



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la
oficina registral Pucallpa Reniec, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTORA:

Ruiz Noriega, Leysi (ORCID: 0000-0001-7693-9354)

ASESOR:

Dr. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (ORCID: 0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis hijas que son mi motor y motivo para mi superación, en mi vida profesional y personal; así mismo, a mi madre por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios por culminar mis estudios satisfactoriamente y agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a mis docentes de todas las asignaturas por brindarme sus conocimientos.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variable y operacionalización	20
3.3. Población y muestra.	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados descriptivos	25
4.2. Resultados de Interpretación General	25
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. PROPUESTA	46
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 3	Distribución de frecuencias	24
Tabla 4	Distribución de frecuencias	26
Tabla 5	Distribución de frecuencias	26
Tabla 6	Distribución de frecuencias	27
Tabla 7	Distribución de frecuencias	28
Tabla 8	Distribución de frecuencias	28
Tabla 9	Distribución de frecuencias	29
Tabla 10	Distribución de frecuencias	30
Tabla 11	Distribución de frecuencias	30
Tabla 12	Distribución de frecuencias	31
Tabla 13	Distribución de frecuencias	31
Tabla 14	Distribución de frecuencias	32
Tabla 15	Distribución de frecuencias	32
Tabla 16	Distribución de frecuencias	33
Tabla 17	Distribución de frecuencias	33
Tabla 18	Distribución de frecuencias	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1	99
Figura 2	99
Figura 3	100
Figura 4	100

RESUMEN

La presente investigación, titulada Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022, tuvo como objetivo determinar influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022. La población fue de 10 522 clientes. La investigación fue de tipo básica, Diseño no experimental, transversal descriptivo (correlacional causal). La muestra estuvo constituida por 175 clientes de la oficina registral Pucallpa – Reniec, 2022, que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario sobre Servicios de gobierno electrónico sostenibilidad el cual estuvo constituido por 15 preguntas en escala Likert, cuestionario sobre satisfacción del cliente constituido por 15 preguntas en escala Likert.

Se concluye que si existe influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa- Reniec 2022.

Palabras clave: Servicios, gobierno electrónico, satisfacción del cliente.

Abstract

The present investigation, entitled Electronic government services in customer satisfaction of the Pucallpa-Reniec registry office, 2022, aimed to determine the influence of electronic government services on customer satisfaction in the Pucallpa-Reniec registry office, 2022. The population was 10, 522 clients. The research was basic, non-experimental design, cross-sectional descriptive (causal correlational). The sample consisted of 175 clients of the Pucallpa-Reniec registry office, 2021, which was developed by applying the instrument: questionnaire on Sustainability Electronic Government Services which consisted of 15 questions on a Likert scale, questionnaire on customer satisfaction constituted of 15 questions on a Likert scale.

It is concluded that there is an influence of electronic government services on customer satisfaction in the Pucallpa-Reniec 2022 registry office.

Keywords: Services, Electronic government , customer satisfaction.

Resumo

A presente investigação, intitulada Serviços de governo eletrônico na satisfação do cliente do cartório Pucallpa-Reniec, 2022, teve como objetivo determinar a influência dos serviços de governo eletrônico na satisfação do cliente no cartório Pucallpa-Reniec, 2021. A população foi de 15.522 clientes. A pesquisa foi básica, de desenho não experimental, descritiva transversal (correlacional causal). A amostra foi composta por 175 clientes do cartório Pucallpa-Reniec, 2022, que foi desenvolvido por meio da aplicação do instrumento: questionário sobre Sustentabilidade em Serviços do Governo Eletrônico que consistiu por 15 questões em escala Likert, questionário de satisfação do cliente composto por 15 questões sobre uma escala Likert.

Conclui-se que há influência dos Serviços de governo eletrônico na satisfação do cliente no cartório Pucallpa-Reniec, 2022.

Palavras-chave: Serviços de governo eletrônico, satisfação do cliente.

I. INTRODUCCIÓN

Alonso, M. (2020) afirmó que uno de los problemas que han enfrentado los países es el uso de la tecnología en las gestiones públicas, en este sentido el llamado gobierno electrónico es un trabajo de logística y organización que todavía falta implementar para así lograr la transparencia y la participación ciudadana lo que obliga a las instituciones a mejorar sus plataformas informáticas; de igual manera Ruiz, K. (2017) indicó que el gobierno electrónico todavía no es considerado como una fortaleza en muchos gobiernos para el desempeño de las labores administrativas, siendo una dificultad el uso del portal web intranet, plataformas digitales o redes sociales en la gestión pública. RENIEC Pucallpa como objeto de la investigación se caracteriza por estar a la vanguardia en el uso de la tecnología de la información en la prestación de sus servicios a sus ciudadanos en comparación con otras agencias gubernamentales, aunque en la mayoría de los casos implementa sus propios fines. Carecen de una gestión planificada, no cuentan con la documentación suficiente, incompleta, no totalmente definida y, en algunos casos, con responsabilidades mal definidas o asignadas; El registro de identidad, que deja constancia del procedimiento para la obtención del DNI, es uno de esos procesos en los que los ciudadanos intervienen directamente y alineados con los objetivos estratégicos. Actualmente este proceso se realiza a través de diversos canales tradicionales, portales en línea y aplicaciones móviles. Otros canales de atención al ciudadano como el Módulo de Plataforma Multiservicio Virtual (PVM), Call Center, Chat y Facebook Messenger son únicamente de asesoramiento y por lo tanto no permiten ningún tipo de trámite.

En las instituciones públicas de países como Francia, España y Alemania a pesar que hace algunos años se implementó el uso del intranet para habilitar un sistema de gobierno electrónico, las administraciones aún presentan signos burocráticos, siendo el reclamo de muchos usuarios que se propicie una atención más rápida y eficiente, considerando que en la actualidad el 99% de los pobladores de estos países cuentan con dispositivos móviles (Laptop, tablet o

celulares de última generación) además casi el 99% usan el internet (Cano, C. (2017). (2017). Guerrero, G. (2017) añade que esto ha propiciado que la administración en estos países aplique estrategias de mejora ante la situación que los trabajadores públicos usan los dispositivos digitales y electrónicos para sus comunicaciones online y no para el desempeño de sus funciones, además de acuerdo a cifras de la Eurostat u Oficina Estadística de la Unión Europea, el nivel de satisfacción de los usuarios ha decrecido por lo expuesto.

Binimelis, H. (2017) afirmo que si bien es cierto que el gobierno electrónico se está implementando en América Latina aún es insuficiente, siendo liderado por México con un 34,8%, Brasil con un 28%, Guatemala con un 24,8%, el Perú se encuentra en el quinto lugar con un 15,8% de incremento en la ejecución de gobierno electrónico, lo cual no es significativo, estas cifras nos muestran que los gobiernos de la región aún no invierten lo suficiente en la actividad online para la administración pública, considerando que a cada segundo se publican miles de textos informativos donde poder estar al tanto de todo lo que ocurre a nuestro alrededor y el uso que se puede dar la ejecución del servicio de gobierno electrónico en la administración de las instituciones podría bien influir en la satisfacción de los usuarios por los servicios que reciben.

En este sentido Rosas, E. (2021), consideró que aún no se reconoce la importancia y utilidad del gobierno electrónico y por lo tanto la capacidad para acceder a los servicios proporcionados por el estado aún no es realmente efectiva, porque el mecanismo de servicio aún no funciona, lo que genera muchas dificultades en el mismo sistema de gobierno abierto, limitando el servicio a las personas y afectando la satisfacción del usuario, la implementación del gobierno electrónico debe tener en cuenta tres aspectos importantes que son los aspectos cultural, social y político, indispensables en una población peruana diversa, que se caracteriza en la práctica debido a la falta de oportunidades económicas y de gestión.

En la oficina registral Pucallpa- RENIEC, cabe señalar que sigue siendo un largo camino por recorrer para implementar y descentralizar los servicios conectados con el gobierno electrónico, donde el uso de la tecnología sirva a la organización y a las personas, ya que las funciones de esta organización aún no están disponibles. Señalando las debilidades en su planificación, organización, dirección y organización, y simplificando sus entradas. Retrasos en el registro de

hechos vitales y otras acciones que modifican el estado civil de una persona, también se evidencian demoras prolongadas en la emisión de los certificados de inscripción correspondientes, en la preparación y actualización del padrón electoral de la Oficina Nacional de Procedimientos Electorales, mantenimiento de registros, identificación de la persona se encuentra actualizada y activa, esto permite la plena expresión de la satisfacción del cliente; Es más, si hay sociedades fuera de los nuevos cambios tecnológicos, como la Amazonia en el Perú, donde el uso de la tecnología aún es limitado, por lo que los requerimientos de los usuarios han aumentado y más por lo que considerando lo que se vivió con la pandemia.

Ante lo descrito en el párrafo anterior se formuló el problema general siguiente ¿Existe influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022? y los problemas específicos fueron ¿Existe influencia de la dimensión gestión interna en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022? ¿Existe influencia de la dimensión promoción en la satisfacción del usuario de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022? ¿Existe influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022?

Esta investigación tiene como justificación teórica dado a que la investigación permitió el conocimiento actual de la influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente y sus dimensiones, información que aporta como línea de base para futuras investigaciones. En tanto que la justificación práctica se da en la medida que la investigación permitió determinar la influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente información que es relevante para las instituciones públicas y privadas que inician proyectos para implementar y beneficiarse de los servicios TIC, rediseñar sus servicios electrónicos como una oportunidad de mejora continua en beneficio del cliente. Por último, la justificación metodológica tiene relevancia por que la investigación hizo uso de instrumentos previamente validados y confiables, lo que garantiza la objetividad de los resultados y las conclusiones arribadas.

La investigación tuvo como objetivo general determinar influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina

registrar Pucallpa- Reniec, 2022; como objetivos específicos tuvo determinar la influencia de la dimensión gestión interna en la satisfacción del cliente de la oficina registrar Pucallpa- Reniec, 2022; determinar la influencia de la dimensión promoción en la satisfacción del cliente en la oficina registrar Pucallpa- Reniec, 2022; determinar la influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente de la oficina registrar Pucallpa- Reniec, 2022.

El planteamiento de la hipótesis general fue el servicio de gobierno electrónico influye significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina registrar Pucallpa- Reniec, 2022; además se formularon las hipótesis específicas la dimensión gestión interna influye significativamente en la satisfacción del cliente de la oficina registrar Pucallpa- Reniec, 2022; la dimensión promoción influye significativamente en la satisfacción del cliente de la oficina registrar Pucallpa- Reniec, 2022; la dimensión relacional influye significativamente en la satisfacción del cliente de la oficina registrar Pucallpa- Reniec, 2022

II. MARCO TEÓRICO

Las características actuales exigen a los gobiernos uso de la tecnología en la administración estatal del gobierno electrónico es fundamental para lograr una genuina satisfacción del cliente.

De acuerdo a los antecedentes consultados a nivel internacional se cita a Soto (2017) en la tesis titulada “El rol del Gobierno Electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile”, concluye que las tecnologías de la TIC son utilizadas por las administraciones públicas mejorar el cumplimiento de los principios de gestión relativos a la eficacia, eficiencia, integridad, publicidad y claridad en la gestión pública. Soto (2017), señaló que existe una diferencia entre ambos, para la administración electrónica, los esfuerzos deben enfocarse en el uso de la ciencia de la información al servicio de la gestión interna de las agencias estatales, los servicios públicos al pueblo y transparencia informativa para combatir la corrupción y/o la mala conducta profesional; En cuanto al gobierno de la información, argumentó que el gobierno enfoca sus esfuerzos en información especialmente entre la agencia administrativa del estado y el pueblo, y en cuanto al flujo de información, identificó tres tipos, considerados es el flujo de información entre las agencias administrativas. del estado donde hay interoperabilidad, el flujo Información del Estado y del pueblo a través de la transparencia y el flujo de información del pueblo al participar.

Cano (2017), en una tesis titulada “El Gobierno Electrónico como medio para mejorar los servicios públicos, culmina con la implementación de una adecuada estrategia de gobierno electrónico que permita su paulatina mejora y desarrollo, convirtiendo la ciudad-gobierno descentralizado del estado en un referente para la mejora de los servicios plena implantación de los medios electrónicos y de las TIC. Finalmente, el gobierno local descentralizado del estado se encuentra en la etapa emergente del gobierno electrónico, donde se puede consolidar un desarrollo más avanzado con el ajuste y estudio de los temas que se adoptó en las comunas de la zona con antecedentes similares al nuestro. los llevó a mejorar algún aspecto de la entrega de servicios públicos a sus usuarios.

Por su parte Cesetti (2017) en su investigación sobre GE se han enfocado en digitalizar los procesos internos, empoderar a las personas participar en la formulación de políticas públicas para mejorar los servicios a la ciudadanía y lograr una ventanilla única, por lo que salva la potenciación del gobierno electrónico. en fortalecer la relación entre gobierno y ciudadanos, empresas, autoridades y empleados, para ello se estudiaron los gobiernos de Reino Unido, Estados Unidos, Taiwán y Argentina, los países que han formulado un plan de gobierno electrónico, este caso de Argentina en el año 2010 se lanza el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, entonces verás un progreso definitivo en materia de gobierno electrónico, con la puesta en marcha del Departamento de Modernización.

Otro estudio internacional fue el de Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013) sobre el gobierno electrónico se enfatiza que el papel de las TIC es un impulso para que colabore con la gente e incluso con el gobierno; de manera que brinde mayor operatividad a la planificación estatal del desarrollo, también se examinó el uso de las TIC, en el marco de la estrategia administrativa, y se indagó sobre la participación ciudadana y la comprensión de la idea de desarrollo digital, así como refleja el grado de madurez mostrado en la gestión de tales proyectos, y también concluye que aún no se ha construido una infraestructura completa; así como la capacitación del personal administrativo público. A pesar de la posibilidad de contacto directo con ciudadanos y funcionarios a través de correo electrónico y redes sociales, todavía hay un hueco tecnológicas y sociales.

Martínez (2019), los servicios electrónicos que brinda el gobierno mexicano son un mecanismo para captar la atención del cliente y promover la participación ciudadana, sin embargo, la administración estima esto en un promedio de 41%., de la misma manera que el gobierno electrónico es parte de un procedimiento de reinvertir dirigido a la mejora a través de la eficiencia, eficacia mediante la disminución y reducción de costos en las operaciones gubernamentales. Binimelis (2017) se refiere a que los servicios electrónicos que aporta el gobierno tienen problemas que hacen que las personas se sientan infelices, cuando se usa, necesita implementar estrategias para satisfacer las necesidades de todos, para que las personas puedan hacer un uso efectivo de los servicios electrónicos para lo cual recibirán capacitación

en TIC y serán capaz de utilizar estos servicios. Por otro lado, los servicios electrónicos se consideran tan ineficientes como el 57%. Este estudio tiene una contribución significativa ya que el gobierno electrónico es una tecnología para integrar y moldear la sociedad de tecnología social.

Torres, et al (2018), infieren que los clientes mayores de 5 años tienen un alto nivel de descontento, (55 %) con los servicios que reciben del centro médico, los clientes de 20 a 0 años tienen un bajo nivel de descontento (33 %). Oblitas (2019), indica que el servicio de transporte brindado solo pudo acomodar a 35 pasajeros, solo 81 personas limpiaron y dieron servicio a sus unidades, el 52.5% aseguró que el tráfico era demasiado pesado, el 27.8% aseguró que las señales de tránsito no están completamente tapadas, solo el 11.6% conociendo la educación vial, este dato indica que no hay suficiente comunicación entre la ciudad y el tránsito, debido a que los usuarios no están satisfechos con estos servicios.

González-Bustamante et al. (2020), indican los determinantes más importantes del e-gobierno en infraestructura 46% (conectividad a internet), estrategia digital (47%), back office (54%), bajo estatus financiero (50%), alto nivel profesional de colaboradores (54%) y capacitación costos (37 %) ayuda a la ciudad a desarrollar sus capacidades con un alto índice de valor y así desarrollar un mejor gobierno electrónico.

Cosquillo (2020), sostiene que existe una relación significativa entre los temas tratados y de igual forma el nivel de significación es 0.398 (correlación positiva baja). La información recabada de los datos estadísticos del gobierno muestra incremento del uso de servicios electrónicos, comprensibles para las personas, provocando descontento y confusión el momento de solicitar algún servicio al gobierno metropolitano.

Vizcarra et al. (2020), concluyó que gobierno electrónico y participación de las personas tienen una conexión positiva y de alta significancia, lo que indica que a mayor importancia de gobierno electrónico y participación de la gente. Este estudio es muy relevante porque muestra que la aplicación de servicios de gobierno electrónico crea eficiencia y mejorar las condiciones sociales y los enfoques de nuevos modos de participación.

Huanca, et al (2021), En su trabajo de investigación concluyó de las 13 ciudades estudiadas, 12 tienden a ser frecuentes, los usuarios de la ciudad de Moho dijeron que el servicio brindado fue del 3.75%, sin embargo, 6.92 clientes de la ciudad de San Román dijeron que el servicio brindado aún era deficiente. Además, muchas ciudades se encuentran en las primeras etapas de modernización de la gobernanza, esto indica la transformación y modificación de toda la cadena de valor y los productos no genera resultados positivos ni para todos ni para los usuarios. Además, existe evidencia de que existe una relación significativa entre los temas estudiados por los investigadores (p -valor = 0,00 y $<0,05$) con una Correlación 0,815. Este presenta la importancia de los mecanismos electrónicos y su relación buena con la atención que pueden ayudar al desarrollo del estudio.

Dirección Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información (2013) crea las primeras acciones entre países vecinos y organismos públicos, las acciones gubernamentales que intervienen para la mejora, abriendo canales de comunicación entre los países vecinos y las instituciones públicas. los ciudadanos, la organización y el propio estado. De igual forma, las áreas de intervención de las TIC, por tanto, el Estado recibe de la población consultas, denuncias, informes.

Chamoly y Palomino (2021), mencionó el nivel de calidad del servicio que brinda a los usuarios es bajo 42%, infiriendo que el servicio que brinda la UGEL tiende a ser bajo, por otro lado, según lo perciben los encargados, el nivel de servicio que brinda la UGEL tiende a ser bajo, el nivel medio de calidad de servicio es del 62%, los trabajadores reportan tener un presupuesto para realizar las actividades, lo que les permite llevar el control y tomar decisiones acertadas. Además, existe una relación significativa entre las variables al nivel de significancia de 0,001 y el nivel de relación de 0,687 (correlación moderadamente positiva). Reynoso (2018), Concluimos que es una herramienta con gran potencial y puede ser utilizada en actividades y procesos gubernamentales ya que puede mejorar la calidad de la prestación del servicio público y mejora a los usuarios. Creación de un proceso permite una gestión responsable de TIC, permite informes transparentes y, en particular, alienta a las personas a participar en los asuntos públicos y asuntos estatales.

Ordoñez y Pérez (2077), en un tratado titulado “Gobierno Electrónico de Guatemala”, concluyó. Los proyectos relacionados con la TIC, que buscan financiación nacional y extranjera. Al implementar un proyecto de en una agencia de gobierno electrónico, es importante comprender que los procedimientos deben rediseñarse y mejorarse para que sean significativos o útiles para el público.

Lizandro(2018), desarrollo la tesis Gobierno Electrónico y Percepciones de Corrupción, Estudio Comparativo de las Relaciones en los Países de América Latina, Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, determinación el grado de vinculación entre niveles de desarrollo del gobierno electrónico y donde las percepciones de corrupción entre los ciudadanos latinoamericanos, que se estableció para el propósito de su estudio de investigación menciona como un diseño cuantitativo no experimental, ilustrativos, longitudinal.

Alonso (2020), el objetivo es estudiar la relación entre las TIC y la satisfacción del usuario con Papajoyo y el gobierno autónomo Ecuatoriano. Realizando una investigación básica a nivel de diseño no experimental, portabilidad y conectividad, y enumerando una muestra de 384 usuarios, los resultados obtenidos fueron un 35,4% de media y un 63,8% de media concluyendo que sí lo es. Moderada causalidad de las variables. Al-Kaseasbeh, Harada, Saraih (2019), cuya investigación se titula, utiliza un enfoque cuantitativo correlativo, el cuestionario se aplicó a 100 usuarios y obtuvo resultados que superan 0.700. En conclusión, existe una relación entre las variables analizadas. Bautista (2018), con el objetivo de encontrar una relación utilizando una encuesta como herramienta entre satisfacción del usuario y calidad del servicio. Se utilizó el método cuantitativo, que es descriptivo y correlativo, con una población universal de 26.570 usuarios. Luego de comprobar la mejora de los servicios brindados mediante mecanismos tecnológicos en relación a la calidad de la duración óptima del tratamiento para la población, concluyó que la satisfacción de los usuarios con la publicación de documentos era baja.

Bournaris (2020), la investigación es descriptiva y coherente, se utiliza la Medición Basada en Estándares Múltiples (MUSA). Se concluye que existe un

nivel moderado de satisfacción. Se pueden tomar medidas para mejorar la satisfacción, como la apariencia de las plataformas digitales.

Pillpe (2020), en su trabajo utilizó una metodología descriptiva y correlacionada con un diseño transversal y no experimental, cuya población está constituida por 13.100 usuarios seleccionados mediante técnicas de muestreo, el cuestionario se utilizó como medio de análisis de ambas variables, los resultados fueron números reales altos y concordancias muy altas (0,716). Sheibani et al. (2012, citado en Santos 2021, p.4), identificó relación entre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios electrónicos de impuesto al valor agregado (EVAT) y los servicios de gobierno electrónico en Japón. En su trabajo utilizó una metodología descriptiva y correlacional con un diseño transversal ab initio. La población está compuesta por 13.100 usuarios seleccionados. Se utilizaron cuestionarios para analizar ambas variables. Los resultados fueron números reales altos y concordancias muy altas (0,716).

Murphy (2019), en su artículo científico “medición de la satisfacción del cliente sueco” determinó el uso de transacciones realizadas en Internet y la reducción de relaciones con el personal administrativo habían renovado el consentimiento de los servicios prestados.

En cuanto a los antecedentes consultados en el ámbito nacional Peñaloza (2018), en su estudio de las causas que limitan el uso de los servicios en línea de la administración electrónica local en los municipios de Magdalena del Mar, encontró que la presencia de Internet era inadecuada, carecía de popularidad e incapaz de utilizar los servicios en línea en los municipios. Se utilizó el enfoque cuantitativo utilizando una muestra de unas 300 personas para mostrar en última instancia que los problemas institucionales eran el factor dominante.

Mesa (2018) en su estudio sobre la interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú, enfatizó la importancia de la Autoridad de Información del Gobierno Electrónico (ONGEI) como responsable de dictar la política pública sobre el uso del gobierno electrónico. Avances en la implementación de políticas públicas de gobierno electrónico. Campos (2017) En un estudio para modernizar los registros públicos utilizando la TIC, un estudio piloto aplicado a una muestra censal de 80 trabajadores de la SUNARP Callao encontró que las TIC incluidas para mejorar los servicios públicos pueden

brindar información por en este sentido, la investigación contextual en el análisis de políticas públicas y análisis de investigación lo que significa reconocimiento de los problemas sociales y sus respuestas. En conclusión, la tecnología de la información del sector público necesita brindar servicios públicos y generar cambios a nivel organizacional, y además de preparar cambios organizacionales para acomodar nuevos modelos administrativos que lo faciliten, reformas.

Montesinos (2017), en su tesis de Trabajo de investigación Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario en el Municipio de Ventanilla, Estudiante Universitario de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima, 2017, Proyecto de Maestría, el objetivo principal es establecer la relación entre las variables gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. Este estudio examinó enfoques cuantitativos, métodos de razonamiento hipotético, tipos de línea base, diseños transversales, muestreo aleatorio probabilístico y sistemático, población 3000 y muestra 338. Se utilizaron cuestionarios como herramienta de datos durante la recolección de datos y el investigador encontró que existe una relación directa y significativa entre las variables de gobierno electrónico y la satisfacción del cliente y la satisfacción del usuario, arrojando un coeficiente de correlación Rho de 0.582 y un valor. Promedio 0.000 y correlacionado positivamente.

Guerrero (2017), en tecnología para la Integración: Un Análisis de Tres Experiencias en E-Gobierno concluye, en América Latina y el Caribe están trabajando actualmente en importantes procesos de integración para combatir la interdependencia que caracteriza a la comunidad internacional. De esta forma, el Estado genera incentivos económicos, cooperación y desarrollo a partir de su propio contexto y decisión de soberanía. Como herramienta, el gobierno electrónico ofrece la posibilidad de implementar estos mecanismos de integración y también es un requisito previo para administrar un canal de globalización que afecta a todos los países.

Catolico y Camacho (2018), en su estudio "Transparencia Positiva y su Relación con el Sector Gubernamental", concluyeron que las administraciones públicas locales deben esforzarse por mejorar la práctica pública de divulgación y crear una cultura de información y divulgación que presente un escenario positivo para acceso a la información, transparencia

que mejora la relación entre estos y los ciudadanos y al mismo tiempo permite reducirla en la actuación de los directores públicos que puedan conllevar a situaciones de corrupción.

Ayllón (2017), en su tesis titulada “El gobierno electrónico y la recaudación de impuestos vehiculares en servicios de administración tributaria en Lima”, se concluyó que existen relaciones positivas y débiles entre el gobierno electrónico y los impuestos de impuestos, donde hay más práctica que la aplicación de e -gobierno. La tasa del impuesto a los automóviles aumentará. (Rho = 0,308; valor p = 0,000). Chucuya (2017), completó un resultado positivo después de tomar la prueba estadística, que tuvo una tasa de aceptación del 56% según una encuesta a los trabajadores de la ciudad. Adoptar un ejemplo de servicio de gobierno electrónico, se mejora la gestión del proceso de cupones, las facturas y el efectivo se validan a través de la web y se ejecutan en un servidor accesible desde la web. Finalmente, durante la evaluación, los trabajadores y usuarios que visitaron la ciudad tuvieron una gran aceptación, aunque algunas personas no estaban familiarizadas o acostumbrados con el modelo de e-state, se aceptaron más consultas web que imágenes.

Fernández (2017), en datos obtenidos a través de una encuesta cuestionarios, este resultado muestra que existe un vínculo entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, y el gobierno electrónico, está implementando en el municipio de San Martín de Porres a pasos agigantados. En definitiva, administración electrónica y participación ciudadana están relacionados y son interdependientes en su desarrollo.

Infante (2019), en cuanto a la hipótesis general, el resultado lo revela el coeficiente de correlación de Spearman Row, que tiene un valor de 0,882, lo que SPSS 24 interpreta como una correlación significativa en el nivel bajo de 0,01 y el nivel sigma (binario) de 0,000, que tiene un nivel bajo. parámetro teórico. 0.05 o 5.00%, lo que nos permite confirmar el cumplimiento de la hipótesis alternativa: el gobierno electrónico está íntimamente relacionado con la gestión del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC – Lima.

Yrivarren (2019), Explicó que el gobierno electrónico ha evolucionado de diferentes disciplinas en diferentes disciplinas en los últimos años. Por ejemplo, reingeniería de procesos corporativos o del sector público, desarrollo de sitios web gubernamentales o formas organizacionales. El uso de las TIC crece día a

día debido a sus altas prestaciones, y en el sector público es posible cambiar paulatinamente las relaciones con los ciudadanos. Las TIC son una herramienta que puede construir una estructura organizativa y un modelo de gestión (en este caso, un modelo público), proporcionando a los usuarios de los servicios gubernamentales respuestas ágiles, eficientes, transparentes, de calidad y siendo sustituidas por las burocráticas.

Criado y Ramillo (2017), TIC en el gobierno promueve portales institucionales, sitios web, correo electrónico, teléfonos y PDA (terminales portátiles de información), intranets privadas, videoconferencias, extranet, cables, ondas de radio y más. Custodio (2019), Dice que el e-gobierno brinda servicios porque influye en los valores, principios, reglas y comportamientos de las instituciones públicas, además de los beneficios técnicos que nos brinda, también argumentó que era claro apoyar a la institución. Además, los procesos de inclusión, desarrollo y sostenibilidad son más políticos que técnicos, porque la tecnología puede facilitar la creación de varios procesos, pero estos están en manos de los actores.

Naser y Concha (2017) Independientemente de la definición que elijan, específicamente, el gobierno electrónico trae un cambio de paradigma en cómo los líderes se ven a sí mismos, haciéndolos más proactivos en la visión tradicional de una rama ejecutiva burocrática e ineficiente. Insistió en que lo cambió a algo más familiar. Los ciudadanos muestran sus resultados, brindan su servicio costoso, solidario, participativo, ágil y eficiente y están disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar. Lenk y Traunmuller (2017) señalan que el "gobierno electrónico" es el uso intensivo de la TIC, lleva a cabo misiones políticas y administrativas de manera eficaz y eficiente, y que el gobierno electrónico es del gobierno, dijo que funcionaría dentro del departamento ejecutivo. Tareas de escritorio como creación de base de datos, seguimiento y monitoreo de procesos, envío y recepción de correo

electrónico, conectividad a Internet, procesamiento de textos, tareas de soporte a la decisión como Excel, hojas de cálculo, uso de algoritmos, procesadores de investigación, sitios web, Capacitación y mantenimiento de redes de conexión virtual como páginas de internet y call centers.

Layne (2018), Señaló que el e-Gobierno es un fenómeno y por lo tanto las iniciativas de e-Gobierno deben derivarse y aplicarse de manera consistente, proponiendo cuatro etapas de catalogación de gobierno electrónico, transacciones, integración vertical y modelos de crecimiento de integración horizontal. Complejidad y varios niveles de integración. Bersano, (2016), El e-gobierno no es más que romper las fronteras que existen entre sociedad y gobierno para aprovechar el potencial del desarrollo de la tecnología de la información y ponerlas a disposición de las personas. En pocas palabras, el gobierno electrónico siempre está informado de todo lo que hacen los ciudadanos, tiene fácil acceso a la información sobre dichos eventos e interactúa de manera eficiente, rápida y conveniente con eventos seleccionados, es una combinación de posibles mecanismos.

Escalante (2017), en su disertación establece la problemática de impedir información acerca de la Implementación del Gobierno Electrónico en los Recursos del Municipio de Villa El Salvador, documento interno de la Resolución de Alcaldía N° 63-2016-ALC/MVES, incentivos para mejorar la gestión y modernización de la ciudad, este estudio indica una relación con cambios en el gobierno electrónico y documentos internos de respaldo ayudan a mejorar la gestión y modernización de la ciudad. Sobre las dimensiones del servicio de gobierno electrónico. Salvador (2018) consideró las siguientes: Dimensión Gestión interna tienen influencia en la gestión interna de los organismos y administraciones del Estado, modernización del Estado y adecuación de las instituciones públicas es una oportunidad de cambio para crear un impulso de transformación. El papel del gobierno local en el uso dominante de la TIC en la mejora de sus procesos internos repercute en aumentar la eficacia de sus acciones. Dimensión Promoción se entiende por desarrollo cultural las infraestructuras y equipamientos necesarios para facilitar el desarrollo y la integración de la sociedad del conocimiento y debe entenderse como parte integrante inseparable de las demás, labor del gobierno electrónico local, y este aspecto se dirige como una actividad para promover el concepto de integración social a través de su desarrollo, gestión TIC para ciudadanos, empresas y agencia social. Dimensión Relacional indica mayor potencial para crear y mejorar redes de intercambio de recursos entre otros actores en el campo de la referencia institucional y social

servicios y flujos de trabajo existentes y el inicio de nuevos unos. Para el gobierno local, esto sería un interrogatorio en sentido amplio, e incluye desde otros órganos administrativos hasta empresas y entidades sociales.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, Kasubiene y Vanagas (2017) consideran que es el estado psicológico de una persona que tiende a ser buena y positiva hacia la tecnología de la información, en el gobierno, y los principales motivos de satisfacción de las personas son la aplicación y promoción de la democracia y el valor de todas las personas. Que la gente use Internet en lugar de ir más allá, como una forma de ahorrar costos, la gente debe confiar en que el uso de las relaciones del gobierno electrónico es efectivo para resolver un problema o satisfacer una necesidad.

Robbins y Judge (2018), definieron a esta variable como un sentimiento positivo sobre el trabajo de un individuo que surge de una evaluación de sus propios determinantes; las personas que están muy satisfechas con su trabajo tienen una actitud positiva hacia su trabajo y, en cambio, otro individuo insatisfecho tendrá sentimientos negativos.

Locke (2017), se considera estados emocionales positivo que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de un individuo asociada a él. Kotler (2017) señaló que la satisfacción del usuario es el estado de ánimo de la ciudadanía que se crea al interactuar con el sitio web de un objeto después de comparar los beneficios que obtendrá de un producto o servicio con las expectativas creadas originalmente.

Según esta percepción, este dispositivo electrónico le guste o no. A opinión de Vogt (2017) la satisfacción del usuario es el resultado que ve el usuario tras una constante comparación de experiencias y expectativas donde se denomina satisfacción del usuario; cuando queremos hablar del nacimiento o los inicios de la satisfacción del usuario, es imperativo que hablemos del argumento como valorativo que enfatice la importancia de la satisfacción y sus objetivos de evaluación. Ayuda a ampliar las brechas de conocimiento público reportadas y reducir la baja satisfacción del usuario

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del cliente según Grott (2017) son las siguientes:

La dimensión Ambiente desde el trabajo se entiende como una serie de elementos físicos, el ambiente de trabajo y otros factores, el presente del individuo y los compromisos laborales.

La dimensión de interacción es un sistema social resultante de muchos actores individuales que interactúan entre sí, ambientales y motivadores, cuya relación con las situaciones es compartida y mediada por un sistema simbólico en la cual está organizado y culturalmente compartido.

La dimensión Bienestar esta es la base de los ciudadanos que buscan al tener grupos a través de los sistemas de protección, que son una de las áreas de la vida que incluyen diferentes áreas de la vida que se reflejan en los resultados del desempeño al satisfacer sus necesidades.

Narrea (2017), en su tesis "Modelando el e-gobierno, la aún insuficiente capacidad operativa (presupuestal y de recursos humanos) de la ONGEI, y una constante falta de interés en otras áreas que siguen (que a menudo indica una gestión fallida) hace que la tarea sea más difícil y se avance poco, a pesar de que siempre hay herramientas que mejoran y mejoran.

Barragan y Guevara (2017), El gobierno electrónico ha concluido que es una herramienta técnica que tiene el potencial de involucrar a los ciudadanos social, política y económicamente. Por ello, el reto del gobierno es participar en las actividades de gobierno, aumentar la participación y tener en cuenta los intereses de los ciudadanos. El desarrollo del gobierno electrónico de Ecuador ignora el potencial de esta herramienta para el desarrollo regional con control social y se enfoca solo en soluciones institucionales sin evaluar de manera independiente las necesidades y demandas de los ciudadanos. Reniec (2018), el 84 % de los peruanos que efectúan trámites ante el (RENIEC) sentirse contento con la gestión nos permite tomar decisiones para mejorar nuestro servicio. El estado realizó por primera vez un estudio mide la calidad de atención en diversas dependencias públicas e identifica tanto la satisfacción alcanzada como los factores que inciden en dicha satisfacción. RENIEC destaca especialmente por la preocupación de sus empleados por los usuarios. El segundo es la transparencia de la gestión y el tercero es la información recibida. El 60% de los

usuarios del registro se sienten bien informados o conocedores de la administración que deben realizar.

Ruiz, K. (2017), en su tesis titulado “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Pollería Chifa “Sabrosón” de la provincia de Tocache 2017”. Utilizó un tipo de estudio descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 personas. Se elaboró un cuestionario para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Concluyó que (69%) de los encuestados indicaron que rara vez brindaba servicio de calidad y (68%) dijo que rara vez estaba satisfecho, aun cuando se realizó el análisis estadístico RHO de Spearman, en cuanto al autor Rojas (2019), el objetivo, encontrar la relación causal entre las 8 variables de satisfacción del usuario, en comparación con RENIEC - Instituto Chimbote, 2019. Utiliza enfoques de diseño explicativo, cuantitativo y correlacional. Contratado por 350 usuarios. En base a la aplicación de las herramientas a ambas variables se llegó a una relación positiva entre las dos variables, con $Rho = 0.672$.

Marín (2020), en su estudio con el objetivo de encontrar concordancia entre las variables analizadas en la mesa divisional de la Corte de Justicia de Santa su muestra fue 103 usuarios. Utilizar un diseño no experimental, descriptivo y correlativo. Utilizar el cuestionario como herramienta de medición. Entre las variables analizadas se encontró una concordancia directa y significativa con Rho Spearman de 0.487.

Rosas (2021), donde trató de encontrar coincidencia con las variables analizadas, por la ciudad de Tambogrande - Piura, 2020. Tiene una población de 94 empleados de la ciudad. Utilice un método cuantitativo para el tipo de vínculo articulado de forma descriptivo. Conclusión con emparejamiento positivo entre variables, con Rho Spearman igual a 0.722. Cobeñas (2020), el objetivo principal es difundir la verdadera congruencia entre las variables analizadas en el municipio de Castilla-Pura. El número total de empleados es de 93. Use un diseño de enlace no experimental. Utilizo herramientas de cuestionarios y cuestionarios donde se determina que las variables tienen significancia. Binimelis (2017) el gobierno electrónico en su investigación científica como tecnología de inclusión social se convierte en un mecanismo de política pública necesario para reformar la estrategia y actividades de todos los

gobiernos y comunidades trabajadoras en trabajo colectivo, promoviendo uso efectivo de algunas de las tecnologías sociales, comprometiéndose a integrar a la sociedad y los ciudadanos en su composición técnica y social con el objetivo de comprender el impacto de la tecnología de la información y la comunicación en la sociedad y su desarrollo.

Johandry y Lopez (2017) en su artículo científico enfatiza la importancia de comprender el uso de las TIC en la modernización de un país la capacidad de gestión pública, de gestionar mayor eficacia y adaptarse a las tendencias, Arcentales (2019), muestra en el estudio un impacto científico de GE Ecuador en la administración pública, transformación desde la contratación de recursos humanos y la implementación de enfoques de gestión hasta la modernización y transformación de la administración pública.

Baroudi, Olson e Ives (1986, citado en Montesinos, 2017, p. 26), en su encuesta de campo que evaluó las interacciones de los usuarios con respecto a su uso y satisfacción de los sistemas y mecanismos TIC, concluye que a medida que aumenta la interacción del usuario con los sistemas utilizados, aumenta su satisfacción con los mismos.

De manera similar, Murphy (2019) encontró en el artículo científico "Measuring Swedish Customer Satisfaction" que el uso de transacciones en línea y reducir la interacción física con los colaboradores administrativos han renovado la aprobación de los servicios prestados. Bobadilla (2021), aplicó la prueba de correlación con Rho de Spearman, resultando un coeficiente de correlación $R_h = 0,729$, lo que confirma una clara concordancia entre GE y satisfacción del destinatario en el intercambio PRONABEC en curso - Lambayeque, 2020; De igual forma, se encontró una significancia igual a 0,001, que estuvo dentro de un rango menor al margen de error especificado (5%), resultando significativo entre las variables analizadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, tal como lo señala Carrasco (2006) se sustenta en un contexto teórico porque su principal objetivo es desarrollar una teoría a través del descubrimiento de principios amplios o generalizaciones, es decir, busca el conocimiento sobre los fenómenos.

Diseño no experimental, transversal descriptivo (correlacional causal) sostiene que el concepto se basa fundamentalmente en observar y analizar fenómenos que ocurren en situaciones de contexto natural. Tabla 1 (anexo 5)

3.2. Variables y Operacionalización

Operacionalizar es un procedimiento que consiste en identificar las variables de investigación y mostrar cómo se miden, desglosarlas en dimensiones y definir parámetros de medición en indicadores y métricas. Las tablas de variables de actividad se pueden encontrar en los anexos (1).

Las variables que se trabajaron con respecto a esta investigación son:

Variable independiente cuantitativa Servicio de gobierno electrónico

Al-Kaseasbeh, H., Harada, Y., Saraih, U. (2019) mencionaron que el *e-government* o *gobierno electrónico* “Es el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación llevar a cabo y ser eficaz en las funciones de gestión y política pública”. (p. 21).

Variable dependiente cuantitativa Satisfacción del usuario

Camisón, G. (2006) definieron a esta variable como un sentimiento positivo sobre el trabajo de un individuo que surge de la evaluación de

sus propios determinantes. Las personas con alta satisfacción laboral expresan sentimientos positivos acerca de sus trabajos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población, para el estudio estuvo representada por el 87% de clientes en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022, haciendo un total de 10 522 personas según la proyección de la misma oficina de Reniec. Según PL López (2004) población es el grupo de personas con características similares de los cuales se obtiene información relevante a una investigación.

Muestra, para el estudio Se encuentra utilizando una fórmula de población finita conocida, tiene un error: 5 % de margen y 95 % de confianza, por lo que su muestra incluye 175 clientes de la oficina registral Pucallpa – Reniec, 2022. El tamaño de la muestra estuvo determinado por criterios estadísticos, siendo la fórmula para población finita conocida que a continuación se expone en anexos (4)

Para J Arias-Gómez (2016) la muestra es la parte de la población total que brindará la información para la realización de la investigación, con la cual se medirán y monitorearán las variables.

Muestreo, fue el denominado por conveniencia. Según T Otzen (2017) es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se utiliza para generar una muestra basada en la accesibilidad, utilizada para generar una muestra dentro de un período de tiempo particular o con base en especificaciones reales.

Se utilizará esta técnica de muestreo por cuanto se aplica en situaciones en las que hay grandes poblaciones para ser evaluadas, como es el caso de los clientes de la oficina registral Pucallpa – Reniec, por cuanto es casi imposible realizar pruebas a toda una población.

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

Técnica, se usó como técnica de recolección de información la encuesta. Según P López-Roldán (2016) la encuesta es una técnica que permite en una muestra de la población obtener medidas cuantitativas.

Instrumentos, se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert de dos variables. A Matas (2018) argumenta que esta herramienta un medio físico o digital que permite a los investigadores recopilar información a través de una serie de preguntas sobre el número total de individuos considerados en la muestra, debe ser consistente con los planteamientos e hipótesis propuestas. Asimismo, se ha revisado la ficha técnica de la documentación, que se encuentra en los anexos. (3).

Validez, se lleva a cabo sobre la base del juicio de expertos, y este procedimiento consiste en seleccionar tres expertos y solicitar su evaluación, y dejar constancia de su criterio como jueces en el comité de verificación. Experto, en el que se intenta determinar la idoneidad, idoneidad y claridad de cada una de las preguntas correspondientes del cuestionario.

Cuando nos referimos a la validez del instrumento se tiene en cuenta el funcionamiento de las variables, que es principalmente la opinión de los expertos, ya que la herramienta está bien desarrollada y se adecua a lo que hay. Investiga, los resultados obtenidos serán más efectivos. R Carneiro (2019)

Confiabilidad, para el análisis de fiabilidad y validez del instrumento servicios de gobierno electrónico los valores de Alfa de Cronbach fueron de 0,878, es decir que el instrumento es altamente confiable; así también para la variable satisfacción del usuario los valores de Alfa de Cronbach fueron de 0,928 siendo también altamente confiable (anexo 6). De acuerdo a GS Sánchez (2017) la confiabilidad de la herramienta está relacionada con su completitud, ya que proporciona las mismas

medidas en diferentes situaciones. Además, la evaluación de la fiabilidad de la construcción comprueba la consistencia interna de todas las medidas de concepto, lo que nos permite medir la precisión con la que se miden las variables (ítems) y las variables latentes (dimensiones).

3.5. Procedimiento

Primero se determina el tema, el método de investigación y la realidad del problema, luego se estudian los conceptos y teorías básicas relacionadas con las variables de investigación, luego se formula el problema, así como la meta, objetivos e hipótesis, luego se ha determinado la metodología para ser utilizada fuera del ámbito de la población, y se han identificado técnicas y herramientas para el muestreo, muestreo y recolección de datos, así como herramientas de Medición aplicables a los clientes de Reniec Pucallpa. Las encuestas también se envían por defecto a través de Google Drive a la base de datos, y los resultados se interpretan y comparan con los resultados de trabajos anteriores a través de la discusión, las conclusiones obtenidas y las recomendaciones detalladas.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó estadística descriptiva que incluye la interpretación la variable independiente son los servicios de gobierno electrónico y la variable dependiente es la satisfacción del cliente, proporcionado por el paquete estadístico SPSS para la versión 26.0, el cual fue obtenido mediante resultados descriptivos y exponenciales.

V Berlanga Silvente (2014) indica que se usaban una tabla para visualizar frecuencias y porcentajes. De manera similar, probamos hipótesis usando diferentes regresiones logísticas binarias. Es una técnica estadística destinada a probar hipótesis o relaciones causales sobre la variable dependiente.

3.7. Aspectos éticos

Se utilizaron los protocolos de redacción estilo APA en su edición 7, respetando los lineamientos de escritura y publicación de la Universidad César Vallejo, así como la fuente, autoría y derechos de autor de las referencias, lo que confirma la validez de los datos y resultados, todas las citas de autor se respetan y se incluyen en la bibliografía.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Descripción del servicio electrónico

El servicio de gobierno electrónico en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

VARIABLE Servicio de gobierno electrónico	N°	%
Bajo	0	0%
Medio	100	57%
Alto	75	43%
TOTAL	175	100%

Fuente: *Datos extraídos de la muestra.*

Podemos ver que el 57 % de los encuestados considera que los servicios de gobierno electrónico son medios y el 43 % son altos. (0,0%) se considera bajo. Determinando que los servicios de gobierno electrónico como promedio (57%). (anexo figura 1)

Descripción de las dimensiones de los servicios de gobierno electrónico

Tabla 4

Frecuencias de los niveles de las dimensiones de los servicios de gobierno electrónico

Nivel	Dimensión Gestión interna		Dimensión Promoción		Dimensión Relacional	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Medio	110	62,9%	100	57%	92	52,6%
Alto	65	37,1%	75	43%	83	47,4%
Total	175	100%	175	100%	175	100%

En la tabla 4 y figura 2 (anexo 9) se observa que el 62,9% se encuentran en un nivel medio para la gestión interna y un 37,1% en el nivel alto; un 43% se encuentra en un nivel medio para la promoción y un 57% en el nivel alto; un 47,4% se encuentra en un nivel medio para la dimensión relacional y el 52,6% en el nivel alto.

4.1.2 Descripción de la satisfacción del cliente

Tabla 5

La satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

VARIABLE	N°	%
Satisfacción del usuario		
Bajo	0	0%
Medio	110	63%
Alto	65	37%
TOTAL	175	100%

Fuente: *Datos extraídos de la muestra.*

Destacando que el 63% de los participantes considera moderada la satisfacción de los clientes del registro Pucallpa-Reniec y el 37% alta; Mientras que ninguna de las entrevistas (0,0%) se considera de bajo nivel. Determinó que la satisfacción de los clientes con el puntaje de Pucallpa-Reniec es promedio (63%). (Anexo figura 3)

Descripción de las dimensiones de la satisfacción del cliente

Tabla 6

Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Nivel	Dimensión Ambiente de trabajo		Dimensión Interacción		Dimensión Bienestar	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Medio	110	63%	92	52,6%	110	63%
Alto	65	37%	83	47,4%	65	37%
Total	175	100%	175	100%	175	100%

En la tabla 6 y figura 2 (anexo 10) se observa que 63% se encuentran en un nivel medio para la dimensión ambiente de trabajo y un 37% en el nivel alto; un

47,4% se encuentra en un nivel medio para la dimensión interacción y un 52,6% en el nivel alto; un 63% se encuentran en un nivel medio para la dimensión bienestar y un 37% en el nivel alto.

Resultados de prueba de hipótesis general

H₀ Los servicios de gobierno electrónico no influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

H_a Los servicios de gobierno electrónico influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022

Tabla 7

Información de ajuste del modelo que explica la influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	16,085			
Final	11,034	7,025	1	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado determina la influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente

Cox y Snell	,225
Nagelkerke	,900
McFadden	,025

En la tabla 7, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($x^2 = 7,025$; $p = 0,000 < 0,05$) Esto

hace referencia a la influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente.

En la tabla 8, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,900) precisa existencia de la dependencia significativa de la variable servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente.

Tabla 9

Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[v2 = 1]	-4,324	2,001	19,885	1	,000	-6,552	-2,887
	[v2 = 2]	-2,028	,369	14,582	1	,000	-2,002	-,882
Ubicación	[v1=2]	-1,987	,654	6,012	1	,000	-1,554	-,221
	[v1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los resultados de estimación de parámetros en la tabla 12 indica que el servicio de gobierno electrónico (Wald=6,012) y posee $p=0,000 < 0,05$, esto demuestra el margen para la afirmación de la dependencia de la variable independiente servicio de gobierno electrónico en la satisfacción del usuario.

Resultados de prueba de hipótesis específica 1

H₀ La gestión interna no influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

H_a La gestión interna influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022

Tabla 10

Información de ajuste del modelo que explica la influencia de la gestión interna en la satisfacción del cliente

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	15,081			
Final	10,055	6,112	1	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2 = 6,112$; $p = 0,000 < 0,05$) Esto hace referencia a la influencia de la gestión interna en la satisfacción del cliente.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado determina la influencia de la gestión interna en la satisfacción del cliente

Cox y Snell	,441
Nagelkerke	,892
McFadden	,052

En la tabla 11, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,892) precisa existencia de la dependencia significativa de la gestión interna en la satisfacción del cliente

Tabla 12

Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de la gestión interna en la satisfacción del cliente

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[v2 = 1]	-6,324	2,222	18,558	1	,000	-5,002	-3,008
	[v2 = 2]	-3,021	,401	15,001	1	,000	-2,998	-,774
Ubicación	[v1=2]	-1,555	,695	7,332	1	,000	-1,887	-,333
	[v1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los resultados de estimación de parámetros en la tabla 12 indica que la gestión interna (Wald=7,332) y posee $p=0,000 < 0,05$, esto demuestra el margen para la afirmación de la dependencia de la dimensión gestión interna en la satisfacción del cliente.

Resultados de prueba de hipótesis específica 2

H₀ La promoción no influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

H_a La promoción influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022

Tabla 13

Información de ajuste del modelo que explica la influencia de la promoción en la satisfacción del cliente

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	16,092			
Final	11,221	6,774	1	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2 = 6,774$; $p = 0,000 < 0,05$) Esto hace referencia a la influencia de la promoción en la satisfacción del cliente.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado determina la influencia de la promoción en la satisfacción del cliente.

Cox y Snell	,662
Nagelkerke	,972
McFadden	,039

En la tabla 14, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,972) precisa existencia de la dependencia significativa de la promoción en la satisfacción del cliente

Tabla 15

Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de la promoción en la satisfacción del cliente

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[v2 = 1]	-6,524	2,369	18,387	1	,000	-5,654	-2,117
	[v2 = 2]	-3,654	,501	15,214	1	,000	-1,774	-,695
Ubicación	[v1=2]	-1,418	,702	6,372	1	,000	-1,366	-,401
	[v1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los resultados de estimación de parámetros en la tabla 12 indica que la promoción (Wald=6,372) y posee $p=0,000 < 0,05$, esto demuestra el margen para la afirmación de la dependencia de la dimensión promoción en la satisfacción del cliente

Resultados de prueba de hipótesis específica 3

H₀ La dimensión relacional no influye en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

H_a La dimensión relacional influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022

Tabla 16

Información de ajuste del modelo que explica la influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	17,332			
Final	11,884	6,907	1	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2 = 6,907$; $p = 0,000 < 0,05$) esto hace referencia a la influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente

Tabla 17

Pseudo R cuadrado determina la influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente

Cox y Snell	,598
Nagelkerke	,980
McFadden	,075

En la tabla 17, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,980) precisa existencia de la dependencia significativa de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente.

Tabla 18

Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[v2 = 1]	-6,078	2,992	20,412	1	,000	-6,008	-2,887
	[v2 = 2]	-2,584	,664	15,774	1	,000	-1,665	-,752
Ubicación	[v1=2]	-1,768	,821	7,545	1	,000	-2,322	-,501
	[v1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los resultados de estimación de parámetros en la tabla 12 indica que la dimensión relacional (Wald=7,545) y posee $p=0,000 < 0,05$, esto demuestra el margen para la afirmación de la dependencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discute y analizan los resultados de la hipótesis general son que el 57% de los encuestados considera que los servicios de gobierno electrónica del Registro Pucallpa-Reniec es de nivel medio y el 63% cree que los clientes están en nivel medio; por otro lado, la prueba de contraste de razón de probabilidad encuentra que el modelo logístico se ocupa del impacto de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente. Además, el valor del pseudo R-cuadrado es de Nagelkerke (0,900) es decir existe influencia significativa de la variable satisfacción del cliente en los servicios de gobierno electrónico; concuerda con Campos (2017) determina la existencia de una relación que la incorporación de las TIC y la satisfacción del usuario en el servicio público en un 60%; en este sentido la tecnología de la información, organización pública brinda servicios públicos y asegura un satisfacción de los usuarios, considerada en esta investigación como una dimensión del servicio público, con un nivel de correlación promedio de 0.33 lo que trae consigo el cambio a nivel organizativo en base a un nuevo modelo gobierno para promover la mejora continua de los procesos y el servicio ofrecido a los usuarios; lo mencionado comparamos con Soto (2017) quien aseveró que el gobierno electrónico tiene una influencia positiva en satisfacción del usuario (57%) además el 40% centra esfuerzos para utilizar la tecnología de la información para la gestión interna. Sugiere una relación positiva entre el gobierno electrónico y el derecho a la información y por ende con la satisfacción del usuario.

También se compara concordantemente con Vásquez (2018) quien halló que el 60% de los encuestados consideraron el servicio de gobierno electrónico en Reniec – Trujillo se encuentra en un nivel medio; además sostiene que existe consenso (70%) que el usuario manifiesta que existe una atención regular, esto hace referencia a la influencia del servicio de gobierno electrónico en la atención al usuario. Cano (2017), termina con la ejecución de una adecuada estrategia de gobierno electrónico que permita su paulatina mejora y desarrollo, convirtiendo la ciudad-gobierno descentralizado del estado en un referente para la mejora de los servicios por implementación

completa de los medios electrónicos y la TIC. Casas y Padilla (2017) sobre el gobierno electrónico concluye que aún no se ha construido una infraestructura completa; así como la capacitación del personal administrativo público. A pesar de la posibilidad de contacto directo con ciudadanos y funcionarios a través de correo electrónico y redes sociales, aún existen problemas tecnológicos y sociales.

Martínez (2019) De igual manera, el gobierno electrónico, con un promedio de 41% de titularidad, es parte de un procedimiento de reinversión destinado a mejorar las operaciones gubernamentales a través de la eficiencia y la reducción de costos, pero la burocracia de la ciudad impide su uso óptimo. Ayllón (2017), compara existe una débil relación entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuestos, cuanto más se implementa el gobierno electrónico, más ingresos fiscales se generan por los medios. Custodio (2019), indicó que el e-gobierno influye en los valores, principios, reglas y comportamientos de las instituciones públicas, además de los beneficios técnicos que nos brinda, también argumentó que era claro apoyar a la institución. Además, los procesos de inclusión, desarrollo y sostenibilidad, la tecnología puede facilitar la creación de varios procesos. Comparando con Layne (2018) concluye que el gobierno electrónico es un fenómeno, por lo que, las iniciativas de gobierno electrónico deben derivarse y aplicarse de manera consistente. En comparación a Kasubiene y Vanagas (2017) concluye que es el estado de ánimo feliz y positivo de una persona hacia la tecnología de la información y el gobierno, y la razón principal de la satisfacción de las personas es que valoran a las personas por implementar y fortalecer la democracia y usar Internet en su lugar. Además, los ciudadanos deben estar seguros de que el uso de informes de gobierno electrónico es efectivo para resolver problemas y satisfacer sus necesidades.

Comparando a Robbins y Judge (2018) concluye como una emoción positiva; las personas que están muy satisfechas con su trabajo tienen sentimientos positivos sobre su trabajo, mientras que las que no están satisfechas tienen sentimientos negativos sobre su trabajo. En comparación a Locke (2017) concluyó que la satisfacción del usuario como un estado

emocional positivo que resulta de la percepción subjetiva de un individuo de la experiencia laboral asociada a ella. Kotler (2017) precisó que la satisfacción del usuario es el nivel emocional de los ciudadanos, la primera emoción que crean al interactuar con un sitio web de un organismo público, según esta percepción, en comparación a Vogt (2017) la satisfacción del usuario concluye que es el resultado que percibe un usuario tras una comparación permanente de experiencia y expectativas se denomina satisfacción del usuario. Es inevitable que estemos hablando principalmente del tema de la revisión, que enfatiza la importancia de la satisfacción y el propósito de la evaluación. Haciendo una comparación con Reniec (2018), el 84 % de los peruanos que efectúan trámites ante el (RENIEC) al sentirse satisfecho con su administrador, puede tomar decisiones para mejorar su servicio, por primera vez, el estado realizó una encuesta para medir la calidad de atención en varios establecimientos públicos, identificando tanto la satisfacción alcanzada como los factores que inciden en esta satisfacción.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se encontró el 62,9% de los encuestados consideran que la gestión interna en la oficina RENIEC de Pucallpa se encuentra en un nivel medio, además la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia. Esto hace referencia a la influencia de la gestión interna en la satisfacción del cliente. También, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,892) es decir existe influencia significativa de la satisfacción del usuario en la gestión interna, lo manifestado concuerda con los datos expuestos por Cesetti (2017) concluye que, la gestión interna mejoró en un 14% a comparación de los años donde la atención fue presencial, donde la conclusión principal menciona que existe una relación fuerte entre la implementación del gobierno electrónico y la gestión interna de 05 instituciones públicas.

También se concuerda con Campos (2017) quien concluyó que la incorporación de las TIC (gracias a la activación de la gestión interna) ha ayudar con información y mejorar los servicios públicos hasta en un 44%, evidenciado en la respuesta satisfactoria del usuario; en este sentido el

estudio analiza de políticas públicas de la SUNARP Callao, donde se determinó la existencia de una mejora significativa del servicio al usuarios gracias a la modernización de los Registros Públicos mediante el uso de la TIC. Comparando con Chucuya (2017), nos dice que el Gobierno Electrónico tiene después de ejecutar una prueba estadística, obtuve buenos resultados. Según una encuesta realizada entre los trabajadores de la ciudad, el nivel de aceptación es del 56%. Gracias a la aplicación del modelo de gobierno electrónico se ha mejorado la administración de documentos, comprobantes de pago y efectivo a través de la web en un proceso correcto y en servidores con acceso web. Finalmente, durante la evaluación, los trabajadores y usuarios que visitaron la ciudad recibieron una gran aceptación, aunque algunos no estaban familiarizados con el modelo de gobierno electrónico, visitaron la ciudad recibieron una gran aceptación, aunque algunos no estaban familiarizados con el modelo de gobierno electrónico. Comparando con Binimelis (2017) consideró tan ineficientes como el 57%, de esta investigación muestra que el gobierno electrónico es una tecnología social que tiene como objetivo integrar y dar forma a la comunidad de tecnología social, lo que representa una contribución significativa. Torres, et al (2018), infieren que los usuarios mayores de 65 años tienen un alto nivel de insatisfacción (55 %) con los servicios que reciben del centro médico, mientras que los usuarios de 20 a 0 años tienen un bajo nivel de insatisfacción (33 %) en gestión interna. Comparando con Murphy (2019) Ha determinado que el uso de transacciones basadas en Internet y la reducción de las interacciones con el personal administrativo ha resultado en una renovada aceptación de los servicios prestados.

En relación a la hipótesis específica 2 se encontró que de acuerdo a la opinión de los encuestados el 57% considera a la dimensión promoción en un nivel medio, además la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia. Esto hace referencia a la influencia de la promoción en la satisfacción del cliente. También, el valor de Pseudo R cuadrado según el coeficiente de Nagelkerke de 0,972, es decir que existe influencia significativa de la satisfacción del cliente en la promoción, lo descrito concuerda con Casas y Padilla (2017) estableció que

la mayoría de los funcionarios (85%) atribuyen a las promociones emitidas en las TIC busca promover la estandarización de muchas actividades y tareas para servirle mejor, por lo que se evidenció un incremento en el nivel de satisfacción del usuario, también el 79% de los encuestados manifestó que el papel de las TIC es facilitar el trabajo de las personas e incluso con gobiernos proporcionando mayor operatividad al plan de desarrollo estatal, además consideró el uso de las TIC (Tecnología de Información y Comunicación) influye de manera significativa en la aplicación de estrategias de la administración pública. Por otra parte, se difiere con lo sostenido por Mayorga (2018) afirma que no existe relación entre la promoción y la satisfacción del usuario pues en su investigación la fiabilidad de Pearson fue débil de 0,221, por lo cual defiende sus resultados argumentando que, en el aparato estatal como el Ministerio Público, no puede aplicarse promociones para mejorar el servicio y así elevar la satisfacción en los usuarios. En la presente investigación se entiende a la promoción como la invitación y motivación a la integración en el trabajo y al desarrollo cultural, por lo que se sostiene su relación con la satisfacción del usuario. Infante (2019), los resultados se detectan mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,882. SPSS, esto interpreta una correlación significativa en 0,01. La hipótesis 0.05 o e-gobierno está fuertemente relacionada con la administración del Ministerio Público del gobierno de los EE.UU. y RENIEC-Lima. González-Bustamante et al. (2020) los determinantes más importantes del gobierno electrónico son la infraestructura (particularmente la conectividad a Internet) con un 46 %, la estrategia digital (47 %), el back office (54 %), una menor dependencia financiera (50 %) y la disponibilidad del personal (50 %). ser altamente especializado (54%). y los costos de capacitación (37%) ayudan a la ciudad a desarrollar oportunidades de indicadores de alto valor a través de la promoción y desarrollar un mejor gobierno electrónico. Cosquillo (2020) concluye que existe relación significativa entre los temas tratados, asimismo, el nivel de significación es 0.398 (correlación positiva y débil). Por otro lado, la información recabada muestra que el gobierno está incrementando el uso de servicios electrónicos, los cuales son de fácil comprensión para las personas, generando

frustración y confusión al momento de solicitar servicios a las autoridades de la ciudad. Vizcarra et al. (2020), concluyó que el gobierno electrónico y la participación ciudadana tienen una relación significativa de tipo alta y positiva, demostrando que, a más gobierno electrónico más importante, mayor es el nivel de participación de la gente y mayor la satisfacción. Este estudio es muy relevante porque muestra que la adopción de servicios de gobierno electrónico crea eficiencia y optimiza las condiciones sociales y los enfoques de nuevos modos de participación. Huanca, et al (2021) concluyó que había evidencia de una relación significativa entre los sujetos estudiados por los investigadores. Este estudio demuestra la importancia de los mecanismos electrónicos y su relación con la calidad de la atención del estudio. Peñaloza (2015), encontró que la presencia de Internet era inadecuada, carecía de popularidad e incapaz de utilizar los servicios en línea en los municipios. Utilizó un enfoque cuantitativo, una muestra de unos 300 ciudadanos para mostrar en última instancia que los problemas institucionales eran el factor dominante.

En lo que corresponde a la hipótesis específica 3 se encontró que el 52,6% de los encuestados manifestaron que la dimensión relacional se encuentra en un nivel medio en la oficina registral Pucallpa- Reniec; además se encontró que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia y que esto hace referencia a la influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente. También, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,980) es decir que existe influencia significativa de la satisfacción del cliente en la dimensión relacional. Lo descrito concuerda con los encontrado por Peñaloza (2018) quien concluyó que existen factores relacionales que restringen el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local en la municipalidad distrital de Magdalena del Mar, señaló que el 68% considera un nivel regular del servicio ofertado, siendo los factores limitante presencia insuficiente en internet, falta difusión y la falta de capacidad de uso de los servicios en línea, demostrando que los factores internos y externos influyen de manera contundente el uso de servicios en línea de gobierno electrónico local en áreas urbanas.

De igual forma Mesa (2018) destaca la importancia de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) y su actividad relacional para mejorar la satisfacción del usuario, sosteniendo un promedio de avance (30%) en la implementación de políticas públicas de gobierno electrónico. Sin embargo, Pérez (2018) difiere en sus resultados y conclusiones con este acápite, pues considera que la función relacional no influye de manera determinante en la satisfacción del usuario, pues sostiene que el 70% de los estudios menciona que esta función (relacional) no se da de manera adecuada en las instituciones u organismos estatales, pues estos se basan a la normatividad vigente, siendo importante otros factores como la gestión (40%), la implementación tecnológica (40%) y la relaciones interpersonales entre trabajador y usuario (20%). ONGEI (2013) se refiere a la interacción. Este proceso crea las primeras interacciones entre los países vecinos y las instituciones públicas, y los procedimientos gubernamentales para intervenir a través de la mejora y simplificar y abrir más canales de comunicación para las personas, las organizaciones y el estado. De igual forma, en el área de intervención de la TIC, los países reciben consultas, quejas e informes de la ciudadanía. Chamoly y Palomino (2021), afirmó que existe una relación significativa entre las variables al nivel de significancia de 0,001 y nivel de relación de 0,687 (correlación moderadamente positiva). Reynoso (2018), en su investigación estableció que es una herramienta con gran potencial y puede ser utilizada en actividades y procesos gubernamentales ya que puede mejorar la calidad de la prestación del servicio público y la mejora a los usuarios finales. La creación de un proceso permite una gestión responsable de TIC, permite informes transparentes y, en particular, alienta a los ciudadanos a participar en los asuntos públicos y asuntos estatales. Ordoñez y Pérez (2017) en un trabajo mencionaron que el desarrollo de proyectos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación debe comenzar en el ámbito interno, buscando financiamiento nacional e internacional. Finalmente, al implementar o implementar un proyecto de la TIC en una agencia de gobierno electrónico, Lizardo (2018), indicó que el objetivo fue establecer el grado de relación entre el nivel de desarrollo del gobierno electrónico y las percepciones de corrupción entre latinoamericanos, estableciendo un

diseño cuantitativo no empírico para su estudio, explicando, se utilizó diagramas como cuadros de mando con una relación entre ambas variables. Alonso (2020), concluye que el objetivo fue investigar la relación entre la satisfacción percibida del usuario en el Municipio de Babajoyo, Ecuador, y las TIC. Se realizó investigación básica con un diseño no experimental, transversal y pertinente. Al-Kaseasbeh, Harada, Saraih (2019), cuyo título de investigación utiliza métodos cuantitativos y relacionales. Aplicamos la encuesta a 100 usuarios y obtuvimos más de 0.700 coincidencias concluye que existe una relación entre las variables analizadas de investigación utiliza métodos cuantitativos y relacionales. Aplicamos la encuesta a 100 usuarios y obtuvimos más de 0.700 coincidencias concluye que existe una relación entre las variables analizadas. Bautista (2018), determinó que el objetivo es utilizar las encuestas como una herramienta para encontrar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. Utilizó un método cuantitativo, descriptivo y correlativo. Bournaris (2020) afirma que existe una satisfacción media. Sin embargo, puede tomar medidas para mejorar su experiencia, como el diseño de su plataforma digital. Pillpe (2020) informa sobre la relación entre la satisfacción de las personas con los servicios relacionados con el gobierno electrónico y los servicios de gobierno electrónico. Rojas (2019), el objetivo es encontrar correlaciones en el mundo real entre la satisfacción del usuario y las ocho variables de GE en comparación con el Instituto RENIEC - Chimbote, 2019. Utiliza metodologías descriptivas, enfoques cuantitativos y correlaciones de diseño. Esa muestra es de 350 usuarios. La aplicación de la herramienta a las dos variables concluyó una correlación positiva entre las variables. Rosas (2021) intentó encontrar correspondencias para las variables analizadas del Municipio de Tambogrande – Piura (2020). Su población es de 94 empleados en la ciudad. Utilizó el método de correlación causal descriptivo cuantitativo. Concluye de forma positiva entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

- Primera El presente estudio demostró que existe influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa- Reniec 2022. Existe correlación causal entre las variables, considerando que influye significativamente en la satisfacción del cliente de la oficina Registral Pucallpa-Reniec 2022, los resultados hallados de la variable independiente influyen significativamente en la satisfacción del cliente como indica el modelo logístico del coeficiente de Nagelkerke fue de 0,900 esto precisa existencia influencia significativa de la satisfacción del cliente en la variable gobierno electrónico.
- Segunda Este estudio demostró que la gestión interna influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec 2021, Existe correlación causal , dado que mediante la prueba de contraste de la razón de verosimilitud determinó que el modelo logístico tiene significancia, por su parte el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke fue de 0,892 esto precisa existencia de influencia significativa de la satisfacción del cliente en la dimensión gestión interna; es decir que si la gestión interna mejora la satisfacción del cliente será más evidente.
- Tercera Esta investigación demostró que la dimensión promoción influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022. Es correlacional causal dado que mediante la prueba de contraste de la razón de verosimilitud determinó que el modelo logístico tiene significancia, por su parte el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke fue de 0,972 esto precisa existencia de influencia significativa de la satisfacción del cliente en la dimensión promoción, es decir que a mayor promoción de los servicios mayor será también la satisfacción del cliente.

Cuarta Esta investigación demostró que la dimensión relacional influye en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022. Es correlacional causal dado que mediante la prueba de contraste de la razón de verosimilitud determinó que el modelo logístico tiene significancia, por su parte el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke fue de 0,980 esto precisa existencia de influencia significativa de la satisfacción del cliente en la dimensión relacional; es decir que a mayores relaciones estratégicas y con el cliente, mayor es la satisfacción del cliente y se incrementará.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera Se recomienda al jefe de la Oficina Registral Pucallpa, los servicios de gobierno electrónico, se debe implementar mediante procesos para la satisfacción del cliente en la OR Pucallpa- Reniec, de la satisfacción del cliente en la variable gobierno electrónico.
- Segunda Se recomienda que el jefe de la Oficina Registral Pucallpa, tome en cuenta la implementación la gestión interna en las diversas áreas en la oficina registral Pucallpa- Reniec, para así mejorar la satisfacción del cliente será más evidente.
- Tercera Se recomienda que el jefe de la JR 13 Pucallpa, que se ponga en práctica la promoción los servicios electrónicos en diversos medios y redes sociales para dar a conocer a los clientes en la OR de Pucallpa-Reniec.
- Cuarta Se recomienda al jefe de la JR 13 Pucallpa que se relacione y articule estratégicamente los servicios tanto nacional, regional y local para beneficiar al ciudadano mediante la satisfacción del cliente de la OR Pucallpa- Reniec.

VIII. PROPUESTAS (DOCTORADO)

Nuestra propuesta es realizar un plan de mejora para agilizar las actividades del trámite que los ciudadanos desean realizar mediante servicio electrónico implementando módulos de orientación sobre el trámite vía internet.

8.1. Objetivo

Brindar un servicio de calidad para satisfacer ciudadanos a través de los servicios públicos electrónicos.

Realizar talleres de información y sensibilización a los clientes basados en una gestión eficaz de los recursos de servicios electrónicos, implementado módulos de orientación constante logrando así una cultura de inclusión a los usuarios de zonas rurales.

Brindar información a través de negociaciones sobre la implementación de la digitalización y sus beneficios, con el apoyo del Ministerio del Medio Ambiente, así como de otras organizaciones o personas (ONG).

Implementar trámite mediante vía internet.

Capacitación constante al personal que laboran en la Oficina Registral Pucallpa.

8.2. Descripción

Para dar una alternativa a esta problemática se propone realizar un plan de capacitación constante al personal que laboran en la jefatura regional Pucallpa sobre servicio electrónico.

8.3. Ventajas y desventajas

Ventajas:

Tener un respaldo en el proceso del trámite digitalizada.

Almacenar datos en caso de futuras consultas o búsquedas del trámite de DNI.

Agrupar los datos informativos vía internet.

Proporcionar información a través de negociaciones sobre la implementación de la digitalización y sus beneficios.

Las capacitaciones del personal van hacer de forma virtual

Desventajas:

Conectividad de internet deficiente

Al haber un error en el trámite la absolución de este impase no es de inmediato

Poca participación del personal mediante esta modalidad virtual

8.4 Justificación

Mediante el uso del servicio electrónico se requiere software para permitir que los administradores firmen documentos virtualmente para evitar imprimirlos y copiarlos.

Realizar talleres de información y sensibilización de usuarios basados en una gestión eficaz de los recursos de servicios electrónicos, implementado módulos de orientación constante logrando así una cultura de inclusión a los usuarios de zonas rurales mediante el trámite vía internet.

Para diseñar este plan de digitalización para mejorar el trámite de los servicios electrónicos en la oficina registral RENIEC Pucallpa, se consideró a Gonzales (2016) define la digitalización como la búsqueda de las necesidades humanas con el fin de garantizar la calidad de vida y reducir el impacto ambiental y el uso de los recursos naturales a largo plazo.

8.5. Planteamiento

- Desarrollar acciones de conducción de información, direccionando desde cualquier lugar para los trabajadores, así como los usuarios, manteniendo la documentación debidamente ordenada de acuerdo a la normatividad para mantener debidamente digitalizados los datos agrupando documentos digitales sobre los diversos trámites de DNI.

Actividades:

- Determinar información más importante.
- Proponer resultados y ajustarlos según el tiempo establecido.
- Identificar el comportamiento o cambiar el conocimiento que se quiere alcanzar.
- Considerar los medios implicados y los recursos audiovisuales que se deben utilizar para la comprensión del tema.
- Tener requisitos necesarios por adelantado.
- Negociar abiertamente anunciando que los miembros del equipo realizarán capacitaciones de acuerdo a su función.
- Declaración de lo que se espera en la ejecución de la formación.
- Dará conocer lo que se tiene planificado con el fin de que se conozca todo lo que se ofrece con la ejecución del programa.
- Promover una metodología que sea fácil de implementar para todos.
- Fijar fechas para charlas o seminarios.

8.6. Evaluación y control

Realizar control de enviar documentos escaneados, virtuales, en línea y por correo para evitar la demora del trámite del servicio electrónico del DNI y que el ciudadano quede satisfecho.

Utilice un software que esté documentado en Internet y permita el acceso de aquellos que necesitan el software con una contraseña secreta para su seguridad.

Controlar y evaluar la ejecución de charlas y talleres organizados por la OR 13 Pucallpa.

IX. REFERENCIAS

- Alonso, M. (2020). Tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49315>
- Allauca, W. (2017). Gobierno Electrónico como herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash 2014-2015. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal). Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/unfv_allauca_castillo_wendy_july_d_octorado_2018.pdf
- Al-Kaseasbeh, H., Harada, Y., Saraih, U. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. *International Journal of Research and Review*, 6(12), 50- 60. Obtenido desde: https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf.
- Anderson, A. (2018). *A First Course in Statistics*.
- Arcentales, R. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. ResearchGate.
- Ayllón, K. (2017). Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo.
- Bateman, P., Ulusoy, E., Y Keillor, B. (2017). Managing quality and customer trust in the e-retailing servicescape. *International Journal of Electronic Marketing and Retailing*, 8(3), 232-257. <https://doi.org/10.1504/ijemr.2017.086132>
- Barragan , X., y Guevara, F. (2017). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis*, 20(3), 448-457. <https://www.redalyc.org/pdf/1796/179653096014.pdf>
- Bautista. (2018). Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. Caso de análisis: Registro Civil de Ecuador
- Bobadilla (2021). Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca Continuidad del PRONABEC.
- Bournaris, T. (2020). Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece. Department of Agricultural Economics, Aristotle University of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece, 10(7), 932. Obtenido desde: <https://doi.org/10.3390/agronomy10070932>.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Camisón, G. (2006). Satisfacción del usuario. (1°Ed). McGraw-Hill
- Cano, C. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Loja.
- Castañeda, M. (2010) Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS.
- Cobeñas, M. (2020). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Castilla – Piura, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43542>
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el Periodo 2019 -2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1-13. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413/512>
- Catolico, D., Cano, B., y Camacho, J. (2018). Transparencia activa y su relación con el ámbito de gobierno: ¿el caso de las administraciones públicas territoriales en Colombia? *Revista Logos ciencia y tecnología* , 172-188.
- Chamoly, K; Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL:Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1-27. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electronico para la gestion municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016. (Tesis de grado), Universidad Nacional del Antiplano
- Felcman, I. (2015). Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestion , cultura organizacional y liderazgo despues del Bing Bang paradigmático. Universidad de Buenos Aires.
- Fernández, E. (2017). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., Y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/GYPP.V29I1.658>
- Gonzales, C., Y Pacheco, F. (2016). Políticas públicas de tecnologías de la información y comunicación para la internacionalización de las empresas peruanas de software: estudio de caso del periodo 2003-2013. (Tesis de maestría),Pontificia Universidad Católica del Perú
- Guerrero, G. (2017). Tecnologías para la integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico. *Estado y comunes. Revista de políticas y problemas públicos*, 125-147.
- Hernández, R; Fernández, C., Baptista, M. (2014) Metodología de la Investigación.
- Huanca, J; Zela, C; Morales, C; Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las

- municipalidades provinciales de la región Puno. Polo del Conocimiento, 6(1), 479-498.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159/4310>
- Infante, Z (2019). aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del reniec.
- Johandry, N., Y López, U. (2017). critical evaluation of electronic government as a tool for changing the governmental structure. Enfoques, 1(2), 112-126. Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/10/33>
- Kestenbaum B. (2018) Statistical Inference.
- Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59. <https://doi.org/10.1111/padm.12275>
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1-19.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>
- Montalvo, S; Estrada, E; Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 1-6.
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Montesinos. (2017). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9036>
- Murphy, S. (2019). Swedish Customer Satisfaction Measurement. Scielo.3.
- Narrea, F. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI (Tesis de grado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el Periodo 2019 -2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1-13.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413/512>
- Oblitas, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis). *Investigación y negocios*, 12(20), 149-171.
http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20_a12.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
<https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pérez, Begoña (2010). Validity of delone and Mclean's model of information systems success at the website level of analysis. The

- E.J. Ourso College of Business Information Systems and Decision Sciences, 128
- Pillpe, Y. (2020). Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de Essalud Lima, 2020. [Tesis de Maestría]
- Reynoso, O. (2018). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental 112 durante el año 2017 (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo Trujillo.
- Rojas, E. (2019). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39676>
- Rosas, E. (2021). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Tambogrande - Piura, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63475>
- Ruiz, K. (2017) en sus tesis titulado “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Pollería Chifa “Sabrosón” de la provincia de Tocache 2017” (Tesis de pregrado). Universidad Peruana.
- Santos, H. (2021). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73308>
- Singh, V., y Singh, G. (2018). Citizen centric assessment framework for e-governance services quality. *International Journal of Business Information Systems*, 27(1), 1-20. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2018.088568>
- Susanto, T., Diani, M., y Hafidz, I. (2017). User acceptance of e-Government citizen report system (a Case Study of City113 App). *Procedia Computer Science*, 124(2017), 560-568. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>
- Soto, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Torres, C; Salete, M; Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad de servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97-109. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
- Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.
- Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Poquis, E., Menacho, I., & Camarena, J. L. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(8), 160-180.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791035&info=resumen&idioma=ENG>

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

ANEXO

ANEXO 1

1. MATRIZ DE OPERACIONALIDAD

Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2021.				
<i>Operacionalización de la variable servicio de gobierno electrónico</i>				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE: Servicios de gobierno electrónico.	Gestión interna.	-Modernización -Adaptación digital.	1.El acceso a los servicios que brinda la oficina registral Pucallpa – Reniec a través de la Intranet, es adecuado. 2.-Existe facilidad para consultar la información sobre los trámites con Reniec a través de la Web e Intranet. 3.- La información que requiere sobre trámites en Reniec se encuentra la Web e Intranet. 4.- Reniec actualiza constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico (Web e Intranet). 4.-Los trámites ante Reniec a través de la Intranet son rápidos y adecuados.	Cada una de las preguntas tendrán las siguientes alternativas: 1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre.
	Promoción	-Desarrollo cultural. - Integración	6.- Resulta amigable navegar en la Intranet de Reniec. 7.- Existe seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de Reniec. 8.- Reniec hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico. 9.- Las oficinas de Reniec - Pucallapa cuentan con equipos de alta tecnología para el servicio online al usuario. 10.- El tiempo de demora en los procesos que realiza Reniec vía Intranet es el esperado.	
	Relacional	-Intercambio de recursos -Servicios y procesos	11.- Se establecen canales de comunicación online adecuados. 12.- La implementación de servicios electrónicos en Reniec permite la relación con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos. 13.- La implementación de servicios electrónicos en Reniec sirve para estar informado de actividades en otras entidades. 14.- Se solucionan los problemas vía web o intranet.	

			15.- El personal de Reniec participa activamente en el servicio online de la institución.	
--	--	--	---	--

Fuente: *Elaboración propia*

<i>Operacionalización de la variable Satisfacción del cliente.</i>				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente.	Ambiente de trabajo	- Factores físicos -Clima laboral.	1. El personal de Reniec emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias. 2.- El personal que atiende en Reniec brinda instrucciones claras y precisas. 3.- El personal de reniec atiende dudas y quejas oportunamente. 4.- El personal de Reniec es respetuoso con todos los clientes, sean niños o adultos. 5.- Se percibe un clima laborar ameno y de trabajo colaborativo.	Cada una de las preguntas tendrán las siguientes alternativas: 1. Muy malo; 2.Malo; 3. Regular; 4.
	Interacción	-Motivación interpersonal -Habilidades sociales	6.- En Reniec se hace sugerencias y recomendaciones sobre los pasos a seguir en los trámites existentes. 7.- La institución se preocupa por las necesidades de atención del cliente. 8.- Reniec interactúa constantemente con los usuarios haciendo usos de la Web o intranet. 9.- Existe receptividad en el personal ante cualquier consulta. 10.- La atención brindada por el personal de Reniec cubre las expectativas del cliente.	

	Bienestar	-Atención de necesidades -Satisfacción de expectativas	11.- El personal de Reniec atiende respetando el orden de cita de los clientes. 12.- El personal de Reniec es tolerante con los diferentes clientes. 13.- En Reniec existe profesionalismo en la atención presencial u online. 14.- Se evidencia un dominio técnico y conocimiento de funciones 15.- Son adecuados los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los clientes en Reniec.	Bueno; 5. Siempre.
--	-----------	---	---	--------------------

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 2

Matriz de consistencia: Servicio de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-RENIEC, 2021

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Existe influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar influencia de los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Los servicios de gobierno electrónico influyen significativamente en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021</p>	<p>Servicios de gobierno electrónico</p>	<p>Lenk y Traunmuller (2017) mencionaron que el "e-government" o "gobierno electrónico" es el uso intensivo de tecnologías de información y comunicación para el eficaz y eficiente cumplimiento de las funciones propias de la política y la gestión pública.</p>	<p>Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones Gestión interna Promoción y Relacional, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario con, 15 ítems</p>	Gestión interna	Modernización Adaptación digital	1 - 5	<p>Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Existe influencia de la dimensión gestión interna en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la influencia de la dimensión gestión interna en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La dimensión gestión interna influye significativamente en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021</p>				Promoción	Desarrollo cultural Integración	6 - 10	

<p>¿Existe influencia de la dimensión promoción en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021?</p> <p>¿Existe influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021?</p>	<p>Determinar la influencia de la dimensión promoción en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021.</p>	<p>La dimensión promoción influye significativamente en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021.</p>				Relacional	<p>Intercambio de recursos</p> <p>Servicios y procesos</p>	11 - 15	<p>Ordinal:</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	
	<p>Determinar la influencia de la dimensión relacional en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021.</p>	<p>La dimensión relacional influye significativamente en la satisfacción del cliente en la oficina registral Pucallpa-Reniec, 2021.</p>				Ambiente de trabajo	<p>Factores físicos</p> <p>Clima laboral</p>	1 - 5		
				<p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Judge (2018) definieron a esta variable como una emoción positiva sobre la labor propia que nace de la evaluación realizada a sus particulares determinantes; un individuo con alta satisfacción en su trabajo emana sentimiento positivo por su trabajo</p>	<p>Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Aprendizaje en Ambiente de trabajo Interacción y Bienestar, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario con 15 ítems.</p>	Interacción	<p>Motivación interpersonal</p> <p>Habilidades sociales</p>		6 - 10
							Bienestar	<p>Atención de necesidades</p> <p>Satisfacción de expectativas</p>		11 - 15

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Estimado participante: El presente cuestionario tiene como propósito obtener datos para realizar la investigación titulada Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2021, que me permitirá obtener el grado de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, por lo que no hace falta su identificación personal en el instrumento.

Instrucciones:

Existen cinco alternativas de respuesta, responda según su apreciación: Marque con un(X).

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

Asegúrese en marcar solo una alternativa.

Por favor no deje ningún ítem sin responder

Fecha: .../.../...

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Gestión interna						
1	El acceso a los servicios que brinda la oficina registral Pucallpa – Reniec a través de la Intranet, es adecuado					
2	Existe facilidad para consultar la información sobre los trámites con Reniec a través de la Web e Intranet					
3	La información que requiere sobre trámites en Reniec se encuentra la Web e Intranet					
4	Reniec actualiza constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico (Web e Intranet)					
5	Los trámites ante Reniec a través de la Intranet son rápidos y adecuados					
Promoción						
6	Resulta amigable navegar en la Intranet de Reniec					
7	Existe seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de Reniec					
8	Reniec hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico					
9	Las oficinas de Reniec - Pucallapa cuentan con equipos de alta tecnología para el servicio online al cliente					
10	El tiempo de demora en los procesos que realiza Reniec vía Intranet es el esperado					
Relacional						

11	Se establecen canales de comunicación online adecuados					
12	La implementación de servicios electrónicos en Reniec permite la relación con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos					
13	La implementación de servicios electrónicos en Reniec sirve para estar informado de actividades en otras entidades					
14	Se solucionan los problemas vía web o intranet					
15	El personal de Reniec participa activamente en el servicio online de la institución					

Elaboración propia.

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Estimado participante: El presente cuestionario tiene como propósito obtener datos para realizar la investigación titulada Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2021, que me permitirá obtener el grado de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, por lo que no hace falta su identificación personal en el instrumento.

Instrucciones:

Existen cinco alternativas de respuesta, responda según su apreciación: Marque con un(X).

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Asegúrese en marcar solo una alternativa.

Por favor no deje ningún ítem sin responder

Fecha: .../.../...

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
Ambiente de trabajo						
1	El personal de Reniec emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.					
2	El personal que atiende en Reniec brinda instrucciones claras y precisas					
3	El personal de reniec atiende dudas y quejas oportunamente					
4	El personal de Reniec es respetuoso con todos los clientes, sean niños o adultos					
5	Se percibe un clima laborar ameno y de trabajo colaborativo					
Interacción						
6	En Reniec se hace sugerencias y recomendaciones sobre los pasos a seguir en los trámites existentes					
7	La institución se preocupa por las necesidades de atención del usuario					
8	Reniec interactúa constantemente con los clientes haciendo usos de la Web o intranet					
9	Existe receptividad en el personal ante cualquier consulta					
10	La atención brindada por el personal de Reniec cubre las expectativas del usuario					
Bienestar						
11	El personal de Reniec atiende respetando el orden de cita de los clientes					

12	El personal de Reniec es tolerante con los diferentes clientes.					
13	En Reniec existe profesionalismo en la atención presencial u online					
14	Se evidencia un dominio técnico y conocimiento de funciones					
15	Son adecuados los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los clientes en Reniec					

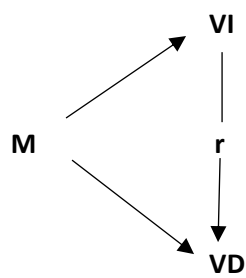
Elaboración propia.

Fecha de atención : ____/____/ 2021

Ventanilla de atención : N° ____

Anexo 5.

El esquema es el siguiente:



Donde:

- M = Muestra de investigación
- VI = Medición de la variable Servicios de gobierno electrónico
- VD = Medición de la variable Satisfacción del cliente
- r = Relación causal entre variables

Planteamiento:

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Datos:

n = Volumen necesaria de la muestra

P = Posibilidad de que la acción ocurra (50%)

q = Posibilidad de que la acción no ocurra (50%)

Z = Nivel de confiabilidad = 1.95

N = Población (6000)

Probabilidad Éxito: 0.07

Ejecución de la fórmula:

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.95)^2 * 6000) / (((0.07)^2 * 5999) + (0.5 * 0.5 * (1.95)^2)) \quad n = 189$$



Anexo 6.

Resultados de validez de las variables por juicio de expertos.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable servicios de gobierno electrónico

N°	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Alex Davis Astohuaman Huaranga	Aplicable
2	Doctor	Leydi Pérez Guimaraez	Aplicable
3	Doctor	Héctor Arbildo Paredes	Aplicable

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable satisfacción del cliente

N°	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Alex Davis Astohuaman Huaranga	Aplicable
2	Doctor	Leydi Pérez Guimaraez	Aplicable
3	Doctor	Héctor Arbildo Paredes	Aplicable

Figura

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): DR. HECTOR ARBILDO PAREDES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2019-2, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

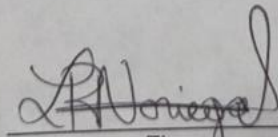
El título de investigación es: "**Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022**"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
LEYSI RUIZ NORIEGA.
D.N.I: 41942408

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Servicio de gobierno electrónico

Yrivarren (2019) afirmó que se puede decir que el gobierno electrónico en los últimos años se ha venido desarrollando en diferentes áreas y desde diferentes campos; así por ejemplo en las empresas y en la reingeniería de los procesos en el sector público, el desarrollo de páginas Web gubernamentales o la forma de organización; el uso de las TIC crece día tras día por los altos beneficios que genera, es así que en el sector público se posibilita la transformación gradual de las relaciones con los ciudadanos.

Las dimensiones del servicio de gobierno electrónico, Salvador (2018) consideró las siguientes:

- Dimensión Gestión interna que tiene impacto en las organizaciones y en la gestión interna de la administración pública la modernización y adaptación de los equipos públicos como una oportunidad de cambio para empezar dinámicas de transformación, además viene a preponderar el papel de las administraciones locales en la utilización de las TIC en las mejoras de sus actividades internas que repercute en una mayor efectividad de sus actuaciones.
- Dimensión Promoción que refiere al desarrollo de la cultura cómo la infraestructura y los equipos que son obligatorios para facilitar el desarrollo y consolidar la población del conocimiento y que debe entenderse como la otra parte integrada y esencial de las actuaciones locales en materias de gobierno electrónico, esta dimensión está orientada a actividades para fomentar la noción de integración social a través de su desarrollo, manejo de las TIC por los ciudadanos, empresas y por las agencias sociales.
- Dimensión Relacional que se refiere entre los grandes ámbitos del gobierno electrónico el mayor potencial que tiene la posibilidad de generar una red para intercambiar recursos entre otros agentes del ámbito institucional y social de referencia, así como para mejorar los servicios y procesos de trabajos actuales y como para iniciar nuevos tendrá para el gobierno local un carácter esencialmente interrogativo en una forma amplia, que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y entidades sociales.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: *servicio de gobierno electrónico*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión interna	Modernización. Adaptación digital.	1, 2, 3, 4, 5	Bajo Regular Alto
Promoción	Desarrollo cultural. Integración.	6, 7, 8, 9, 10	
Relacional	Intercambio de recursos. Servicios y procesos.	11, 12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fecha: 04/07/22

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
Ambiente de trabajo						
1	El personal de Reniec emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.					✓
2	El personal que atiende en Reniec brinda instrucciones claras y precisas					✓
3	El personal de reniec atiende dudas y quejas oportunamente					✓
4	El personal de Reniec es respetuoso con todos los clientes, sean niños o adultos					✓
5	Se percibe un clima laboral ameno y de trabajo colaborativo					✓
Interacción						
6	En Reniec se hace sugerencias y recomendaciones sobre los pasos a seguir en los trámites existentes					✓
7	La institución se preocupa por las necesidades de atención del usuario					✓
8	Reniec interactúa constantemente con los usuarios haciendo usos de la Web o intranet					✓
9	Existe receptividad en el personal ante cualquier consulta					✓
10	La atención brindada por el personal de Reniec cubre las expectativas del usuario					✓
Bienestar						
11	El personal de Reniec atiende respetando el orden de cita de los usuarios					✓
12	El personal de Reniec es tolerante con los diferentes usuarios					✓
13	En Reniec existe profesionalismo en la atención presencial u online					✓
14	Se evidencia un dominio técnico y conocimiento de funciones					✓
15	Son adecuados los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los usuarios en Reniec					✓

Fecha de atención : 04 / 07 / 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: Hector Aguilar Vansan DNI: 80019613

Especialidad del validador: gestión pública y gobernanza

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de 07 del 22



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

CUESTIONARIO PARA EL SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Fecha 04.07.22

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Gestión interna						
1	El acceso a los servicios que brinda la oficina registral Pucallpa – Reniec a través de la Intranet, es adecuado					✓
2	Existe facilidad para consultar la información sobre los trámites con Reniec a través de la Web e Intranet					✓
3	La información que requiere sobre trámites en Reniec se encuentra la Web e Intranet					✓
4	Reniec actualiza constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico (Web e Intranet)					✓
5	Los trámites ante Reniec a través de la Intranet son rápidos y adecuados					✓
Promoción						
6	Resulta amigable navegar en la Intranet de Reniec					✓
7	Existe seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de Reniec					✓
8	Reniec hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico					✓
9	Las oficinas de Reniec - Pucallpa cuentan con equipos de alta tecnología para el servicio online al usuario					✓
10	El tiempo de demora en los procesos que realiza Reniec vía Intranet es el esperado					✓
Relacional						
11	Se establecen canales de comunicación online adecuados					✓
12	La implementación de servicios electrónicos en Reniec permite la relación con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos					✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hector Aparido Vargas DNI: 00019613

Especialidad del validador: Reston Publica y Gobierno bilio.

- ¹**Pertinencia:** El Item corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Item, es conciso, exacto y directo

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

04 de 07 del 22



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

CUESTIONARIO PARA EL SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Fecha 18/07/22

Nº	ITEMS	ESCALA				
		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
Gestión interna						
1	El acceso a los servicios que brinda la oficina registral Pucallpa – Reniec a través de la Intranet, es adecuado					✓
2	Existe facilidad para consultar la información sobre los trámites con Reniec a través de la Web e Intranet					✓
3	La información que requiere sobre trámites en Reniec se encuentra la Web e Intranet					✓
4	Reniec actualiza constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico (Web e Intranet)					✓
5	Los trámites ante Reniec a través de la Intranet son rápidos y adecuados					✓
Promoción						
6	Resulta amigable navegar en la Intranet de Reniec					✓
7	Existe seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de Reniec					✓
8	Reniec hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico					✓
9	Las oficinas de Reniec - Pucallpa cuentan con equipos de alta tecnología para el servicio online al usuario					✓

10	El tiempo de demora en los procesos que realiza Reniec vía Intranet es el esperado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Relacional							
11	Se establecen canales de comunicación online adecuados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	La implementación de servicios electrónicos en Reniec permite la relación con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	La implementación de servicios electrónicos en Reniec sirve para estar informado de actividades en otras entidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Se solucionan los problemas vía web o intranet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	El personal de Reniec participa activamente en el servicio online de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Leysi Pérez Guimaraez DNI: 00094726

Especialidad del validador: DRH: D. OSCAR ALVARO ENRIQUETA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

..... de del 20.....

 Firma del Expendo Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

CUESTIONARIO PARA EL SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Fecha 08.07.22

Nº	ITEMS	ESCALA				
		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
Gestión interna						
1	El acceso a los servicios que brinda la oficina registral Pucallpa – Reniec a través de la Intranet, es adecuado					✓
2	Existe facilidad para consultar la información sobre los trámites con Reniec a través de la Web e Intranet					✓
3	La información que requiere sobre trámites en Reniec se encuentra la Web e Intranet					✓
4	Reniec actualiza constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico (Web e Intranet)					✓
5	Los trámites ante Reniec a través de la Intranet son rápidos y adecuados					✓
Promoción						
6	Resulta amigable navegar en la Intranet de Reniec					✓
7	Existe seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de Reniec					✓
8	Reniec hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico					✓
9	Las oficinas de Reniec - Pucallpa cuentan con equipos de alta tecnología para el servicio online al usuario					✓

11	El personal de Reniec atiende respetando el orden de cita de los usuarios	✓	✓	✓	✓	✓
12	El personal de Reniec es tolerante con los diferentes usuarios	✓	✓	✓	✓	✓
13	En Reniec existe profesionalismo en la atención presencial u online	✓	✓	✓	✓	✓
14	Se evidencia un dominio técnico y conocimiento de funciones	✓	✓	✓	✓	✓
15	Son adecuados los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los usuarios en Reniec	✓	✓	✓	✓	✓

Fecha de atención : 08 / 07 / 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Leydi Pérez Guimaraes DNI: 00094726

Especialidad del validador: Dra. D. Daniela Urzúa

.....dedel 20.....

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Ciudadad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fecha 08.12.22

Nº	ITEMS	ESCALA				
		Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
Ambiente de trabajo						
1	El personal de Reniec emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.					✓
2	El personal que atiende en Reniec brinda instrucciones claras y precisas					✓
3	El personal de reniec atiende dudas y quejas oportunamente					✓
4	El personal de Reniec es respetuoso con todos los clientes, sean niños o adultos					✓
5	Se percibe un clima laboral ameno y de trabajo colaborativo					✓
Interacción						
6	En Reniec se hace sugerencias y recomendaciones sobre los pasos a seguir en los trámites existentes					✓
7	La institución se preocupa por las necesidades de atención del usuario					✓
8	Reniec interactúa constantemente con los usuarios haciendo usos de la Web o intranet					✓
9	Existe receptividad en el personal ante cualquier consulta					✓
10	La atención brindada por el personal de Reniec cubre las expectativas del usuario					✓
Bienestar						

11	El personal de Reniec atiende respetando el orden de cita de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	El personal de Reniec es tolerante con los diferentes usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	En Reniec existe profesionalismo en la atención presencial u online	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Se evidencia un dominio técnico y conocimiento de funciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Son adecuados los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los usuarios en Reniec	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fecha de atención : 08 / 07 / 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Leydi Pérez Guimaraes DNI: 00094726

Especialidad del validador: Dr/a. D. Arencibia, Universidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fecha 28/07/22

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5
Ambiente de trabajo						
1	El personal de Reniec emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.					✓
2	El personal que atiende en Reniec brinda instrucciones claras y precisas					✓
3	El personal de reniec atiende dudas y quejas oportunamente					✓
4	El personal de Reniec es respetuoso con todos los clientes, sean niños o adultos					✓
5	Se percibe un clima laboral ameno y de trabajo colaborativo					✓
Interacción						
6	En Reniec se hace sugerencias y recomendaciones sobre los pasos a seguir en los trámites existentes					✓
7	La institución se preocupa por las necesidades de atención del usuario					✓
8	Reniec interactúa constantemente con los usuarios haciendo usos de la Web o intranet					✓
9	Existe receptividad en el personal ante cualquier consulta					✓
10	La atención brindada por el personal de Reniec cubre las expectativas del usuario					✓
Bienestar						

11	El personal de Reniec atiende respetando el orden de cita de los usuarios	✓	✓	✓	✓	✓
12	El personal de Reniec es tolerante con los diferentes usuarios	✓	✓	✓	✓	✓
13	En Reniec existe profesionalismo en la atención presencial u online	✓	✓	✓	✓	✓
14	Se evidencia un dominio técnico y conocimiento de funciones	✓	✓	✓	✓	✓
15	Son adecuados los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los usuarios en Reniec	✓	✓	✓	✓	✓

Fecha de atención : 03 / 07 / 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ASTORMAN HUANGA ALER DÍAZ

DNI: 44957119

Especialidad del validador: Docente en Administración

Referencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado
Referencia: El ítem es adecuado para representar al componente o
generar evidencia de concepto
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
conciso, exacto y directo

Nota: Solicitar, si hay suficiencia cuando los ítems puntuados
son suficientes para medir la dimensión

..... del 20.....

Firma del Experto Informante.

CENTROADO DE VALORES DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.
CUESTIONARIO PARA EL SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Fecha: 23/09/23

N°	ITEMS	ESCALA				
		Nunca nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Gestión interna						
1	El acceso a los servicios que brinda la oficina registral Pucallpa - Reniec a través de la Intranet, es adecuado					<input checked="" type="checkbox"/>
2	Existe facilidad para consultar la información sobre los trámites con Reniec a través de la Web e Intranet					<input checked="" type="checkbox"/>
3	La información que requiere sobre trámites en Reniec se encuentra la Web e Intranet					<input checked="" type="checkbox"/>
4	Reniec actualiza constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico (Web e Intranet)					<input checked="" type="checkbox"/>
5	Los trámites ante Reniec a través de la Intranet son rápidos y adecuados					<input checked="" type="checkbox"/>
Promoción						
6	Resulta amigable navegar en la Intranet de Reniec					<input checked="" type="checkbox"/>
7	Existe seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de Reniec					<input checked="" type="checkbox"/>
8	Reniec hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico					<input checked="" type="checkbox"/>
9	Las oficinas de Reniec - Pucallpa cuentan con equipos de alta tecnología para el servicio online al usuario					<input checked="" type="checkbox"/>

10	El tiempo de demora en los procesos que realiza Reniec vía Intranet es el esperado	✓	✓	✓	✓	✓
Relacional						
11	Se establecen canales de comunicación online adecuados	✓	✓	✓	✓	✓
12	La implementación de servicios electrónicos en Reniec permite la relación con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos	✓	✓	✓	✓	✓
13	La implementación de servicios electrónicos en Reniec sirve para estar informado de actividades en otras entidades	✓	✓	✓	✓	✓
14	Se solucionan los problemas vía web o intranet	✓	✓	✓	✓	✓
15	El personal de Reniec participa activamente en el servicio online de la institución	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr Mg:

ASTORVANA HUANGA ACEX DAVIS

DNI: **44354119**

Especialidad del validador:

Doctor en Administración

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 20.....
 Firma del Experto Informante.

Anexo:

'Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional'

Pucallpa, 10 de enero de 2022

Carta ° 001-2022-LRN

Abg. Kelita Milagros Amasifuen Marquez,
Jefe (e) de la Oficina Registral Pucallpa-Reniec.

Presente. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y *solicitar* aplicar instrumentos de investigación a través de las técnicas de encuesta presencial a los ciudadanos que realizan diferentes tramites y a los servidores públicos que laboran en la Oficina Registral que usted dirige; con razón de que estoy realizando la tesis doctoral titulada: *"Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022"*.

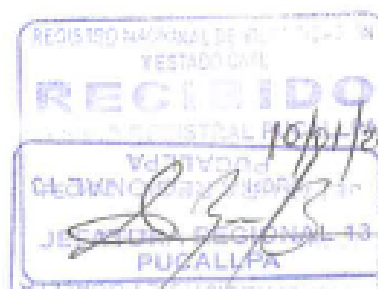
Mucho agradeceré que la comunicación y coordinación lo pueda hacer al teléfono celular: 942103168 y correo electrónico: leysi.jule@gmail.com

Sin otro particular, expreso las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Leysi Ruiz Noriega,
41942408



Anexo:

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pucallpa, 15 de febrero de 2022

Carta ° 01-2022-KMAM

**Mg. LEYSI RUIZ NORIEGA.
REGISTRADOR CIVIL.**

Presente. -

Asunto: AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

REF: Carta N° 001-2022-LRN

De mi consideración:

Por medio del presente le saludo cordialmente y al mismo tiempo se autoriza la aplicación de sus instrumentos de investigación como las encuestas a los ciudadanos que realizan diferentes tramites y a los servidores públicos que laboran en la Oficina Registral, respecto a los "*Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022*". Así, mismo; quiero solicitarle al termino de investigación hacer de conocimiento el aporte de su instigación en beneficio de nuestra primera casa superior de estudios

Sin otro particular, expreso las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Abg. Kelita Milagros Amasifuen Marquez
Jefe (c) de la Oficina Registral Pucallpa-Renic.

Anexo 6. Base de datos de la investigación

Servicios de gobierno electrónico.

Preguntas

N° Personas encuestadas	Gestión interna					Promoción					Relacional				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
5	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
6	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
7	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
8	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
9	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
10	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
13	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
14	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
15	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
16	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
17	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
18	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
19	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
20	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
21	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
22	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
23	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
24	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
25	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
26	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
27	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3

28	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
29	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
30	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3
31	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
32	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
33	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
34	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
35	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
36	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
37	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
38	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
39	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	2
40	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
41	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
42	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3
43	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
44	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
45	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
46	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
47	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
48	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
49	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
50	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
51	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	2
52	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
53	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
54	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
55	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
56	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
57	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	2
58	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
59	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
60	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
61	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
62	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
63	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3

64	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
66	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
67	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
68	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
69	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
70	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
71	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
72	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
73	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
74	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
75	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
76	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
77	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
78	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
79	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
80	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
81	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
82	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
83	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
84	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
86	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
87	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
88	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
89	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
90	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
91	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
92	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
93	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
94	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
95	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
96	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
97	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
98	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
99	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3

100	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
101	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
102	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
103	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
104	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
105	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
106	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
107	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
108	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
109	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
110	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
111	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
112	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
113	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
114	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
115	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
116	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
117	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
118	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
119	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
120	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
121	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
122	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
123	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
124	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
125	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
126	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
127	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
128	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
129	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
130	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
131	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
132	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
133	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
134	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
135	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2

136	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
137	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
138	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
139	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
140	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
141	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
142	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
143	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
144	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
145	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
146	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
147	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
148	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
149	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
150	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
151	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
152	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
153	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
154	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
155	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
156	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
157	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
158	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
159	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
160	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
161	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
162	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
163	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
164	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
165	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
166	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
167	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
168	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
169	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
170	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
171	3	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2

172	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
173	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
174	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3
175	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4

Satisfacción del cliente.

Preguntas

N° Personas encuestadas	Ambiente de trabajo					Interacción					Bienestar				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
6	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
7	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
8	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
9	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
10	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
13	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
14	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
15	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
16	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
17	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
18	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
19	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
20	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
21	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
22	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
23	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
24	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
25	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
26	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
27	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
28	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
29	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3

30	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
31	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
32	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
33	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
34	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
35	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
37	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
38	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
39	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
40	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
41	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
42	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
43	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
46	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
47	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
48	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
49	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
50	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
51	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
52	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
53	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
54	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
55	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
56	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
57	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
58	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
59	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
61	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
62	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
63	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
64	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3

66	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
67	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
68	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
69	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
70	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
71	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
72	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
73	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
74	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
75	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
76	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
77	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
78	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
79	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
80	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
81	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
82	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
83	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
84	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
86	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
87	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
88	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
89	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
90	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
91	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
92	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
93	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
94	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
95	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
96	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
97	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
98	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
99	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
100	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
101	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3

102	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
103	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
104	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
105	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
106	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
107	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
108	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
109	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
110	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
111	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
112	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
113	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
114	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
115	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
116	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
117	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
118	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
119	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
120	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
121	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
122	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
123	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
124	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
125	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
126	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
127	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
128	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
129	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
130	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
131	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
132	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
133	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
134	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
135	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
136	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
137	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3

138	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
139	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
140	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
141	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
142	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
143	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
144	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
145	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
146	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
147	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
148	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
149	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
150	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
151	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
152	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
153	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
154	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
155	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
156	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
157	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
158	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
159	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
160	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
161	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
162	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
163	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
164	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
165	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
166	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
167	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
168	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
169	2	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
170	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
171	3	5	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	2
172	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
173	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4

174	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3
175	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4

Anexo 7. Resolución del proyecto de investigación de doctorado.



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3185-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 27 de julio de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación doctoral denominado: *Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la Oficina Registral Pucallpa RENIEC, 2022*; presentado por el (la) *Mgtr. Leyri Ruiz Noriega* con código de matrícula N° 7001014539, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, grupo A3, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posteriormente la sustentación con la finalidad de su graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del asesor (a) el Dr.(a). *Melgar Segazo Arturo Eduardo*.

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable de la Comisión de Tesis de Grado de Doctor conformada por: *Dra. Nilza Sifuentes Pinto, Dra. Aura Eliza Quiñones Li y Dra. Juana Yris Díaz Mujica*;

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, la Jefatura de la Oficina de Investigación, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación Doctoral denominado: *Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la Oficina Registral Pucallpa RENIEC, 2022*, presentado por el (la) *Mgtr. Leyri Ruiz Noriega* con código de matrícula N° 7001014539.

Art. 2°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto doctoral tiene un plazo de doce meses desde la fecha de emitida la presente resolución para la ejecución y presentación del informe de tesis.

Regístrese, comuníquese y archívese.



[Firma]
Dra. Estrella A. Esquivola Aranda
 Jefa
 Escuela de Posgrado UCV
 Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Niveles de la variable Servicios de gobierno electrónico y dimensiones.

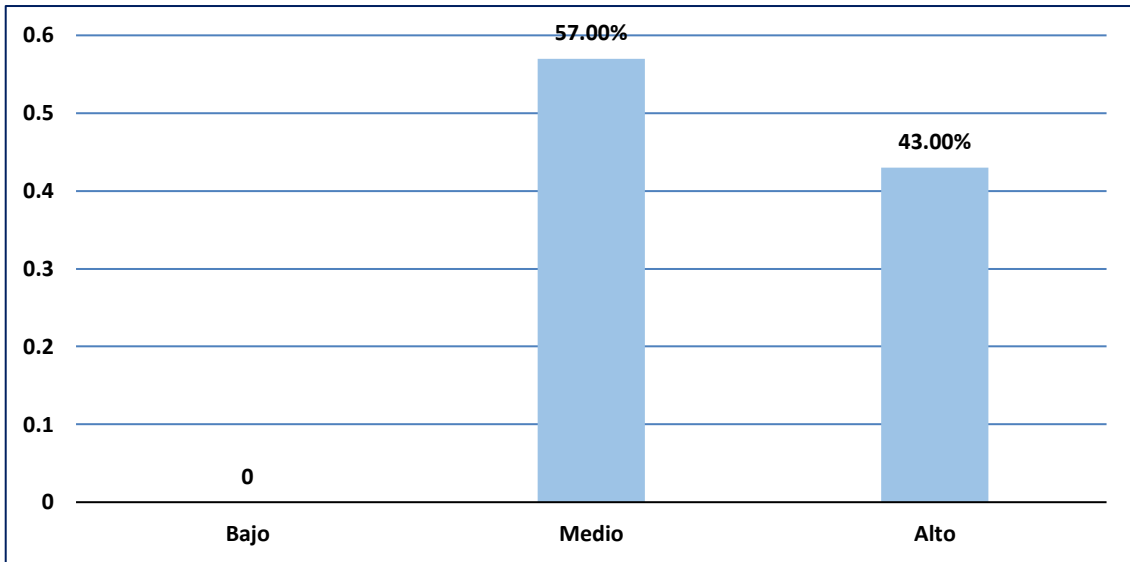


Figura 1: Los servicios de gobierno electrónico en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

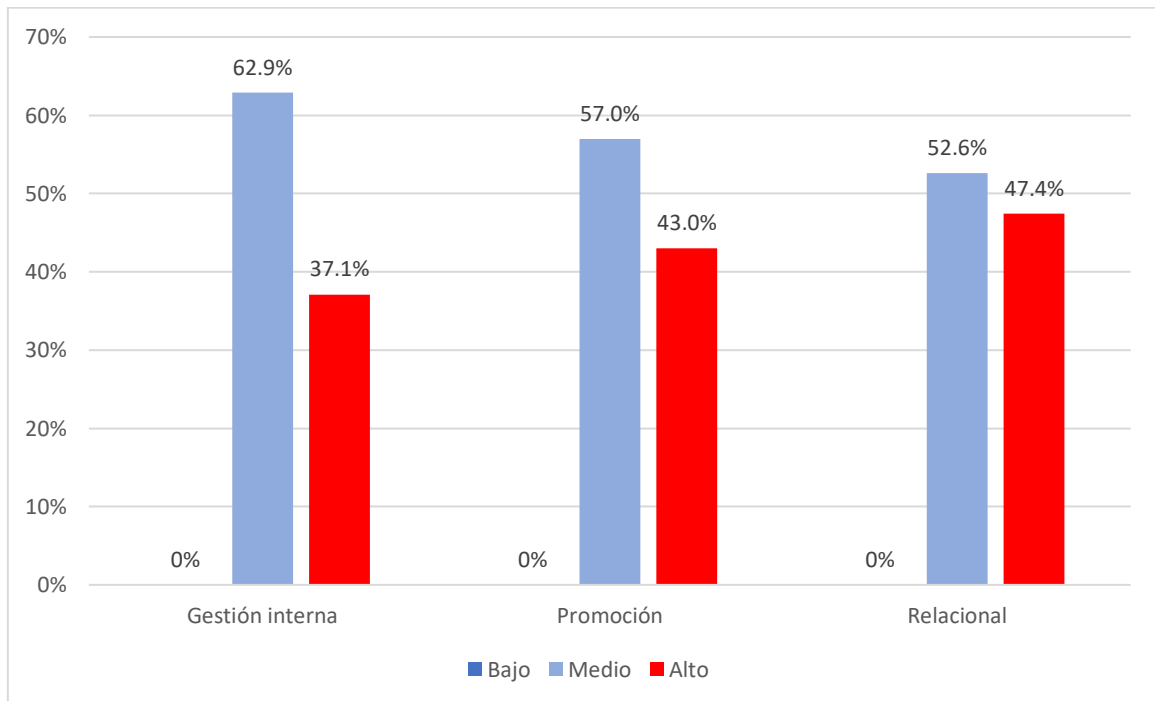


Figura 2: los niveles de las dimensiones de los servicios de gobierno electrónico en Reniec, 2022.

Niveles de la variable Satisfacción del cliente y sus dimensiones

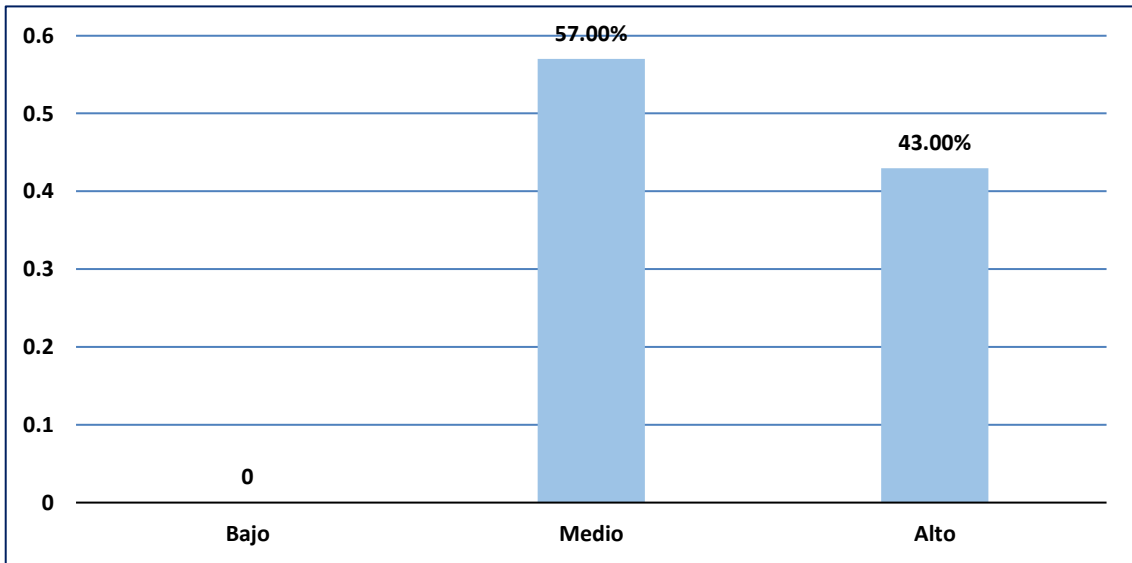


Figura 3: Los servicios de gobierno electrónico en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2022.

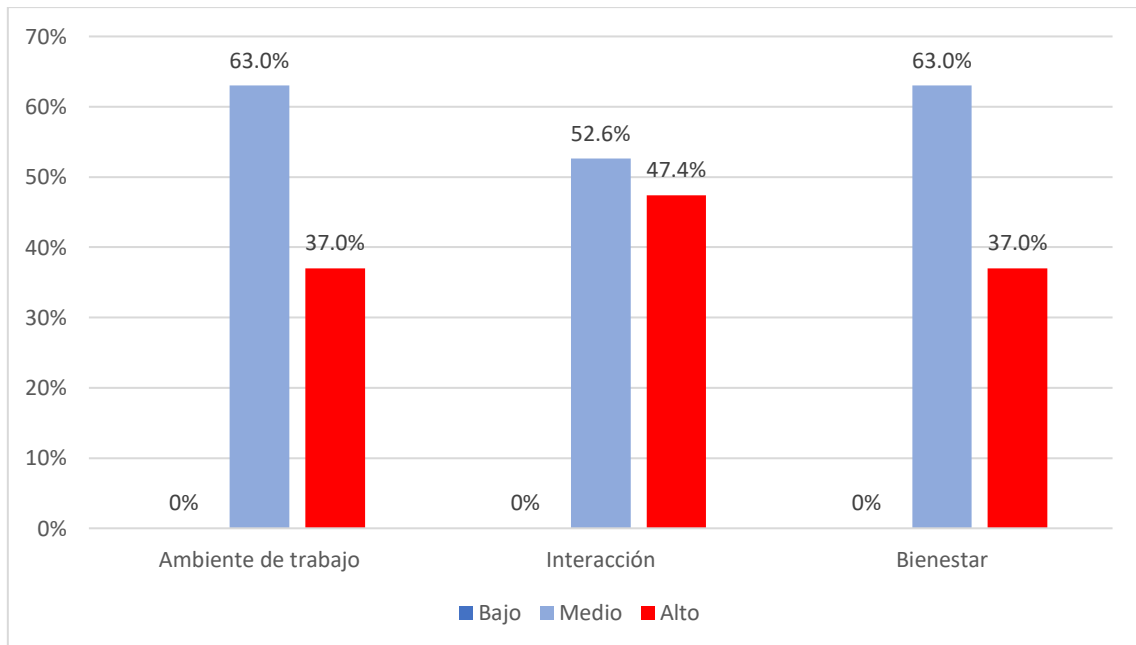


Figura 4: los niveles de las dimensiones de la satisfacción del cliente en Reniec, 2022.