha:	T-19-11-19

Registro de las repuestas de los expertos validadores del instrumento modernización de la gestión pública

ÍTEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		01	02	03	04	05						
El RENIEC facilita el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC da a los ciudadanos acceso a información permanentemente actualizada sobre la entidad.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Las plataformas digitales de RENIEC están en concordancia con los lineamientos del gobierno electrónico, le facilita los procedimientos que usted requiere.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	El RENIEC apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano y que se elimine la aglomeración de trabajo.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00
Pertinencia		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Coherencia		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Adecuación		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Comprensión		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

El RENIEC establece estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC, contribuye al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC implementa	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

procesos que busca agilizar los servicios públicos en línea	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	0	4	0.80	0.049	Válido	0.60	Válida
El RENIEC garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC informa sobre la misión, objetivos, planes y metas de la institución	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC aprovecha adecuadamente el presupuesto en su sede.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	El RENIEC publica en la página web de la institución la relación del Personal.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00
Pertinencia		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Coherencia		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC publica la planilla de remuneraciones de los colaboradores.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	El RENIEC publica en la página web las compras y contrataciones de la de la institución.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00
Pertinencia		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Coherencia		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Adecuación		1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Las autoridades de RENIEC comunican a la ciudadanía los actos administrativos con efectos sobre terceros.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿El RENIEC permite la accesibilidad a información relevante de la institución?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

¿El RENIEC considera las capacidades de los trabajadores para la mejora de procesos de atención?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿El RENIEC permite que las organizaciones de la sociedad civil participen en el diseño, implementación y evaluación de instrumentos de mejora para los procesos política pública?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC promueve el apoyo a otras	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

instituciones para que el acceso a la información sea más rápido.	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC establece mecanismos de participación ciudadana entre las instituciones públicas.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC promueve la coordinación para facilitar los trámites en otras instituciones.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC coordina con otras instituciones soluciones rápidas para que no exista aglomeración de procedimientos	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
EL RENIEC facilita el acceso a su base de datos transaccional para una mayor rapidez en consultas por otras instituciones	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
EL RENIEC establece políticas para una mejora en los procesos de articulación interinstitucional	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

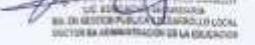
Anexo 4: Ficha de resumen de los expertos validados de la variable gestión de la satisfacción del usuario

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
Nombre del instrumento	Cuestionario gestión de la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de la satisfacción del usuario		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Lucy Esther Pasales Mandoza	DNI N°	17812562
Dirección Domiciliaria	PE. E. Pta 21 Urb. Las Jazminas	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/Especialidad	Lic. Exp. mercia	Teléfono Celular	938253013
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20/11/2019

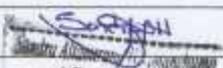
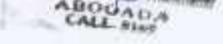
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
Nombre del instrumento	Cuestionario gestión de la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de la satisfacción del usuario		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Marco Antonio Tolovero Cubas	DNI N°	19242455
Dirección Domiciliaria	Urb. Calipurnia 35- Casaca N° 116	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	955199762
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 de Noviembre 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión de la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de la satisfacción del usuario		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Pedro Otaniel Murgales Salazar	DNI N°	17910106
Dirección Domiciliaria	Calle Los Embarcaderos 250 Vrb. Sta Inés - Trujillo	Teléfono Domiciliario	044-622989
Título Profesional/ Especialidad	Ingeniero Mecánico - Abogado	Teléfono Celular	
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 oct. 2019



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión de la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de la satisfacción del usuario		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	Sandra Yakely Aitamirano Huamachumo	DNI N°	42258330
Dirección Domiciliaria	Via. Monserrate H2. A C. 10.	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Abogada.	Teléfono Celular	976284642
Grado Académico			
FIRMA	 	Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 de Noviembre 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión de la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de la satisfacción del usuario		
Aplicado a la muestra participante	46 servidores civiles de la del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo		
Nombre y Apellidos del Experto	HENRY VILLACORTA VALENCIA	DNI N°	17860116
Dirección Domiciliaria	J. J. INCLAN 422	Teléfono Domiciliario	-
Título Profesional/ Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACIÓN	Teléfono Celular	951559196
Grado Académico	MAGÍSTER		
FIRMA		Lugar y Fecha:	T-19-11-19

Registro de las repuestas de los expertos validadores del instrumento gestión de la satisfacción del usuario

ÍTEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		01	02	03	04	05						
El RENIEC realiza trámites que brinden confianza y seguridad para los ciudadanos.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC soluciona eficientemente los problemas o inquietudes de los ciudadanos.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC cumple con los plazos que corresponde para la resolución de los problemas o entrega de documentos.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

El personal de RENIEC se preocupa por brindarle un eficiente servicio.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC se preocupa por brindar un mejor servicio en relación a otros organismos gubernamentales	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC soluciona satisfactoriamente las necesidades y resuelve eficiente los problemas de los ciudadanos	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC crea políticas para	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

mejorar los procesos y retroalimentarse continuamente.	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	0	4	0.80	0.049	Válido	0.60	Válida
El RENIEC dispone de ambientes y maquinaria idónea para brindar un eficiente servicio.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC cuenta con los equipos idóneos que le permiten brindar servicios eficientes.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC ha realizado mejoras en las instalaciones para un brindar un servicio confortable.							5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
El RENIEC tiene las herramientas y	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

equipos informáticos necesarios para brindar un buen servicio, están en buenas condiciones.	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC tiene los servicios e información en vías digitales que faciliten los trámites.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC ha simplificado y mejorado los requisitos necesarios para los trámites que brinda debido al uso de la tecnología instalada.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC implementa políticas para una continua	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

actualización tecnológica.	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El RENIEC cuenta con personal calificado y/ o capacitado para desempeñar la labor que cumple.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El personal de RENIEC brinda información clara y precisa?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
En RENIEC, el personal conoce los procedimientos de dicha institución.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El personal de la RENIEC te brinda una solución oportuna ante una queja.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se puede tener plena confianza que, al acudir a tramitar los documentos en la RENIEC, no se tendrá inconvenientes.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se Implementan normas y estándares de calidad para mejorar la atención al usuario.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable modernización de la gestión pública

N°	Ítems/ Dimensiones	ALFA DE CRONBACH
Dimensión 1: Gobierno Electrónico		
1	El RENIEC facilita el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.	,914
2	El RENIEC da a los ciudadanos acceso a información permanentemente actualizada sobre la entidad.	,914
3	Las plataformas digitales de RENIEC están en concordancia con los lineamientos del gobierno electrónico, le facilita los procedimientos que usted requiere.	,913
4	El RENIEC apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano y que se elimine la aglomeración de trabajo.	,913
5	El RENIEC establece estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	,915
6	El RENIEC, contribuye al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.	,914
7	El RENIEC implementa procesos que busca agilizar los servicios públicos en línea.	,915
<p style="text-align: center;">Alfa de Cronbach: =0,909 La fiabilidad se considera como EXCELENTE</p>		
Dimensión 2: Gobierno Abierto		
8	El RENIEC garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.	,914
9	El RENIEC informa sobre la misión, objetivos, planes y metas de la institución.	,913
10	El RENIEC aprovecha adecuadamente el presupuesto en su sede.	,913

11	El RENIEC publica en la página web de la institución la relación del Personal.	,914
12	El RENIEC publica la planilla de remuneraciones de los colaboradores.	,914
13	El RENIEC publica en la página web las compras y contrataciones de la de la institución.	,914
14	Las autoridades de RENIEC comunican a la ciudadanía los actos administrativos con efectos sobre terceros.	,913
15	¿El RENIEC permite la accesibilidad a información relevante de la institución?	,914
16	¿El RENIEC considera las capacidades de los trabajadores para la mejora de procesos de atención?	,914
17	¿El RENIEC permite que las organizaciones de la sociedad civil participen en el diseño, implementación y evaluación de instrumentos de mejora para los procesos política pública?	,914
Alfa de Cronbach: =0,914 La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
Dimensión 3: Articulación Interinstitucional		
18	El RENIEC promueve el apoyo a otras instituciones para que el acceso a la información sea más rápido.	,945
19	El RENIEC establece mecanismos de participación ciudadana entre las instituciones públicas.	,913
20	El RENIEC promueve la coordinación para facilitar los trámites en otras instituciones.	,914
21	El RENIEC coordina con otras instituciones soluciones rápidas para que no exista aglomeración de procedimientos	,914
22	EL RENIEC facilita el acceso a su base de datos transaccional para una mayor rapidez en consultas por otras instituciones	,914
23	EL RENIEC establece políticas para una mejora en los procesos de articulación interinstitucional.	,916
Alfa de Cronbach: =0,916 La fiabilidad se considera como EXCELENTE		

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: =0,918 siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

Anexo 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión de la satisfacción del usuario

N°	Ítems/ Dimensiones	Nunca
	Dimensión 1: Calidad Operativa	
1	El RENIEC realiza trámites que brinden confianza y seguridad para los ciudadanos.	,928
2	El RENIEC soluciona eficientemente los problemas o inquietudes de los ciudadanos.	,928
3	El RENIEC cumple con los plazos que corresponde para la resolución de los problemas o entrega de documentos.	,928
4	El personal de RENIEC se preocupa por brindarle un eficiente servicio.	,928
5	El RENIEC se preocupa por brindar un mejor servicio en relación a otros organismos gubernamentales.	,927
6	El RENIEC soluciona satisfactoriamente las necesidades y resuelve eficiente los problemas de los ciudadanos	,928
7	El RENIEC crea políticas para mejorar los procesos y retroalimentarse continuamente.	,928
Alfa de Cronbach: =0,922 La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
	Dimensión 2: Calidad tecnológica	
8	El RENIEC dispone de ambientes y maquinaria idónea para brindar un eficiente servicio.	,928
9	El RENIEC cuenta con los equipos idóneos que le permiten brindar servicios eficientes.	,928
10	El RENIEC ha realizado mejoras en las instalaciones para un brindar un servicio confortable.	,927
11	El RENIEC tiene las herramientas y equipos informáticos necesarios para brindar un buen servicio, están en buenas condiciones.	,928
12	El RENIEC tiene los servicios e información en vías digitales que faciliten los trámites.	,931
13	El RENIEC ha simplificado y mejorado los requisitos necesarios para los trámites que brinda debido al uso de la tecnología instalada.	,928

14	El RENIEC implementa políticas para una continua actualización tecnológica.	,931
Alfa de Cronbach: =0,926 La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
Dimensión 3: Expectativas		
15	El RENIEC cuenta con personal calificado y/ o capacitado para desempeñar la labor que cumple.	,928
16	El personal de RENIEC brinda información clara y precisa.	,928
17	En RENIEC, el personal conoce los procedimientos de dicha institución.	,927
18	El personal de la RENIEC te brinda una solución oportuna ante una queja.	,928
19	Se puede tener plena confianza que, al acudir a tramitar los documentos en la RENIEC, no se tendrá inconvenientes.	,931
20	Se Implementan normas y estándares de calidad para mejorar la atención al usuario.	,931
Alfa de Cronbach: =0,939 La fiabilidad se considera como EXCELENTE		

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: =0,931 siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

Anexo 7: Ficha técnica del instrumento modernización de la gestión pública

1. Nombre:

Cuestionario de modernización de la gestión pública

2. Autor:

Diana Melina Rodríguez Zavala

3. Objetivo:

Medir los niveles de la modernización de la gestión pública

4. Normas:

Los servidores civiles del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 46, distribuidos en 46 servidores civiles del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019

6. Unidad de análisis:

Servidor civil del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 23 ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 1: modernización de la gestión pública consta de 23 ítems en tres dimensiones: gobierno electrónico con cuatro indicadores y siete ítems; gobierno abierto con cuatro indicadores y diez ítems; articulación interinstitucional con cuatro indicadores y seis ítems.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable 1: Modernización de la gestión pública

Intervalo	Nivel
23 – 41	Muy bajo
42 – 60	Bajo
61 – 79	Medio
80 – 98	Alto
99 – 117	Muy alto

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Gobierno Electrónico	7 – 12	Muy bajo
	13 – 18	Bajo
	19 – 24	Medio
	25 – 30	Alto
	31 – 35	Muy alto

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Gobierno Abierto	10 – 18	Muy bajo
	19 – 27	Bajo
	28 – 36	Medio
	37 – 45	Alto
	46 – 54	Muy alto

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Articulación Interinstitucional	6 – 11	Muy bajo
	12 – 17	Bajo
	18 – 23	Medio
	24 – 29	Alto
	30 –35	Muy alto

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación del derecho:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Ms. Marco Antonio Talavera Cubas

Ms. Sandra Yakely Altamirano Huamanchumo

Ms. Henry Villacorta Valencia.

Ms. Lucy Esther Rosales Mendoza.

Con los datos de calificación se calculó el Coeficiente de V de Aiken y la Razón de Contenido de Lawshe. La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 8: Ficha técnica del instrumento gestión de la satisfacción del usuario

1. Nombre:

Cuestionario de gestión de la satisfacción del usuario

2. Autor:

Diana Melina Rodríguez Zavala

3. Objetivo:

Medir los niveles de la gestión de la satisfacción del usuario

4. Normas:

Los servidores civiles del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 46, distribuidos en 46 servidores civiles del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019

6. Unidad de análisis:

Servidor civil del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 20 ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 2: gestión de la satisfacción del usuario consta de 20 ítems en tres dimensiones: calidad operativa con cuatro indicadores y siete ítems; calidad tecnológica con cuatro indicadores y siete ítems; expectativas con cuatro indicadores y seis ítems.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable 2: Gestión de la satisfacción del usuario

Intervalo	Nivel
20 – 36	Muy bajo
37 – 53	Bajo
54 – 70	Medio
71 – 87	Alto
88 – 100	Muy alto

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Calidad Operativa - Calidad Tecnológica	7 – 12	Muy bajo
	13 – 18	Bajo
	19 – 24	Medio
	25 – 30	Alto
	31 – 35	Muy alto

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Expectativas	6 – 11	Muy bajo
	12 – 17	Bajo
	18 – 23	Medio
	24 – 29	Alto
	30 – 35	Muy alto

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	5
Casi siempre	=	4
A veces	=	3
Casi nunca	=	2
Nunca	=	1

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo, tomando referencia de profesionales conocedores de la gestión en instituciones públicas:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Ms. Marco Antonio Talavera Cubas.

Ms. Sandra Yakely Altamirano Huamanchumo.

Ms. Henry Villacorta Valencia.

Ms. Lucy Esther Rosales Mendoza.

Con los datos de calificación se calculó el Coeficiente de V de Aiken y la Razón de Contenido de Lawshe. La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 9: Cuestionario de modernización de la gestión pública

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Régimen laboral.....

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de la modernización de la gestión pública. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión pública.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 23 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

-) Si no ocurre jamás, marca la alternativa NUNCA (1)
-) Si ocurre difícilmente, marca la alternativa CASI NUNCA (2)
-) Si ocurre algunas veces, marca la alternativa A VECES (3)
-) Si ocurre muchas veces, marca la alternativa CASI SIEMPRE (4)
-) Si ocurre continuamente, marca la alternativa SIEMPRE (5)

Nº	Ítems/ Dimensiones	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Dimensión 1: Gobierno Electrónico					
1	El RENIEC facilita el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.					
2	El RENIEC da a los ciudadanos acceso a información permanentemente actualizada sobre la entidad.					
3	Las plataformas digitales de RENIEC están en concordancia con los lineamientos del gobierno electrónico, le facilita los procedimientos que usted requiere.					
4	El RENIEC apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano y que se					

	elimine la aglomeración de trabajo.					
5	El RENIEC establece estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de tecnologías de la información y comunicaciones.					
6	El RENIEC, contribuye al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.					
7	El RENIEC implementa procesos que busca agilizar los servicios públicos en línea.					
	Dimensión 2: Gobierno Abierto					
8	El RENIEC garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.					
9	El RENIEC informa sobre la misión, objetivos, planes y metas de la institución.					
10	El RENIEC aprovecha adecuadamente el presupuesto en su sede.					
11	El RENIEC publica en la página web de la institución la relación del Personal.					
12	El RENIEC publica la planilla de remuneraciones de los colaboradores.					
13	El RENIEC publica en la página web las compras y contrataciones de la de la institución.					
14	Las autoridades de RENIEC comunican a la ciudadanía los actos administrativos con efectos sobre terceros.					
15	¿El RENIEC permite la accesibilidad a información relevante de la institución?					
16	¿El RENIEC considera las capacidades de los trabajadores para la mejora de procesos de atención?					
17	¿El RENIEC permite que las organizaciones de la sociedad civil participen en el diseño, implementación y evaluación de instrumentos de mejora para los procesos política pública?					
	Dimensión 3: Articulación Interinstitucional					

18	El RENIEC promueve el apoyo a otras instituciones para que el acceso a la información sea más rápido.					
19	El RENIEC establece mecanismos de participación ciudadana entre las instituciones públicas.					
20	El RENIEC promueve la coordinación para facilitar los trámites en otras instituciones.					
21	El RENIEC coordina con otras instituciones soluciones rápidas para que no exista aglomeración de procedimientos					
22	EL RENIEC facilita el acceso a su base de datos transaccional para una mayor rapidez en consultas por otras instituciones					
23	EL RENIEC establece políticas para una mejora en los procesos de articulación interinstitucional.					

Anexo 10: Cuestionario de gestión de la satisfacción del usuario

Edad: _____ Sexo: Masculino [] Femenino []

Régimen laboral.....

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de la modernización de la gestión pública. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión pública.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

-) Si no ocurre jamás, marca la alternativa NUNCA (1)
-) Si ocurre difícilmente, marca la alternativa CASI NUNCA (2)
-) Si ocurre algunas veces, marca la alternativa A VECES (3)
-) Si ocurre muchas veces, marca la alternativa CASI SIEMPRE (4)
-) Si ocurre continuamente, marca la alternativa SIEMPRE (5)

N°	Ítems/ Dimensiones	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Dimensión 1: Calidad Operativa					
1	El RENIEC realiza trámites que brinden confianza y seguridad para los ciudadanos.					
2	El RENIEC soluciona eficientemente los problemas o inquietudes de los ciudadanos.					
3	El RENIEC cumple con los plazos que corresponde para la resolución de los problemas o entrega de documentos.					
4	El personal de RENIEC se preocupa por brindarle un eficiente servicio.					
5	El RENIEC se preocupa por brindar un mejor servicio en relación a otros organismos gubernamentales.					
6	El RENIEC soluciona satisfactoriamente las necesidades y resuelve eficiente los problemas de los ciudadanos					

7	El RENIEC crea políticas para mejorar los procesos y retroalimentarse continuamente.					
	Dimensión 2: Calidad tecnológica					
8	El RENIEC dispone de ambientes y maquinaria idónea para brindar un eficiente servicio.					
9	El RENIEC cuenta con los equipos idóneos que le permiten brindar servicios eficientes.					
10	El RENIEC ha realizado mejoras en las instalaciones para un brindar un servicio confortable.					
11	El RENIEC tiene las herramientas y equipos informáticos necesarios para brindar un buen servicio, están en buenas condiciones.					
12	El RENIEC tiene los servicios e información en vías digitales que faciliten los trámites.					
13	El RENIEC ha simplificado y mejorado los requisitos necesarios para los trámites que brinda debido al uso de la tecnología instalada.					
14	El RENIEC implementa políticas para una continua actualización tecnológica.					
	Dimensión 3: Expectativas					
15	El RENIEC cuenta con personal calificado y/ o capacitado para desempeñar la labor que cumple.					
16	El personal de RENIEC brinda información clara y precisa.					
17	En RENIEC, el personal conoce los procedimientos de dicha institución.					
18	El personal de la RENIEC te brinda una solución oportuna ante una queja.					
19	Se puede tener plena confianza que, al acudir a tramitar los documentos en la RENIEC, no se tendrá inconvenientes.					
20	Se Implementan normas y estándares de calidad para mejorar la atención al usuario.					

Anexo 11: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución



Anexo 12: Matriz de consistencia interna del informe

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.

INTRODUCCIÓN					MÉTODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORIAS		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
Rojas (2015), realizó su investigación en Chile titulado "Un modelo de satisfacción como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en el departamento de desarrollo social de LoPrado", para optar el título de Magister en Gestión Pública y Políticas Públicas, planteándose como Problema de investigación "¿Cuáles son los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción, respecto de los servicios otorgados por la Municipalidad	El Ministerio de Administraciones Públicas de España (2006); para el Ministerio de Administración Pública de España al llevar a cabo la modernizar de la gestión pública, guarda relación con el contexto, puesto que en su mayoría los gobiernos se han visto perjudicados por las preferencias globales, no se ha encontrado una solución que sea de utilidad para esta mayoría y logre mejorar el asunto, pues cada nación tiene distintos procesos de evolución, distintas formas de administrar,	¿Cuál es la relación de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo-2019?	<p>Hipótesis de investigación: Hipótesis general Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019, Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y la</p>	<p>General: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019. Específicos: Determinar la relación entre el gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. Determinar la relación entre gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019.</p>	<p>Variable 1: Modernización de la Gestión Pública</p>	<p>Gobierno Electrónico</p> <p>Gobiernos Abierto</p> <p>Articulación Interinstitucional</p>	<p>POBLACIÓN: Está conformada por 46 servidores civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019</p>	<p>TÉCNICAS: La encuesta. INSTRUMENTO S: Cuestionario referido a la modernización de la gestión pública Cuestionario referido a la gestión de la satisfacción del usuario</p>	<p>Estadística descriptiva Se elaborará una matriz de puntuaciones de cada una de las variables Se elaborará tablas de frecuencias y figuras estadísticas Se determinará la estadística descriptiva: media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación.</p>
					<p>Variable 2: Gestión de la satisfacción del usuario</p>	<p>Calidad operativa</p> <p>Calidad Tecnológica</p> <p>Expectativas</p>	<p>MUESTRA: Está conformada por 46 servidores civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019</p>	<p>VALIDEZ: De contenido Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de tres expertos conocedores del tema de gestión pública. Validez de Constructo</p>	<p>Inferencia estadística Se realizó la prueba de normalidad Shapiro - Wilk,</p>

<p>de Lo Prado". En el presente estudio el investigador llegó a las siguientes conclusiones: El estudio cuenta con validez y fiabilidad estadística debido a la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado en la población. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte porque mide la gestión de los servicios de una municipalidad y la percepción de los ciudadanos identificando qué aspectos que determinan la satisfacción de los usuarios del servicio. Puede ser utilizado por otras municipalidades que permitirá iniciar futuras investigaciones en otros gobiernos locales. Observó que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que</p>	<p>diferentes exigencias, es decir, no coinciden ni en cultura ni en historia. Por ello se deben tener en cuenta las vivencias exitosas de los demás estados, para así colaborar con la innovación y adaptación.</p>		<p>gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019; Existe relación significativa entre el gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019; Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019; Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad operativa de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019; Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad tecnológica de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019;</p>	<p>Determinar la relación entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. Establecer el nivel de la modernización de la gestión pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. Establecer el nivel de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019.</p>				<p>La validez de constructo se realizó con el SPSS Versión 25 y formula estadística para datos no paramétricos RHO Spearman CONFIABILIDAD: A través del alfa de cronBach Obteniéndose coeficientes muy buenos</p>	<p>Para procesar la información y hacer la contrastación de las hipótesis se utilizó el software de estadística SPSS Versión 25.</p>
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--

<p>determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, se determinaron estrategias para cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir. Se establecieron criterios en la elaboración de las estrategias orientadas a mejorar la imagen corporativa del municipio, la que descriptivamente no resultó adecuadamente evaluada, por ello se incidió en mayor medida en la Imagen, determinando su presupuesto del año próximo. Se debe elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen corporativa, como son la introducción de instrumentos tecnológicos, que sean de satisfacción por la gente, dado</p>			<p>Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y las expectativas de la gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, Trujillo, 2019.</p>						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

<p>casi tres cuartos de los encuestados señalaba el interés por usar uno de ellos al interior de la Municipalidad.</p> <p>Elaboración de un modelo que establezca prioridades en el gasto municipal, pudiendo ser replicado conforme a elementos que impacten en mayor o menor medida a la satisfacción de los usuarios. El gasto será eficiente en la medida que cada peso invertido tendrá mayor impacto en la Satisfacción de los lopradinos. Se estableció una primera base de evaluación de los servicios, insumo importante para que cada área establezca medidas para mejorar parte del proceso de atención.</p>									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 13: Evidencias Fotográficas













