



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Oficina de  
Normalización Previsional, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Lopez Suclupe, Sara Leslye ([orcid.org/0009-0003-4555-4517](https://orcid.org/0009-0003-4555-4517))

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle ([orcid.org/0000-0002-9246-9927](https://orcid.org/0000-0002-9246-9927))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A mis padres Luis Lopez y Maritza Suclupe por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con valores, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por permitirme darme salud y fuerza para poder culminar este proceso. A mi docente por guiarnos y apoyarnos en tantas horas de aprendizaje y conocimiento dedicado a este título.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023

", cuyo autor es LOPEZ SUCLUPE SARA LESLYE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI <b>CARNET EXT.:</b> 005774548 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 30-01-2024 11:11:50

Código documento Trilce: TRI - 0736297



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LOPEZ SUCLUPE SARA LESLYE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SARA LESLYE LOPEZ SUCLUPE <b>DNI:</b> 75442118 <b>ORCID:</b> 0009-0003-4555-4517	Firmado electrónicamente por: SALOPEZSU el 30-01- 2024 15:28:51

Código documento Trilce: TRI - 0736301

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1. Tipo de investigación	15
3.1.2. Diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de analisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable gobierno digital	20
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la dimensión presencia	21
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión interacción	22
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión transacción	.23
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la dimensión transformación	24
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario	25
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión atención	26
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión producto/servicio	27
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión comodidad	.28
Tabla 10. Relación de la presencia y la satisfacción del usuario	29
Tabla 11. Relación de la interacción y la satisfacción del usuario	29
Tabla 12. Relación de la transacción y la satisfacción del usuario	30
Tabla 13. Relación de la transformación y la satisfacción del usuario	31
Tabla 14. Relación del gobierno digital y la satisfacción del usuario	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación	14
Figura 2. Distribución de frecuencia de la variable gobierno digital	20
Figura 3. Distribución de frecuencia de la dimensión presencia	21
Figura 4. Distribución de frecuencia de la dimensión interacción	22
Figura 5. Distribución de frecuencia de la dimensión transacción	23
Figura 6. Distribución de frecuencia de la dimensión transformación	24
Figura 7. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario	25
Figura 8. Distribución de frecuencia de la dimensión atención	26
Figura 9. Distribución de frecuencia de la dimensión producto/servicio	27
Figura 10. Distribución de frecuencia de la dimensión comodidad	28

## RESUMEN

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023; para su ejecución se acudió al tipo de investigación básica, alcance descriptivo correlacional de corte transversal y diseño no experimental. Su población fue de 900 usuarios y su muestra de 139 usuarios, siendo ellos a los cuales se les proporcionó los cuestionarios válidos y confiables como instrumentos. Utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario hecho por 61 preguntas cerradas. En cuanto a la prueba de confiabilidad se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.933 para la primera variable y 0.910 para la segunda variable siendo mayor al parámetro establecido ( $>0.750$ ). Como resultados se obtuvieron que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.630, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario. Y con un nivel de significancia menor al 5% ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo que se concluyó que el gobierno digital está relacionado con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.

**Palabras clave:** Gobierno digital, satisfacción del cliente, gestión pública.

## **ABSTRACT**

The research was developed with the objective of determining the relationship between digital government and user satisfaction of the Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023; for its execution the type of applied research, descriptive correlational cross-sectional scope and non-experimental design was used. Its population was 900 users and its sample of 139 users, who were provided with valid and reliable questionnaires as instruments. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire made up of 61 closed questions. Regarding the reliability test, a Cronbach's Alpha of 0.933 was obtained for the first variable and 0.910 for the second variable, being higher than the established parameter ( $>0.750$ ). As results, Spearman's Rho coefficient was 0.630, which means that there is a moderate positive correlation between the variables digital government and user satisfaction. And with a significance level of less than 5% ( $0.000 < 0.05$ ). Therefore, it was concluded that digital government is related to user satisfaction of the Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.

**Keywords:** Digital government, customer satisfaction, public management.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el gobierno digital ha propuesto mejoras al aparato estatal a través de las diferentes plataformas digitales donde el ciudadano puede realizar sus gestiones de manera virtual. Este nuevo sistema presupone una colaboración interactiva, comunicación en tiempo real e intercambio de información entre las instituciones del Estado haciendo uso de las tecnologías de la información, la cual se convierte en una estrategia integral cuya intención es la modernización del Estado para generar valor y satisfacción al público (Mergel et al., 2019).

Desde el ámbito internacional, según Castillo et al. (2023) en su artículo publicado en Cuba observaron que la digitalización impulsa una sociedad caracterizada por su apertura, inclusión, participación activa de sus ciudadanos y sustentada en el desempeño activo de estos individuos. Esto se tradujo en un acceso más ágil a los servicios públicos, evitando los largos y complejos procesos burocráticos, lo que contribuye a la satisfacción del ciudadano. Además, se ha notado una mayor participación de los pobladores en la supervisión del presupuesto y en el cumplimiento de los gastos públicos relacionados con la ejecución de proyectos planificados. Esto se lleva a cabo a través de un gobierno que promueve la apertura y la transparencia en su funcionamiento.

Además, Morillo et al. (2020) en su artículo publicado en Ecuador afirmaron que la gobernanza digital ha ayudado a modernizar los procesos de adquisición públicas en América Latina, lo que ha afectado su eficacia y la percepción de transparencia del trabajo de las autoridades ante la población y organismos internacionales relacionados con la economía de los países.

Mientras que, Neyra y Bravo (2019) alegaron que la satisfacción del usuario es una medida de la gestión y eficacia de los equipos de trabajo de los servicios que brinda una organización, que consistió en identificar objetivos e implementar estrategias que presenten cambios en la organización en aspectos específicos como seguridad, eficacia y eficiencia del servicio; del mismo modo, generar programas que garanticen y mantengan un nivel de servicio que hagan sentir al usuario satisfecho de atenderse o acudir a los servicios que ofrece la institución pública o privada.

Por lo tanto, De Grande (2020) en su artículo publicado en Argentina, afirma que en dicho país se ha experimentado múltiples fallas informáticas, lo que ha impedido que los usuarios reciban asistencia del gobierno, con tiempos de espera frecuentes y páginas web que no se cargan después de 5 minutos en espera, otras páginas no abren, provocando descontento entre los ciudadanos, estas fallas se deben a las restricciones de infraestructura nacional que afectan la gestión pública de la cantidad mínima de energía eléctrica y conexiones.

Además, el Diario El País (2023) anunció que, en España, ocurre que la cantidad de pensionistas es alta; en 1960 representaban el 8.2%. Sin embargo, en 2020 este porcentaje se elevó a 22.9%, esta situación no es exclusiva de este país; en la Unión Europea en general las personas de 80 años a más a 2020 son del 6%, considerando que en 2001 únicamente llegaban al 3.4%, esto ha traído como consecuencia que el pago de pensiones se incrementa en 46 millones de euros, lo que ha traído problemas en el pago de pensiones, conjuntamente con la engorrosa situación de los trámites de los nuevos pensionistas, como efecto de ello, la insatisfacción del usuario que reclama por sus pensiones y que debe lidiar con los trámites virtuales de un gobierno digital.

Finalmente, Vergel et al. (2023) en su artículo publicado en Colombia expresaron que las empresas del Estado cuentan con modelos de gestión digital, las cuales se encuentran estructuradas en función a la Norma ISO/IEC 38500:2015; que incorporan en sus procesos factores claves de decisión, políticas y lineamientos que proporcionan valor público a los mismos. Estos mecanismos se han desarrollado para mejorar la gestión de los servicios al ciudadano, la cual genera políticas de Estado cuyo alcance es la implementación de una infraestructura digital que garantice una gestión pública eficiente y una relación entre Estado – ciudadano, que le brinde a este último la satisfacción que merece en los servicios que recibe.

En el ámbito nacional, en Perú, el 13 de junio del 2018, mediante resolución Jefatural N° 075-2018-JEFATURA/ONP la ONP constituye el comité de gobierno digital y con fecha 08 de abril del 2019, mediante resolución Jefatural N° 035-2019-JEFATURA/ONP modifica su conformación con el claro propósito de efectuar la

gobernanza del gobierno digital en la entidad. Adicionalmente, el comité de gobierno digital es el responsable de evaluar las necesidades del afiliado y aportantes al sistema nacional de pensiones (SNP), así como de dirigir y supervisar el portafolio de proyectos de gobierno digital aprobados en el correspondiente plan. También se detalla que el presupuesto para los servidores en el 2019 fue de S/6 806 150.

En la ONP como mecanismos de seguridad, se utilizan el control de accesos a través de passwords, encriptación de archivos, uso de software antivirus (McAfee), certificados digitales, VPN, entre otros. Estos mecanismos han permitido que la página web no sufra de modificaciones desautorizadas, que no se haya presentado robo de información confidencial, actos de sabotajes y penetración no autorizada a los sistemas de información. Por ello, la entidad cuenta con un servidor civil asignado exclusivamente para labores de seguridad de la información y con un comité de seguridad de la información a nivel de la alta dirección (Comité de Gobierno Digital, 2019).

Además, Cosquillo (2022) en su artículo publicado en Junín, comentó que la implementación de la gobernanza digital aún es incompleta en los gobiernos regionales, donde los usuarios viajaban a lugares distantes para realizar una operación sencilla porque no estaban digitalizados, ya que había poca transparencia, no se conocían los requisitos del trámite, lo que generaba incomodidad, por el hecho de que el usuario debía realizar varios viajes para realizar dicho trámite, lo que generaba tiempo, dinero y agotamiento físico. Al mismo tiempo, la calidad del servicio resultó ser irregular, porque existía una alta dependencia del asistente, largas colas, demoras y costos innecesarios.

Mientras, Salazar (2021) en su artículo en Huancavelica, señaló que entre 2020 y 2021, las crisis sanitarias y económicas producto de la COVID-19 tuvieron un impacto significativo, con cerca de 2,7 millones de empresas cerrando y una pérdida de 8,5 millones de empleos, lo que resultó en 45 millones de personas que se convirtieron en pobres. Esto demostró importantes deficiencias en el ámbito de la salud, la educación y la informática en naciones latinoamericanas, especialmente en Perú. Además, se obtuvieron ventajas, como la implementación de reformas

digitales para reducir la informalidad y la desigualdad, aumentar la eficiencia y requerir la implementación de tecnologías de información para involucrar a los usuarios en actividades de control y participación.

Finalmente, según Díaz et al. (2022) en su artículo publicado en San Martín alegaron que las instituciones públicas aún carecen de tecnologías físicas y digitales, lo que genera una incapacidad para brindar servicios e información de manera efectiva, lo que lleva a la insatisfacción de los usuarios.

Bajo este contexto, se pasa a detallar en el ámbito local los inconvenientes que se percibió en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), en la ciudad de Lima. De manera general, presenta ciertas dificultades en sus funciones, por las demoras en los trámites de parte de la institución; es decir, su gestión interna no brinda un servicio adecuado, o los errores que son cometidos por el mismo usuario que ejecuta la gestión virtual porque previamente no ha recibido información de su uso y la ONP no ha interactuado con el ciudadano, es decir no existe un proceso relacional entre ambos. Esta situación genera retrasos en las respuestas que los usuarios deben recibir vía electrónica (Salazar, 2021).

Con base en esta realidad, se formuló como problema general ¿De qué forma el gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023? Y como problemas específicos se plantea ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la ONP, Lima 2023?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en la ONP, Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación del gobierno digital con la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023?

Ahora, respecto a la justificación, se puede explicar a través de cuatro criterios: En lo teórico, porque este trabajo pretenderá ampliar el conocimiento de la relación entre las variantes por medio de teorías y enfoques sustentados por autores reconocidos y a la vez servirá para futuras investigaciones. En lo práctico, porque a partir de los hallazgos se pueden tomar medidas para mejorar y optimizar la gobernanza digital y así minimizar los procesos administrativos y de control que se deben implementar, ya sean rápidos, integrales, incluyentes y transparentes, para crear una cultura tecnológica para los residentes. En lo metodológico, porque

existirán instrumentos autorizados, validados y de confianza para su aplicación. En lo social, porque esta investigación ayudará a demostrar la importancia de la gobernanza digital para el beneficio e impacto de la población brindando un buen servicio y además reducirá la duración en los procesos de gestión y esto aumentará la satisfacción del usuario.

De la misma manera, se traza el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023. Del mismo modo, sus objetivos específicos fueron: Describir el nivel del gobierno digital en la ONP, Lima 2023. Describir el nivel de la satisfacción del usuario en la ONP, Lima 2023. Establecer la relación entre las dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación del gobierno digital con la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023.

Finalmente, la hipótesis general del trabajo fue: El gobierno digital si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023. Mientras que la hipótesis específica fue que las dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación del gobierno digital se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo comenzó con los antecedentes. En el contexto internacional según Arcentales y Gamboa (2019) en su artículo en Ecuador, su propósito fue determinar el impacto del gobierno electrónico en la administración pública. Los hallazgos evidenciaron que existía una asociación directa entre las empresas estatales y los ciudadanos, lo que se reflejó en los hallazgos de la gestión. Se concluyó que el gobierno había promovido una mayor implicación de los habitantes en la prestación de los servicios públicos.

Asimismo, Lira (2020) en su memoria en México buscó estudiar y evaluar el estado actual del gobierno electrónico en el gobierno de Aguascalientes a través de los programas y servicios que brindaba para mejorar la satisfacción ciudadana. Los hallazgos mostraron que existe una relación entre cada dimensión de la gobernanza digital y la satisfacción, disponibilidad de e-servicios ( $\beta = 0,588$  y  $p = 0,000$ ). Se concluyó que la introducción del gobierno electrónico en términos de prestación de servicios demostró ser una estrategia adecuada para estimular las fortalezas en la administración pública y la ciudadanía.

Mientras que, Cortés (2022) en su artículo en Ecuador tuvo como propósito tratar de esbozar propuestas de gobierno electrónico para aumentar la participación de los usuarios. Los hallazgos demostraron una asociación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana. Se concluyó que la incorporación del e-Gobierno en varias organizaciones gubernamentales de América Latina y el Caribe mostró una mejor participación ciudadana, una mejor optimización del tiempo de respuesta y una mejor entrega de lo habitual en el contexto real de las instituciones antes mencionadas. Hubo un mejor servicio, proyectos que seguían activos y en desarrollo.

Además, Carrera et al. (2019) en su artículo en México señalaron como objetivo la congruencia entre las creencias sobre la eficacia ciudadana y el comportamiento de las personas a través de la gobernanza digital. El resultado más importante fue la visión de la eficiencia de los ciudadanos como un factor que influyó en el comportamiento de los ciudadanos en el uso de la gobernanza digital, y se concluyó que la eficiencia de la prestación de servicios en línea fue una intervención directa en el uso de la gobernanza digital.

Finalmente, Navarro (2021) en su tesis en España, propuso el objetivo de utilizar la tecnología para observar el potencial de la gobernanza pública digital. El principal resultado fue que España es uno de los países más influyentes en tecnología digital entre los 28 países de la Unión Europea, y se concluyó que las decisiones tomadas por España en los últimos años basadas en la tecnología digital, corrigieron la transformación de la administración pública y lograron resultados ideales.

En el ámbito nacional, tal como Borda (2023) detalló en su investigación realizada en Lima, se planteó como objetivo principal el establecimiento de la vinculación existente entre la presencia física y la satisfacción experimentada por los usuarios de una entidad registral local. Para llevar a cabo esta indagación, se optó por una metodología que se caracterizó por ser no experimental y de naturaleza correlacional. Además, la población fue de 677 usuarios y la muestra estuvo conformado por 246 usuarios. Los hallazgos evidenciaron que existía una relación entre ambas variantes con un coeficiente alto (Rho: 0.606) y un p-valor ( $0.000 < 0.05$ ).

Mientras que, Ruiz (2021) en su memoria en Tarapoto, su objetivo fue determinar la relación entre la gobernanza digital y la satisfacción del usuario en el gobierno regional de San Martín - 2021. Los hallazgos evidenciaron que el gobierno digital se encontraba en un nivel promedio de 39,00% y la satisfacción del usuario estaba en un nivel promedio de 56%. Se pudo concluir que existía una correlación muy positiva entre la gobernanza digital y la satisfacción del usuario; coeficiente Rho = 0,818, valor p 0,000.

Asimismo, Rafael (2021) en su memoria en Chiclayo, buscó determinar la relación entre la gobernanza digital y la satisfacción de los usuarios en el Municipio Regional de la Provincia de Chiclayo. Los hallazgos fueron procesados mediante el programa SPSS obteniendo un coeficiente Rho = 0.583 y un valor p de 0.000, lo que confirmaron la relación significativa entre la gobernanza digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

Además, Ojeda (2021) en su memoria en Chimbote apuntó determinar si existe una vinculación entre la gobernanza digital y la satisfacción del usuario

Santa, 2020 Corte Suprema. Como resultado, se determinó que el nivel de dominio de la percepción del gobierno digital por parte del usuario era un promedio del 55 %, mientras que el nivel de satisfacción del usuario era un promedio del 79 %. Tenía un coeficiente  $Rho = 0.540$  y un valor  $p$  de 0.000, lo que verificaba una relación directa y significativa entre las variables anteriores.

Por lo tanto, Luna (2021) en su memoria en Tarapoto se buscó determinar la relación entre la gobernanza digital y la satisfacción de los usuarios de los proyectos específicos del Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. Los hallazgos evidenciaron que el gobierno digital es del 51,92% y el nivel de satisfacción es medio, 50%. Por lo que se concluyó, que muestran una correlación significativa entre la gobernanza digital y la satisfacción de los usuarios en los proyectos específicos de Huallaga Central y Bajo Mayo; la correlación fue altamente positiva con un coeficiente de Pearson = 0,796 y valor  $p = 0,000$ .

Mientras que, Diaz (2022) en su tesis en Tarapoto, se propuso establecer la correlación existente entre los servicios de gobierno y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad distrital de San Martín. Los hallazgos del estudio revelaron que el nivel de los servicios de gobierno se ubicaba en un punto intermedio, con una representación del 75%, debido a la falta de datos actualizados, lo cual incidía negativamente en la correcta ejecución de las solicitudes y trámites, los cuales no se registraban ni se programaban de manera adecuada. Los hallazgos indicaron una correlación significativa entre las diversas dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario de la municipalidad ( $p=0,000$ ;  $Rho$  de 0.597). En conclusión, existe una relación sustancial entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario, confirmada por una significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de  $Rho$  de Spearman de 0,701.

Finalmente, Manza (2023) en su memoria en Lima, buscó determinar la relación entre la gobernanza digital y la satisfacción de los usuarios en las unidades administrativas educativas locales, Lima 2022. Los hallazgos evidencian que la gobernanza digital domina en el nivel medio superior. El gobierno tenía un apoyo del 50 % para ambos niveles, mientras que la satisfacción del usuario estaba dominada por el nivel medio con un 57 %. Se concluyó que existía una relación entre la gestión digital y la satisfacción del usuario LEMU ya que tenía un valor  $p =$

0.000 y 0.568 como coeficiente Rho, donde el nivel más alto de gestión digital sería la satisfacción del usuario.

A continuación, en cuanto a la base teórica de estudio, el cimiento de la primera variable gobierno digital se basa en los aportes de algunos autores: Según García y Plasencia (2020) afirmaron que la gestión digital forma parte de la modernización del Estado y de la sociedad, ya que su finalidad era facilitar a los ciudadanos el acceso ágil a información relacionada con diversos procedimientos, así como fomentar la transparencia y generar la confianza necesaria en el gobierno y en la construcción de relaciones favorables con la ciudadanía. Además, promovía la participación ciudadana y la disponibilidad de información actualizada y pertinente.

Asimismo, Naser (2021) afirma que la gobernanza digital es la formulación y concreción del interés público y las políticas de las partes relevantes (estado, sociedad civil y sector privado) utilizando tecnologías digitales. Según la OCDE (2019), la gobernanza digital se definió como la inclusión de tecnologías digitales en la estrategia de modernización gubernamental con el propósito de generar valor público. Esta concepción se fundamentó en un entorno de gobierno digital que engloba a diversos actores, tales como entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, la sociedad civil y ciudadanos individuales. Dentro de este marco, estos actores colaboraron en la creación y acceso a información, servicios y contenido mediante interacciones con el gobierno.

Mientras que, el Gobierno de Perú (2018) afirmó que la gobernanza digital se puede definir como el uso estratégico de los datos y las tecnologías digitales por parte de una administración pública con el fin de crear un ecosistema conformado por el sector público, los ciudadanos y las personas afines que contribuyen a la implementación del proyecto brindando iniciativas y acciones para desarrollar servicios y contenidos digitales, y de esta manera, garantizar el respeto a los derechos humanos en el entorno digital. Según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2019), el gobierno digital, también referido como gobierno electrónico, se caracterizaba por la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las distintas operaciones y funciones gubernamentales, con el fin de incrementar la eficacia, la transparencia y la participación amplia de la

ciudadanía.

En cuanto a las dimensiones de la gobernanza digital, se tiene: La dimensión existencial, primero define la relación entre el estado y las personas a través de canales en línea, pero en realidad es muy limitada. Este tipo de relación; la mayoría de los gobiernos tienen sus propias páginas web donde pueden poner a disposición la información física, pero la información no es amigable para los humanos, lo que hace que las interacciones fueran difíciles y tediosas (Ojeda, 2021; Borda, 2023; Armas y Armas, 2011). Y como indicadores incluían: Portal web de la institución, nivel de servicio, información sobre leyes y transparencia.

En la interacción, se refiere a que debía haber una comunicación directa entre los ciudadanos y las instituciones que no solo brinden información, sino que también estuvieran listos para recibir comentarios y comunicarse con los ciudadanos, como correos electrónicos, comentarios, formularios, foros, etc (Borda, 2023; ONGEI, 2013; Armas y Armas, 2011). Y como indicadores: comunicación externa e interna, comunicación de entretenimiento, nivel de interacción, empatía y tiempo.

Estas instituciones, a su vez, empoderaron a los ciudadanos para iniciar, controlar e implementar a través de una dimensión transaccional. En otras palabras, cualquier plataforma web permitía acceder a los servicios de instituciones sin la necesidad de una visita presencial después de la fase previa de trámites. Estos portales en línea de las entidades se encontraban dispuestos para brindar una gama adicional de programas y servicios, lo que enriquece la tradicional interacción en persona en las oficinas gubernamentales con la participación general de la población (Borda, 2023; ONGEI, 2013; Armas y Armas, 2011). Y como indicadores: Consulta de trámite en línea, acceso, pagos electrónicos y agencia móvil.

La última dimensión, transformación, se definió como evidencia de que la parte administrativa tiene intenciones renovadoras. Es decir, las empresas relacionadas con el Gobierno Electrónico contribuirán al logro de esta etapa, por lo que las entidades necesitaban actualizar las estructuras en su forma administrativa, incorporando las TIC como parte del progreso, de la mano con el hardware, conectando clientes con entidades, generando diálogo y evaluando diferentes estrategias para atender las necesidades de los clientes a través de Internet (Ojeda,

2021; Borda, 2023; Armas y Armas, 2011). Y como indicadores: Agilidad del trámite, competencias digitales, mejoras en el proceso e innovaciones tecnológicas.

Asimismo, dicho estudio se engloba con teorías, enfoques y modelos: Según Rodríguez (2021) lo relacionó con la teoría política (2000), especialmente con la teoría del pluralismo de valores de Gray, que se puede aplicar al uso de las TIC. Dado que la democracia presupone métodos, que requiere espacios de participación para llegar a decisiones que definan objetivos, recursos y poderes institucionales. En este sentido, las herramientas tecnológicas ayudan a crear un diálogo entre las autoridades públicas y los ciudadanos para conocer sus percepciones. También aumentaron la confianza en el gobierno al aumentar la transparencia.

Sin embargo, la OCDE (2014) afirma que los gobiernos de los países adoptaron un enfoque más centrado en el gobierno y más centrado en la participación de la ciudadanía en la prestación de servicios públicos digitales. Estos métodos incluyen: un enfoque centrado en el gobierno, que buscaba aumentar la eficiencia, la productividad y los costos del suministro de servicios. El enfoque centrado en las personas, que anticipa las necesidades de los usuarios para mejorar los servicios administrativos y personales. Y el enfoque impulsado por las personas, que busca impulsar la transformación digital para que los gobiernos puedan generar mayor valor público.

Por último, los modelos de gobernanza digital de la OCDE (2014) ofrecieron opciones institucionales para la gestión de la gobernanza digital y los servicios de información. Como resultado, cada individuo tiene sus puntos fuertes y débiles, y algunos podían no ser adecuados para circunstancias específicas. Es fundamental desarrollar una evaluación del valor agregado de cada uno de ellos y asegurarse de que fueran revisados con frecuencia para asegurarse de que estuvieran en línea con las condiciones actuales y los objetivos públicos del país, así como con la madurez del Estado que los implementaba y su gobernanza en estos ámbitos.

Bajo el enfoque del paradigma de la oficina de digitalización, surgió una entidad novedosa con la finalidad de supervisar y orquestar la aplicación de tecnología con el propósito de revolucionar la gestión y entrega de servicios. En general, el personal empleado en el sector técnico consistía en expertos en

tecnología digital, herramientas y métodos para compensar la falta de conocimiento de alta tecnología en la administración pública. Australia implementó este modelo a través de la Agencia de Transformación Digital y el Reino Unido a través del servicio gubernamental digital (OCDE, 2014).

Además, existe el modelo de coordinación central, en el que se establecía una unidad de coordinación para los directores de sistemas de información con una misión clara. El objetivo era que esta autoridad de coordinación tuviera la capacidad de establecer políticas y controles de aprobación financiera para las inversiones importantes en TIC. Esta autoridad de coordinación también podía supervisar la creación de organizaciones de servicios compartidos y la implementación de procedimientos centralizados para la contratación pública de TIC. Colombia, Dinamarca, España y México han implementado este modelo (OCDE, 2014).

Por último, el modelo de coordinación descentralizada permitió a los diferentes ministerios probar varias estrategias de uso de las TIC para modernizarse y llevar a cabo proyectos. Aunque todavía existía un órgano central de coordinación y una estrategia nacional para dirigir las actividades de gobierno digital, cada vez se pedían menos requisitos a estos órganos y no se nombraba a ningún funcionario central con la responsabilidad final de la agenda digital. Sin embargo, es importante destacar que la implementación de este modelo corría el riesgo de generar una implementación desequilibrada y podía no garantizar que las enseñanzas aprendidas se transmitieran efectivamente a todos los niveles del gobierno. Los países que habían implementado esta estrategia eran Chile y Finlandia (OCDE, 2014).

En lo que refiere a la base teórica del trabajo, el cimiento de la segunda variable satisfacción del usuario se fundamenta en lo indicado por algunos teóricos: Según, Kotler y Armstrong (2018) es la valoración que hace el cliente del servicio recibido en función de cómo responde a sus necesidades y expectativas tal como es. Y de no ser así, provocaba frustración. Mientras, Cavaliere et al. (2021) lo describieron como una reacción de satisfacción que agrada a los compradores, mientras que la insatisfacción es una satisfacción no querida. La experiencia del cliente en cualquier caso se basa en la evaluación de la calidad de los productos, servicios e infraestructura. Por último, Singh y Singh (2018) afirmaron que la

satisfacción del usuario, debe estar ligada a la calidad del servicio, es decir que los ciudadanos querían que sus necesidades se satisfagan de manera efectiva, y solo así estarían satisfechos con los servicios que recibían, lo que permitiría a los ciudadanos aceptar y adaptarse mejor a la gobernanza digital.

Con respecto a las dimensiones de la satisfacción del cliente, Kotler y Armstrong (2018) examinaron en primer lugar la conveniencia, que se relaciona con el grado de satisfacción del cliente después de haber recibido un servicio. Por lo tanto, es fundamental uniformizar la experiencia durante la atención al cliente, para lo cual se requieren procesos organizados que estandaricen el servicio. Es importante destacar que, si un cliente no quedaba satisfecho, buscaba de inmediato otra empresa, lo que provocará la pérdida de fidelidad debido a un mal servicio. Por el contrario, si un cliente queda satisfecho, permanecerá leal hasta encontrar otra entidad que le ofrezca un servicio igual o mejor, siempre y cuando exista una lealtad condicional. No obstante, es más probable que se asegure la fidelidad cuando la obediencia va seguida de una afinidad emocional con el cliente.

La segunda dimensión del producto es importante señalar que las siguientes tres situaciones influyeron en el deseo del cliente de adquirir algo: primero, las ofertas y beneficios que la empresa ofrecía al cliente a través del producto o servicio; segundo, la compra o experiencia previa del cliente; Y en tercer lugar, todas las empresas debían ser cuidadosas al establecer expectativas adecuadas. Esto se debía a que, si establecían expectativas bajas, no sería posible atraer a los clientes necesarios y suficientes. Por otro lado, si establecían expectativas altas, los clientes o consumidores se sentían insatisfechos y decepcionados (Kotler y Armstrong, 2018).

Por último, se consideró la entrega de valor que percibieron los clientes al recibir los servicios ofrecidos por la organización. Se opinó que la atención al cliente está directamente relacionada con la calidad del servicio que se brinda, por lo que se hizo todo lo posible para que todos los empleados de las diversas empresas realicen su proceso de atención de manera adecuada de acuerdo al plan, es decir, garantizar el más alto nivel de respeto en la calidad de la atención, como en la excelencia y satisfacción; al mismo tiempo, se debe monitorear el cumplimiento de los procesos de servicio planificados con el fin de prevenir e identificar

oportunamente problemas que afecten la satisfacción del cliente (Kotler y Armstrong, 2018).

Hay varias teorías que subyacen a las variables, incluyendo Oliver et al. (1997) postuló un modelo basado en las necesidades de dos teorías de la satisfacción del cliente y la inconsistencia de las expectativas; en primer lugar, indicaron que para satisfacer a los consumidores se deben cumplir las expectativas en el uso de los servicios, incluyendo las necesidades de autoestima, equidad y seguridad; el otro es comparar los sentimientos y expectativas de los clientes cuando experimentan el consumo. Westbrook y Reilly (1983) introdujeron la teoría de la discrepancia de valor percibido. Esta teoría compara la percepción del cliente de un producto con su necesidad o deseo antes de la compra. Si la percepción es mayor que la necesidad o deseo, el cliente estará satisfecho; si no, quedará insatisfecho. Cadotte et al. (1987) ampliaron esta teoría al incluir estándares de comparación, como la experiencia de marca en un lugar que debería ser similar en otro lugar o con otras marcas similares.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, puesto que esta investigación aportó información y evidencias científicas sobre la relación entre los fenómenos evaluados. Según Arias (2021) buscó ampliar la comprensión de conceptos, principios y leyes fundamentales sin preocuparse inicialmente por su aplicabilidad práctica. El objetivo era generar conocimiento puro.

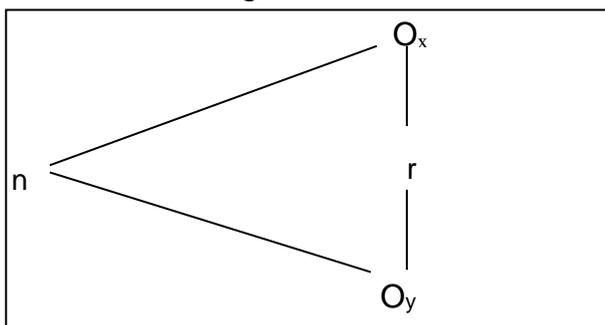
##### 3.1.2. Diseño de investigación

El análisis fue de tipo no experimental, ya que se llevó a cabo sin manipular intencionalmente las variables, y solamente se observó el fenómeno en condiciones naturales para posteriormente ser evaluado. De corte transversal porque se enfocó en recopilar información en un período de tiempo (Rodríguez, 2020; Hernández y Mendoza, 2018).

Y por el alcance del tratado, es descriptivo – correlacional. Es descriptivo porque intentó especificar las propiedades, características importantes de cualquier fenómeno bajo análisis y correlacional, ya que pretendió comprender el grado de conexión o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado (Rodríguez, 2020; Hernández et al., 2014).

#### Figura 1

*Diseño de investigación correlacional*



**Nota:** M: muestra; V<sub>1</sub>: Gobierno digital; V<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario; r: Correlación. Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Gobierno digital

**Definición conceptual:** Según García y Plasencia (2020) afirmaron que la gestión digital forma parte de la modernización del Estado y de la sociedad, ya que su finalidad es facilitar a los ciudadanos el acceso ágil a información relacionada con diversos procedimientos, así como fomentar la transparencia y generar la confianza necesaria en el gobierno y en la construcción de relaciones favorables con la ciudadanía. Además, promueve la participación ciudadana y la disponibilidad de información actualizada y pertinente.

**Definición operacional:** La variable fue medida a través de escala de medición ordinal de tipo Likert con las siguientes dimensiones: Presencia, interacción, transacción y transformación (Ojeda, 2021).

**Indicadores:** Portal web de la institución, nivel de servicio, información sobre leyes, transparencia, comunicación interna y externa, nivel de interacción, empatía, tiempo, consulta de tramites en línea, pagos electrónicos, agencia móvil, acceso, agilidad del trámite, competencias digitales, mejoras en el proceso e innovaciones tecnológicas.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable dependiente:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Según Kotler y Armstrong (2018) es la valoración que hace el cliente del servicio recibido en función de cómo responde a sus necesidades y expectativas tal como es. Y de no ser así, provoca frustración.

**Definición operacional:** La variable fue medida a través de escala de medición ordinal de tipo Likert con las siguientes dimensiones: Atención, producto y comodidad (Kotler y Armstrong, 2018).

**Indicadores:** atención oportuna, rápida y personalizada, cortesía, conocimiento, información, diversidad, calidad y servicio, expectativas, satisfacción, profesionalismo, equipos, tiempo de espera, seguridad y medios de pago.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población estuvo constituida por 800 usuarios que reciben atención semanalmente en la Oficina de Normalización Previsional (ONP). Hernández y Mendoza (2018) ofrecen una definición de población como un grupo de personas que comparten rasgos comunes.

Criterios de inclusión: Se seleccionaron a los usuarios hombres y mujeres entre 18 y 60 años, que hacen sus gestiones en la ONP de Lima, 2023.

Criterios de exclusión: No se tienen en cuenta los empleados que trabajan en la empresa que se analiza.

#### **Muestra**

La muestra fue de 139 usuarios derivados de una fórmula estadística (ver el cálculo en anexo 10), lo que permitió recopilar datos de cada persona y obtener resultados que reflejarán las características de la población de manera precisa. Según, Hernández y Mendoza (2018) lo entiende como un número representativo de la población con las mismas características.

#### **Muestreo**

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, donde cada individuo de la población tiene una probabilidad igual de ser elegido en la muestra. Según Hernández y Mendoza (2018) consideran una muestra probabilística como un subconjunto de una población en la que todos los residentes tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados aleatoriamente y pueden formar una muestra. Por lo tanto, se utiliza un método de muestreo aleatorio de probabilidad simple porque los usuarios se seleccionan al azar.

#### **Unidad de análisis**

Estuvo representado por el usuario que llega por cualquier gestión a la ONP de Lima, 2023. Asimismo, Arias (2021) afirma que el objeto de estudio de quien se obtienen los datos o la información para el análisis del estudio es la unidad de análisis.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se emplea como técnica de estudio la encuesta con la finalidad de recopilar datos de los colaboradores. Según Feria et al. (2020) la encuesta es una herramienta para recopilar datos cuantitativos y cualitativos de una población estadística. Asimismo, Sánchez et al. (2018) afirma que un cuestionario se compone de un conjunto de preguntas de diferentes tipos que deben organizarse de manera cuidadosa y sistemática.

Previo a la aplicación de los instrumentos de investigación en los clientes seleccionados para el estudio, se realizó una evaluación de su validez a través de una prueba de validación. En esta etapa participaron tres expertos en el tema, quienes ofrecieron su opinión respecto a la validez de los instrumentos, como se muestra en el anexo 4. De acuerdo a dicho anexo, los expertos concuerdan en que el cuestionario para el gobierno digital y la satisfacción del usuario es viable para su aplicación, lo que indica que se trata de un instrumento válido para su utilización.

Según Arias (2021) la efectividad de un instrumento es el nivel en el que se mide una variable, y así mismo esto se hace demostrando que tiene una conceptualización abstracta a través de sus indicadores experienciales. Por otro lado, Fuentes y colaboradores (2020), la confiabilidad se relaciona con la capacidad de las mediciones para ser repetibles y la consistencia de los resultados obtenidos. Esta noción se centra en la habilidad de un instrumento para generar consistentemente el mismo resultado cuando se emplea en circunstancias idénticas.

Se realizó una valoración de la confiabilidad del instrumento de investigación mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con el propósito de establecer su nivel de fiabilidad del instrumento que se empleó para medir las variables a los usuarios, donde se anotaron Los hallazgos de confiabilidad obtenidos para ambos instrumentos (ver anexo 7).

De acuerdo a dicho anexo, los resultados de la evaluación de fiabilidad del instrumento empleado para medir las variables: Gobierno digital y satisfacción del usuario. Para la variable gobierno digital arroja un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.932 para los 32 ítems analizados y para la variable satisfacción del usuario fue de

0.910 para los 29 ítems analizados, lo que sugieren que el instrumento es fiable y es adecuado para su aplicación.

### **3.5. Procedimiento**

Para llevar a cabo la investigación se idéntico el problema en la entidad, luego se envió una carta a la empresa solicitando su confirmación a la investigación. Por otro lado, los cuestionarios desarrollados; fueron revisados por expertos y su confiabilidad fue analizada por el alfa de Cronbach, para luego ser aplicados a los usuarios en la ONP, Lima, 2023. Finalmente, dichos cuestionarios lo ingresaremos en la base de datos de Excel y versiones más nuevas como el Spss versión 27 para los futuros hallazgos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según, García (2021) afirmó que el conjunto de técnicas estadísticas utilizadas para describir y/o distinguir un conjunto de datos se conoce como estadística descriptiva. El objetivo de la estadística inferencial es deducir y sacar conclusiones sobre situaciones generales a partir de un conjunto de datos.

Los datos recolectados a través de los instrumentos de investigación fueron sometidos a un proceso inicial de codificación utilizando el software Excel 2019. Posteriormente, se transfirieron al software estadístico SPSS versión 27 para llevar a cabo un análisis exhaustivo, que abarcó tanto un análisis descriptivo como inferencial. El análisis descriptivo se utilizó para identificar los niveles y dimensiones presentes en cada variable. Los hallazgos se presentaron de manera clara y concisa en forma de tablas de frecuencia y figuras, acompañadas de sus respectivas interpretaciones.

Por otro lado, el análisis inferencial se llevó a cabo con el propósito de establecer correlaciones entre las variables. Antes de analizar dicha relación, se determinó el tipo de distribución de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual indicó una distribución no normal (consulte el anexo 9). Por lo tanto, se aplicó la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error máximo del 5%, para calcular la correlación entre los fenómenos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se ejecutó conforme a los preceptos establecidos en el Código de Conducta en Investigación de la UCV, el cual recibió la aprobación del Consejo Universitario el 19 de julio de 2022 mediante la Resolución N°0283-2022-VI-UCV. Asimismo, de acuerdo al criterio de Espinoza y Calva, (2020) se respetó rigurosamente sus principios éticos y prácticas éticas para garantizar la integridad científica.

En el principio de autonomía; se les proporcionará información clara y comprensible sobre los objetivos, procedimientos y posibles implicaciones de su participación, permitiéndoles tomar decisiones informadas.

En el principio de beneficencia; se buscará generar conocimientos valiosos que puedan contribuir al mejoramiento del gobierno digital y, por ende, a la satisfacción del usuario en dicha entidad.

En el principio de no maleficencia; se garantizarán medidas para proteger la confidencialidad de la información recopilada, salvaguardando la privacidad de los participantes.

En el principio de Justicia; se garantizarán que la selección de los participantes sea imparcial y que todos tengan igualdad de oportunidades para formar parte del estudio. Además, se evitarán sesgos injustos que puedan influir en los resultados y conclusiones, contribuyendo así a la imparcialidad del análisis.

#### IV. RESULTADOS

Para mayor investigación, encuestamos a los 139 usuarios que frecuentan en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Lima 2023, y con ello se puede observar Los hallazgos brindados por el SPSS V27, que se muestran a continuación:

**Objetivo específico 1.** Describir el nivel del gobierno digital en la ONP, Lima 2023.

**Tabla 1**

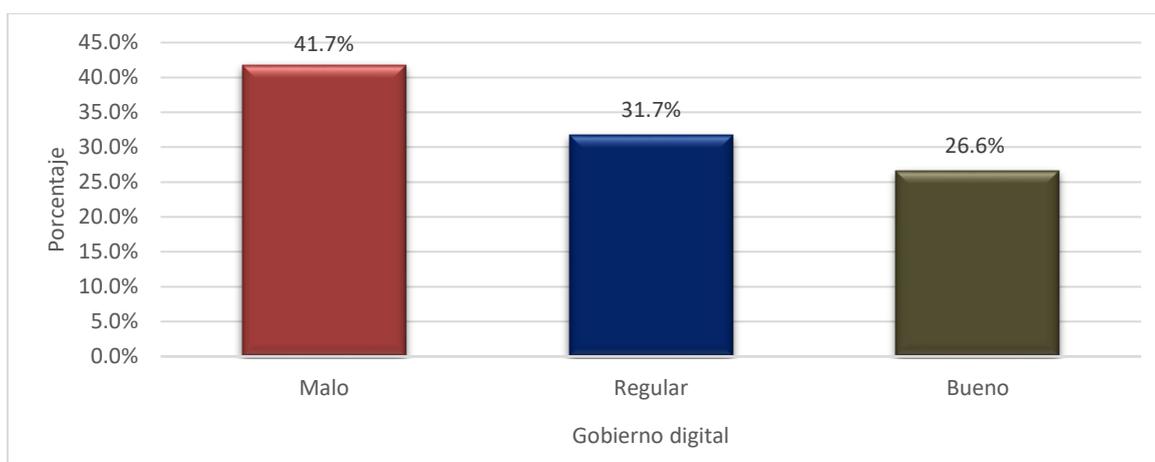
*Distribución de frecuencia de la variable gobierno digital*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Malo	58	41,7	41,7
Regular	44	31,7	73,4
Bueno	37	26,6	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 2**

*Distribución de frecuencia de la variable gobierno digital*



**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 41.7% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que el gobierno digital tiene un nivel malo; el 31.7% refieren que tiene un nivel regular y el 26.6% de los que quedaron refirieron un nivel bueno.

**Tabla 2**

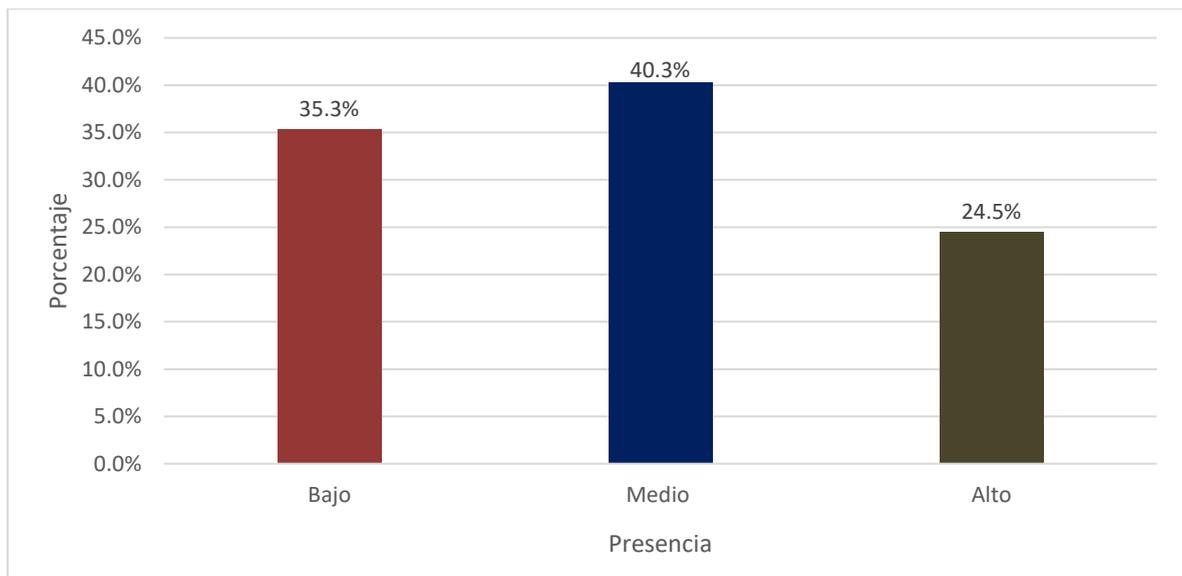
*Distribución de frecuencia de la dimensión presencia*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	49	35,3	35,3
Medio	56	40,3	75,5
Alto	34	24,5	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 3**

*Distribución de frecuencia de la dimensión presencia*



**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 40.3% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la presencia tiene un nivel medio; el 35.3% evidencia un nivel bajo y el 24.5% de los que quedaron refirieron un nivel alto.

**Tabla 3**

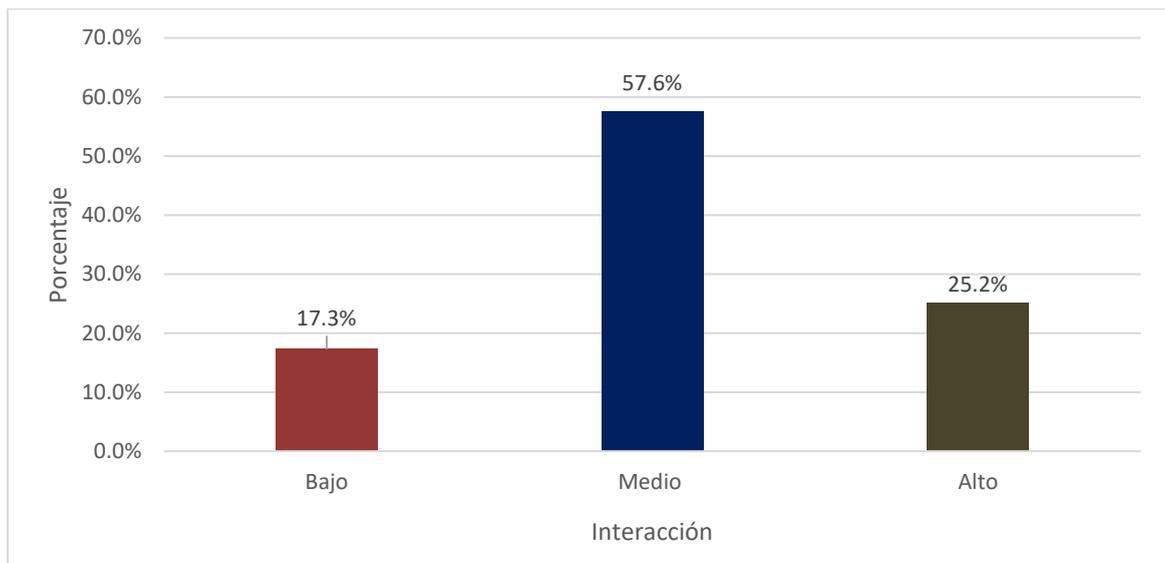
*Distribución de frecuencia de la dimensión interacción*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	28	17,3	17,3
Medio	80	57,6	74,8
Alto	35	25,2	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 4**

*Distribución de frecuencia de la dimensión interacción*



**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 57.6% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la interacción tiene un nivel medio; el 25.2% evidencia un nivel alto y el 17.3% de los que quedaron refirieron un nivel bajo.

**Tabla 4**

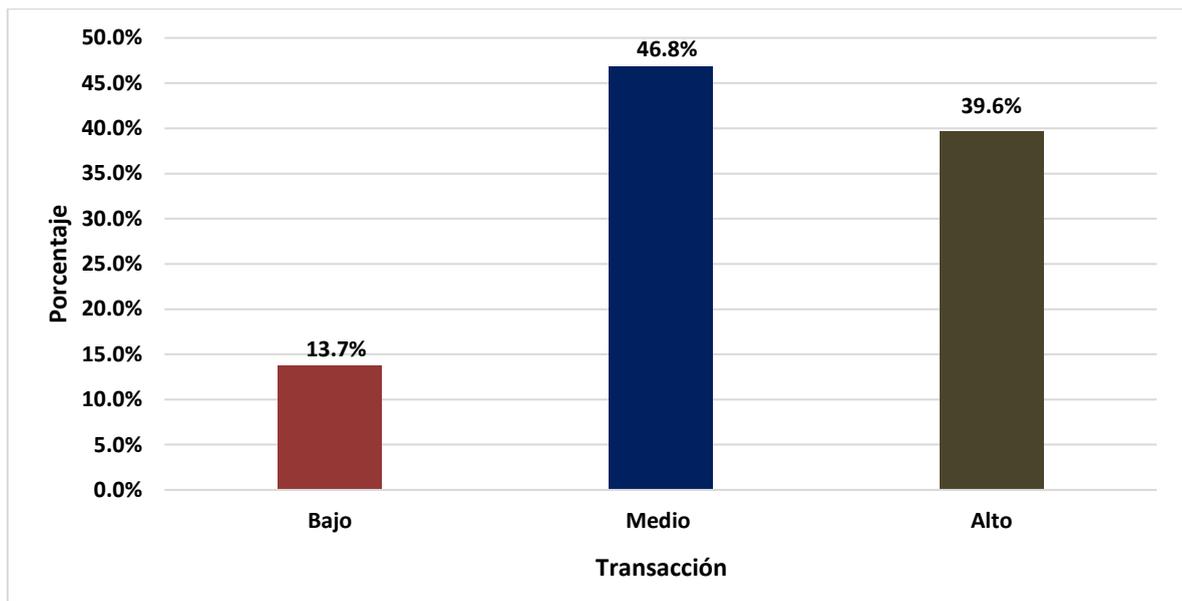
*Distribución de frecuencia de la dimensión transacción*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	19	13,7	13,7
Medio	65	46,8	60,4
Alto	55	39,6	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 5**

*Distribución de frecuencia de la dimensión transacción*



**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 46.8% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la transacción tiene un nivel medio; el 39.6% evidencia un nivel alto y el 13.7% de los que quedaron refirieron un nivel bajo.

**Tabla 5**

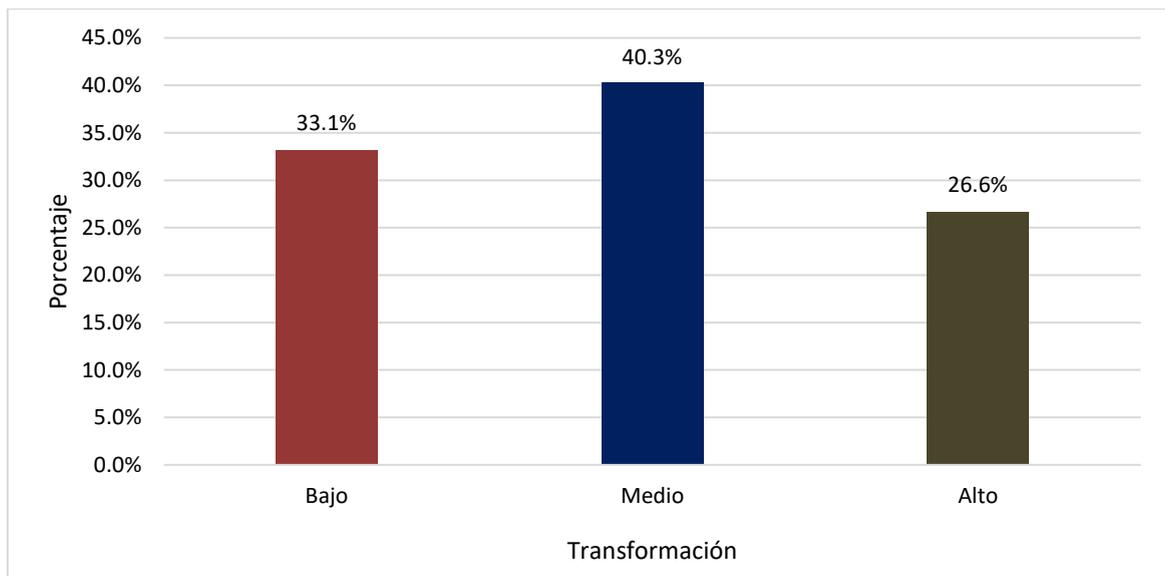
*Distribución de frecuencia de la dimensión transformación*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	46	33,1	33,1
Medio	56	40,3	73,4
Alto	37	26,6	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 6**

*Distribución de frecuencia de la dimensión transformación*



**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 40.3% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la transformación tiene un nivel medio; el 33.1% evidencia un nivel bajo y el 26.6% de los que quedaron refirieron un nivel alto.

**Objetivo específico 2.** Describir el nivel de la satisfacción del usuario en la ONP, Lima 2023.

**Tabla 6**

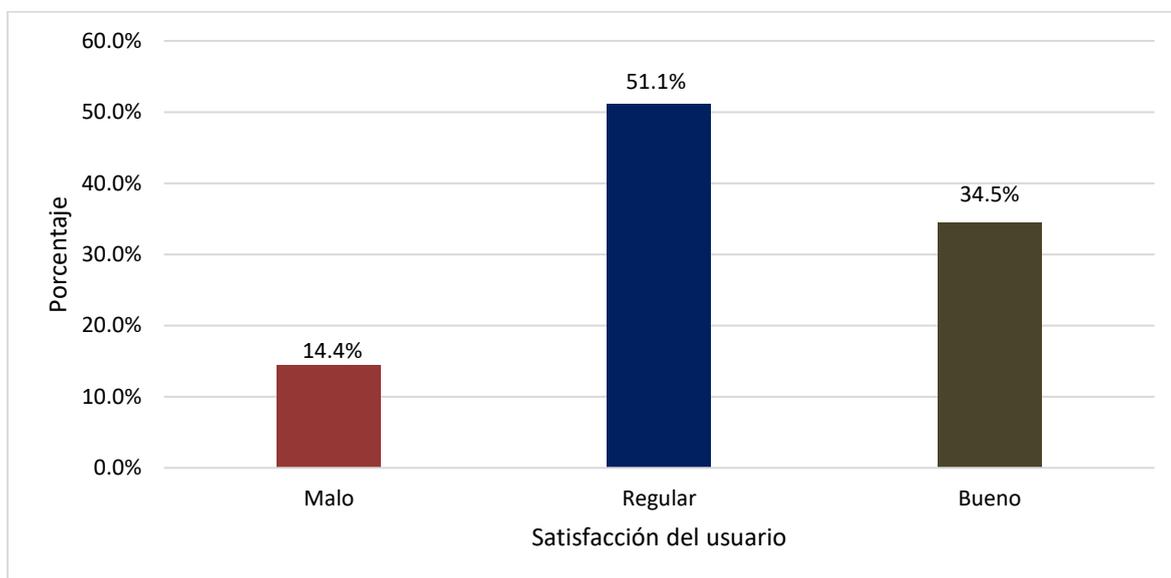
*Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Malo	20	14,4	14,4
Regular	71	51,1	91,4
Bueno	36	34,5	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 7**

*Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario*



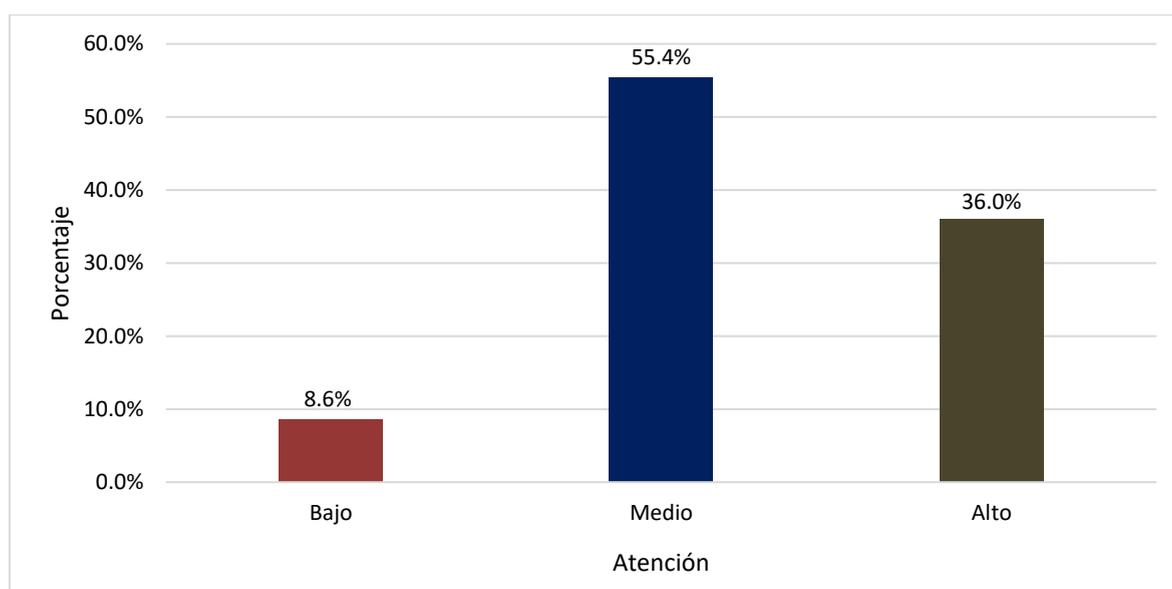
**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 51.1% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la satisfacción del cliente tiene un nivel regular; el 34.5% refieren tiene un nivel bueno y el 14.4% de los que quedaron refirieron un nivel malo.

**Tabla 7***Distribución de frecuencia de la dimensión atención*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	12	8,6	8,6
Medio	77	55,4	64,0
Alto	50	36,0	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 8***Distribución de frecuencia de la dimensión atención*

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 55.4% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la atención brindada tiene un nivel medio; el 36.0% evidencia un nivel alto y el 8.6% de los que quedaron refirieron un nivel bajo.

**Tabla 8**

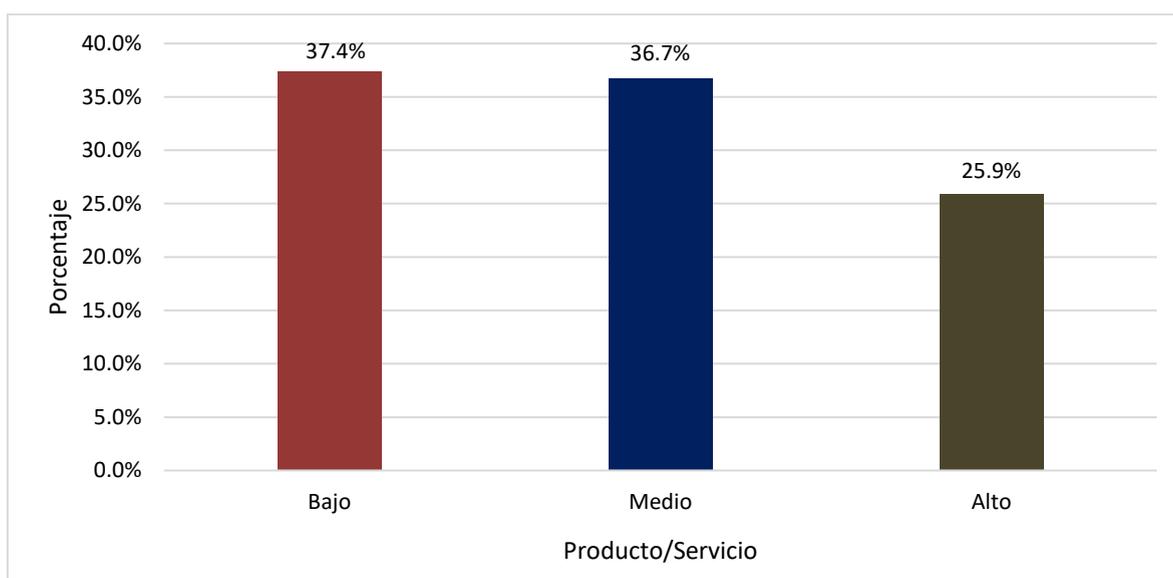
*Distribución de frecuencia de la dimensión producto/servicio*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	52	37,4	37,4
Medio	51	36,7	74,1
Alto	36	25,9	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 9**

*Distribución de frecuencia de la dimensión producto/servicio*



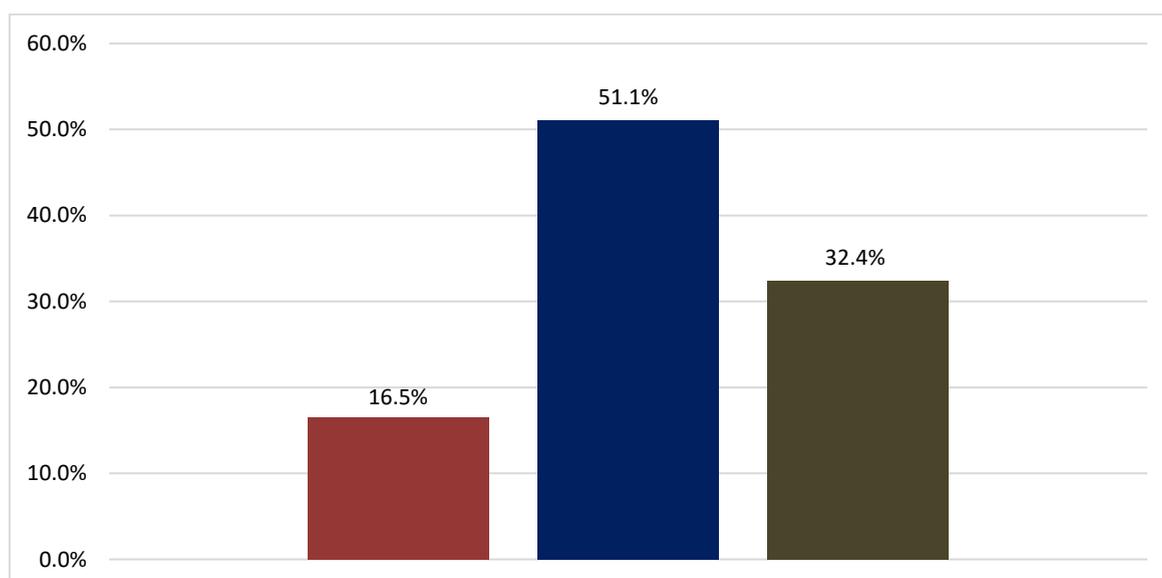
**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 37.4% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que el producto/servicio tiene un nivel bajo; el 36.7% evidencia un nivel medio y el 25.9% de los que quedaron refirieron un nivel alto.

**Tabla 9***Distribución de frecuencia de la dimensión comodidad*

Niveles	Encuestados	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	23	16,5	16,5
Medio	71	51,1	67,6
Alto	45	32,4	100,0
Total	139	100,0	

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

**Figura 10***Distribución de frecuencia de la dimensión comodidad*

**Nota.** Resultado del cuestionario aplicado a los usuarios de la ONP, Lima, 2023.

Interpretación: El 51.1% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la comodidad tiene un nivel medio; el 32.4% evidencia un nivel alto y el 16.5% de los que quedaron refirieron un nivel bajo.

### Comprobación de la hipótesis específica 1:

H1: Existe relación significativa entre la presencia y la satisfacción del usuario.

Ho: No existe relación significativa entre la presencia y la satisfacción del usuario.

**Tabla 10**

*Relación de la presencia y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Presencia	Correlación de Pearson	0,778
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

**Nota.** La tabla 10 evidencia los hallazgos identificados en el programa Spss.

Interpretación: La Tabla 10 muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.778, lo que significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión presencia con la satisfacción del usuario. Además, con un p-valor menor a 5% ( $0.000 < 0.05$ ) se puede concluir que la presencia está relacionada con la satisfacción del usuario en la ONP, Lima, 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula.

### Comprobación de la hipótesis específica 2:

H1: Existe relación significativa entre la interacción y la satisfacción del usuario.

Ho: No existe relación significativa entre la interacción y la satisfacción del usuario.

**Tabla 11**

*Relación de la interacción y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Interacción	Correlación de Pearson	0,774**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

**Nota.** La tabla 11 evidencia los hallazgos identificados en el programa Spss.

**Interpretación:** La Tabla 11 muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.774, lo que significa que existe una correlación positiva alta entre la

dimensión transacción con la satisfacción del usuario. Además, con un p-valor menor a 5% ( $0.000 < 0.05$ ) se puede concluir que la transacción está relacionada con la satisfacción del usuario en la ONP, Lima, 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula.

### Comprobación de la hipótesis específica 3:

**H1:** Existe relación significativa entre la transacción y la satisfacción del usuario.

**H0:** No existe relación significativa entre la transacción la satisfacción del usuario.

**Tabla 12**

*Relación de la transacción y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Transacción	Correlación de Pearson	0,686**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

**Nota.** La tabla 12 evidencia los hallazgos identificados en el programa Spss.

Interpretación: La tabla 12 muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.686, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión transacción con la satisfacción del usuario. Además, con un p-valor menor a 5% ( $0.000 < 0.05$ ) se puede concluir que la transacción está relacionada con la satisfacción del usuario en la ONP, Lima, 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula.

### Comprobación de la hipótesis específica 4:

**H1:** Existe relación significativa entre la transformación y la satisfacción del usuario.

**H0:** No existe relación significativa entre la transformación y la satisfacción del usuario.

**Tabla 13***Relación de la transformación y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Transformación	Correlación de Pearson	0,436**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

**Nota.** La tabla 14 evidencia los hallazgos identificados en el programa Spss.

Interpretación: La Tabla 13 muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.436, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión transformación con la satisfacción del usuario. Además, con un p-valor menor a 5% ( $0.000 < 0.05$ ) se puede concluir que la transformación está relacionada con la satisfacción del usuario en la ONP, Lima, 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula.

#### **Comprobación de la hipótesis general:**

**H1:** Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario.

**Ho:** No existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario.

**Tabla 14***Relación del gobierno digital y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Correlación de Pearson	0,630**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

**Nota.** La tabla 14 evidencia los hallazgos identificados en el programa Spss.

Interpretación: La tabla 14 muestra que el coeficiente de Pearson es de 0.630, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables gobierno digital y la satisfacción del usuario. Además, con un p-valor menor a 5% ( $0.000 < 0.05$ ) se puede concluir que el gobierno digital está

relacionado con la satisfacción del usuario en la ONP, Lima, 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

La investigación se realizó en la entidad de la ONP, ubicada en la ciudad de Lima, en donde después de llevar a cabo las encuestas, obtuvimos Los hallazgos de dichas variables de estudio, por lo que a continuación se pasa a detallar la discusión que se llegó analizar:

De acuerdo a la línea establecida por el objetivo específico 1: Se quiere demostrar en qué nivel se encuentra la variable gobierno digital, es así que en la tabla 1, el 41.7% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que el gobierno digital tiene un nivel malo; el 31.7% refieren tiene un nivel regular y el 26.6% de los que quedaron refirieron un nivel bueno. Estos resultados no coinciden con Manza (2023) que en su tesis desarrollado en la ciudad de Lima tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de la UGEL, 2022. Los hallazgos indicaron que la variable gobierno digital predominó el nivel medio con un 50%. Por lo que se constata que dicha investigación, se corrobora con el autor García y Plasencia (2020) en el cual mencionan que la gestión digital forma parte de la modernización del Estado y de la sociedad, ya que su finalidad es facilitar a los ciudadanos el acceso ágil a información relacionada con diversos procedimientos, así como fomentar la transparencia y generar la confianza necesaria en el gobierno y en la construcción de relaciones favorables con la ciudadanía. Además, promueve la participación ciudadana y la disponibilidad de información actualizada y pertinente.

De acuerdo a la línea establecida por el objetivo específico 2: Se quiere demostrar en qué nivel se encuentra la variable satisfacción del usuario, es así que en la tabla 6, el 51.1% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la satisfacción del cliente tiene un nivel regular; el 34.5% refieren tiene un nivel bueno y el 14.4% de los que quedaron refirieron un nivel malo. Estos resultados coinciden con Borda (2023) en su tesis en la ciudad de Lima tuvo como propósito determinar la relación que existe entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario en una oficina registral. Los hallazgos indican que la eficacia en el desarrollo de la satisfacción de los usuarios es evidente en un 54.9% de los casos, mientras que un 26.8% señalan que se produce de manera estándar, y tan solo un 18.3% afirman que se manifiesta de manera inadecuada. Entonces, esta

investigación se corrobora con los autores Singh y Singh (2018) donde afirmaron que la satisfacción del usuario, debe estar ligada a la calidad del servicio, es decir que los ciudadanos quieren que sus necesidades se satisfagan de manera efectiva, y solo así estarán satisfechos con los servicios que reciben, lo que permitirá a los ciudadanos aceptar y adaptarse mejor a la gobernanza digital.

De acuerdo a la línea establecida por el objetivo específico 3: De acuerdo a la tabla 10, se determinó mediante la prueba Rho de Spearman, obteniendo como valor:  $p=0,000$  y como valor de correlación:  $0,778$ , indicando la existencia de una correlación positiva alta significativa entre la dimensión presencia y la variante satisfacción del usuario, por esta razón, se acepta la hipótesis planeada, dado que el valor de  $p < 0.05$ . Es así que dichos resultados coinciden con Díaz (2022) en su tesis en la ciudad de Tarapoto tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la dimensión presencia y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad. Los hallazgos evidencian que existe relación entre la dimensión presencia y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación positiva moderada (Rho:  $0.597$ ) y un p-valor ( $0.000 < 0.05$ ). Entonces, esta investigación se corrobora con el autor Ojeda (2021) donde afirma que la dimensión presencia, define la relación entre el estado y las personas a través de canales en línea, pero en realidad es muy limitada. Este tipo de relación; la mayoría de los gobiernos tienen sus propias páginas web donde pueden poner a disposición la información física, pero la información no es amigable para los humanos, lo que hace que las interacciones sean difíciles y tediosas.

Asimismo, de acuerdo a la tabla 11, se determinó mediante la prueba Rho de Spearman, obteniendo como valor:  $p=0,000$  y como valor de correlación:  $0,774$ , indicando la existencia de una correlación positiva alta significativa entre la dimensión interacción y la variante satisfacción del usuario, por esta razón, se acepta la hipótesis planeada, dado que el valor de  $p < 0.05$ . Es así que dichos resultados no coinciden con Ferruzo y Mosquito (2023) en su tesis desarrollado en la ciudad de Huancayo, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la dimensión interacción y la toma de decisiones en una municipalidad. Los hallazgos evidencian que existe relación entre ambas variantes con un coeficiente de correlación positiva baja (Rho =  $0.349$ ) y un p-valor ( $0.019 < 0.05$ ). Entonces,

esta investigación se corrobora con el autor Ojeda (2021) donde afirma que la interacción, se refiere a que debe haber una comunicación directa entre los ciudadanos y las instituciones que no solo brinden información, sino que también estén listos para recibir comentarios y comunicarse con los ciudadanos, como correos electrónicos, comentarios, formularios, foros, etc.

Por otro lado, en la tabla 12 se determinó mediante la prueba Rho de Spearman, obteniendo como valor:  $p=0,000$  y como valor de correlación: 0,686, indicando la existencia de una correlación positiva moderada significativa entre la dimensión transacción y la variante satisfacción del usuario, por esta razón, se acepta la hipótesis planeada, dado que el valor de  $p<0.05$ . Los hallazgos presentados en este estudio son consistentes con la investigación llevada a cabo por Farceque (2023) en Chiclayo, Perú, donde se llevó a cabo un análisis con el propósito de evaluar el impacto del gobierno digital en la mejora de la transparencia de la información en una municipalidad distrital de Huancabamba. Los hallazgos obtenidos revelan una fuerte asociación entre ambas variables, evidenciada por un alto coeficiente de correlación positiva ( $Rho = 0.942$ ;  $0.000 < 0.05$ ). Entonces, esta investigación se sustenta con el autor Ojeda (2021) donde afirma que estas instituciones, a su vez, empoderan a los ciudadanos para iniciar, controlar e implementar a través de una dimensión transaccional. En otras palabras, mediante la utilización de servicios en línea, los individuos pueden acceder a los programas y servicios de instituciones sin tener que desplazarse físicamente a dichas entidades una vez que han finalizado la fase anterior. Los sitios web de estas instituciones se hallan preparados para proporcionar una amplia gama de programas y servicios complementarios, que enriquecen la tradicional interacción cara a cara en la oficina con los ciudadanos.

Además, de acuerdo a la tabla 13, se determinó mediante la prueba Rho de Spearman, obteniendo como valor:  $p=0,000$  y como valor de correlación: 0,436, indicando la existencia de una correlación positiva moderada significativa entre la dimensión transformación y la variante satisfacción del usuario, por esta razón, se acepta la hipótesis planeada, dado que el valor de  $p<0.05$ . Es así que dichos resultados coinciden con Sigueñas (2023) demostró la existencia de una relación significativa entre dos variables. Esta relación se evidencia a través de un

coeficiente de Rho = 0.409) y un  $p = 0.000$ . En otras palabras, se encontró una conexión estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables estudiadas, lo que sugiere que los cambios en una variable están relacionados con cambios en la otra. Entonces, esta investigación se corrobora con el autor Ojeda (2021) donde afirma que la transformación, se define como evidencia de que la parte administrativa tiene intenciones renovadoras. Es decir, las empresas relacionadas con el gobierno electrónico contribuirán al logro de esta etapa, por lo que las entidades necesitan actualizar las estructuras en su forma administrativa, incorporando las TIC como parte del progreso, de la mano con el hardware, conectando clientes con entidades, generando diálogo y evaluando diferentes estrategias para atender las necesidades de los clientes a través de Internet.

De acuerdo a la línea establecida por objetivo general, se determinó mediante la prueba Rho de Spearman, obteniendo como valor:  $p = 0,000$  y como valor de correlación: 0,630, indicando la existencia de una correlación positiva entre ambas variantes, por esta razón, se acepta la hipótesis planeada, dado que el valor de  $p < 0.05$ . Es así que dichos resultados coinciden con Ruiz (2021) y Luna (2021) quienes encontraron que existe una correlación positiva entre la gobernanza digital y la satisfacción del usuario en las entidades públicas. También coincide con Borda (2023) en su tesis en la ciudad de Lima hallazgo evidencias que existe relación entre dichas variables con un coeficiente de correlación positiva alta (Rho: 0.757) y un p-valor ( $0.000 < 0.05$ ).

Según la OCDE (2014), su modelo de gobernanza digital, ofrece opciones institucionales para la gestión de la gobernanza digital y los servicios de información. Como resultado, cada individuo tiene sus puntos fuertes y débiles, y algunos pueden no ser adecuados para circunstancias específicas. Es fundamental desarrollar una evaluación del valor agregado de cada uno de ellos y asegurarse de que sean revisados con frecuencia para asegurarse de que estén en línea con las condiciones actuales y los objetivos públicos del país, así como con la madurez del Estado que los implementa y su gobernanza en estos ámbitos. Finalmente, se sustenta también con Oliver et al. (1997) quien postuló un modelo basado en las necesidades de dos teorías de la satisfacción del cliente y la inconsistencia de las expectativas; en primer lugar, indicaron que para satisfacer a los consumidores se

deben cumplir las expectativas en el uso de los servicios, incluyendo las necesidades de autoestima, equidad y seguridad; el otro es comparar los sentimientos y expectativas de los clientes cuando experimentan el consumo.

## VI. CONCLUSIONES

Se demostró que el gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario en la ONP, Lima, 2023, poseyendo un p valor ( $0.000 < 0.05$ ) y una correlación de Rho de Spearman = 0.630 evidenciando una correlación positiva moderada.

Se determinó que el nivel del clima organizacional se encuentra en un nivel regular, es decir el 41.7% de los usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Lima; opinaron que el gobierno digital tiene un nivel malo; el 31.7% refieren tiene un nivel regular y el 26.6% de los que quedaron refirieron un nivel bueno.

Se identificó que el nivel del desempeño laboral se encuentra en un nivel regular, es decir el 51.1% de los usuarios encuestados de la ONP, Lima; opinaron que la satisfacción del cliente tiene un nivel regular; el 34.5% refieren tiene un nivel bueno y el 14.4% de los que quedaron refirieron un nivel malo.

Se encontró que las dimensiones presencia, interacción, transacción, transformación se relacionan con la satisfacción del usuario en la ONP, Lima, 2023, poseyendo un p valor ( $0.000 < 0.05$ ) y una correlación de Rho de Spearman (0.778, 0.774, 0.686, 0.436) evidenciando una correlación positiva moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente general de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) fortalecer las iniciativas de gobierno digital mediante la implementación de mejoras en la accesibilidad, la usabilidad y la disponibilidad de servicios en línea. Esto puede incluir la actualización constante de la plataforma, la introducción de funciones autónomas para los usuarios y la mejora de la interfaz. Para garantizar la efectividad, establecer un equipo de monitoreo que evalúe continuamente la retroalimentación de los usuarios y realice ajustes rápidos según sea necesario.

Se sugiere al gerente general de la ONP implementar programas de reconocimiento y motivación para empleados que destaquen en la mejora del desempeño laboral y en la promoción de un clima organizacional positivo. Establecer sistemas de recompensas tangibles, como bonificaciones o días libres, y reconocimientos públicos en reuniones de equipo. Esto no solo incentivará el buen desempeño, sino que también contribuirá a un ambiente laboral más positivo.

Se recomienda al gerente general de la ONP implementar programas de capacitación específicos para las áreas identificadas como nivel regular en el desempeño laboral. Establecer objetivos claros y medibles para cada empleado, asegurando que estén alineados con las expectativas del cliente y la misión de la ONP. Facilitar sesiones regulares de retroalimentación y evaluación de desempeño para brindar a los empleados una guía continua y fomentar el crecimiento.

Se recomienda al gerente general de la ONP establecer un sistema continuo de retroalimentación de usuarios para evaluar la experiencia con el gobierno digital. Implementar encuestas periódicas y buzones de sugerencias en línea para recopilar comentarios directos de los usuarios. Utilizar estos comentarios para realizar ajustes rápidos y mejorar constantemente la calidad de los servicios digitales ofrecidos, demostrando un compromiso continuo con la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

- Arcentales, R. & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 1-5. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4591>
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/352157132\\_DISENO\\_Y\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-32. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Borda, V. (2023). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110062/Borda\\_CV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110062/Borda_CV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cadotte E., Woodruff R., & Jenkins, R. (1987). Expectations and Nonns in Models of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*. 24(3). 305-314. <https://doi.org/10.1177/002224378702400307>
- Carrera, O., Ovando, O., y Villafuerte, L. (2019). La relation entre la perspective d'efficacité du citoyen et son comportement dans l'usage des services municipaux d'e-gouvernement. *Revista Sociología y Tecnociencia*, 29(74). p. 133 -146. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82096>
- Castillo, J., Lobelle, G. y Vega, R. (2023). Propuesta de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. Bibliotecas. *Anales de Investigación*, 19(1), 1-16. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/511/511>
- Cavaliere, L., Pio, L., Khan, R. y Sundram, S. (2021). The impact of customer relationship management on customer satisfaction and retention: The mediation of service quality. *Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*,

32(3), 22107-22121. <https://bit.ly/3BzZHFa>

Comité de Gobierno Digital (2019). *Plan de gobierno digital*. Obtenido de [https://www.onp.gob.pe/seccion/centro\\_de\\_documentos\\_PTE/Documentos/Aprueban%20Plan%20de%20Gobierno%20Digital%20de%20la%20ONP.pdf](https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos_PTE/Documentos/Aprueban%20Plan%20de%20Gobierno%20Digital%20de%20la%20ONP.pdf)

Cortés, C. (2022). *Electronic government policy proposal to improve citizen participation. Pujilí and Saquisilí Cantons, Ecuador 2022*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Cosquillo, S. G. (2021). Digital government and municipal management in the municipality of Tarma - Junín for the period 2019-2020. *Revista Científica*, 6(22), 332–344. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>

De Grande, P. (2020). Gobierno Electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 8(15), 3-14. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>

Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., y Pizzán, S. (2022). *E-government services and user satisfaction in a municipality*. *Sapienza*, 728– 744. DOI: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Díaz, M. (2022). *Servicios de e-gobierno y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81630/D%c3%adaz\\_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81630/D%c3%adaz_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diario El País (2023). *¿Hasta dónde llega el problema de las pensiones?* <https://elpais.com/economia/si-lo-hubiera-sabido/2022-12-27/hasta-donde-llega-el-problema-de-las-pensiones.html>

Espinoza, E. y Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>

Farceque, M. (2023). *Incidencia del gobierno digital en la transparencia de la información pública en una municipalidad distrital de Huancabamba, 2022*.

Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113322/Farce  
que\\_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113322/Farce_que_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Feria H., Matilla M. y Mantecón M. (2020). La entrevista y la Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica?, *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, Vol. 11, N°. 3, pág. 62-79, URL: <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalialia/article/view/992/99>

Ferruzo, A. y Mosquito, R. (2023). *Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021*. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5362/T037\\_4  
2272452\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5362/T037_4_2272452_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E. Diaz, J. y Diaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Obtenido de [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodolo  
gia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1)

García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.

García, W. y Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3). 64. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-  
18992020000300124](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124)

Navarro, E. R. (2021). Transformación digital de la Administración Pública y el impacto del COVID-19. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116611/1/Transformacion\\_digital\\_  
de\\_la\\_Administracion\\_Publica\\_y\\_\\_Richart\\_Navarro\\_Elena.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116611/1/Transformacion_digital_de_la_Administracion_Publica_y__Richart_Navarro_Elena.pdf)

Gray, J. (2000). Pluralism and Toleration in Contemporary Political philosophy, *Political Studies*, 48: 323-333. <https://doi.org/10.1111/1467-9248.00262>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta edición)*. México: Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

de C.V.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología De La Investigación - Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta (6ª ED.)* Editorial MCGRAW – HILL
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principies of Marketing*. In Pearson. Pearson. [https://www.pearson.com/nl/en\\_NL/higher-education/subject-catalogue/marketing/Principles-of-Marketing-Kotler-Armstrong-18th-edition.html](https://www.pearson.com/nl/en_NL/higher-education/subject-catalogue/marketing/Principles-of-Marketing-Kotler-Armstrong-18th-edition.html)
- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Aguascalientes]. Repositorio UAA. <http://hdl.handle.net/11317/1961>
- Luna, P. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna\\_GP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna_GP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manza, S. (2023). *Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110059/Manza\\_DSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110059/Manza_DSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mergel, I., Edelman, N. & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. *Government Information Quarterly*, 36 (4), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Morillo, J., Morales, I., & Tobar, L. (2020). *Gobierno digital en América Latina: ¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto? FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)
- Neyra, Y. y Bravo, N. (2023). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista Salud Pública*, 21(4), 452-

456. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n4.79890>

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos. (2019). *Índice de gobierno digital OCDE 2019: resultados y mensajes clave*. Obtenido de <http://www.oecd.org/gov/digital-government/digitalgovernment-index-2019-highlights-es.pdf>

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)

Ojeda, V. (2021). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65307/Ojeda\\_VVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65307/Ojeda_VVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oliver, R., Varki, S. & Rust, R. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing* 73(3). 311-336. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90021-X](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90021-X)

Organización de Estados Americanos [OEA] (2019). *Gobierno Digital. Organización de Estados Americanos (OEA)*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_mex\\_viig\\_bg\\_gd\\_sp.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_mex_viig_bg_gd_sp.pdf)

Polania, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., Abanto, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Primera edición: noviembre de 2020. ISBN: 978-958-8292-99-1.

Rafael, F. (2021). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael\\_](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael_)

CFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación. Enfoque por competencias DGB. Acorde con el plan de estudios*. Obtenido de [https://www.google.es/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=libros+de+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+pdf+2020&printsec=frontcover](https://www.google.es/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=libros+de+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+pdf+2020&printsec=frontcover)

Rodríguez-Fontenla, E. (2021). Pluralismo de valores, liberalismo y modus vivendi en la teoría política de John Gray. *Revista Española de Ciencia Política* (57), 167-190. <https://doi.org/10.21308/recp.57.06>

Ruiz, L. (2023). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín – 2021*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82241/Ruiz\\_GL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82241/Ruiz_GL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar, J. (2022). Digital government and citizen participation: perception of public officials on the role of the peruvian municipality. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sigueñas, M. (2023). *Gobierno electrónico y su relación con la modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Huari- Áncash, 2023*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123025/Sigue%C3%B1as\\_MMO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123025/Sigue%C3%B1as_MMO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Singh, V., & 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>

Vergel, G., Velásquez, T., & Castro, H. (2023). *Digital transformation in the state*

entity. *Revista Ingenio*, 20(1), 53–58.

<https://doi.org/10.22463/2011642X.3674>

Westbrook, R., & Reylly, M. (1983). Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *Advances in Consumer Research*, 10(1), 256-261.  
<https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/>

## **ANEXOS**

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1: Gobierno digital	Según García y Plasencia (2020) afirmaron que la gobernanza digital es parte de la transformación del Estado y la sociedad, ya que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos un acceso rápido a la información sobre diversos trámites, además brinda transparencia y transmite la confianza necesaria al gobierno y construye buenas relaciones. y participación ciudadana, y brindar información actualizada y oportuna.	La variable fue medida a través de escala de medición ordinal de tipo Likert con las siguientes dimensiones: Presencia, interacción, transacción y transformación (Ojeda, 2021).	Presencia	<u>Portal web de la institución</u> <u>Nivel de servicio</u> <u>Información sobre leyes</u> <u>Transparencia</u>	Ordinal
			Interacción	<u>Comunicación externa e interna</u> <u>Nivel de interacción</u> <u>Empatía</u> <u>Tiempo</u>	
			Transacción	<u>Consulta de tramites en línea</u> <u>Pagos electrónicos</u> <u>Agencia móvil</u> <u>Acceso</u>	
			Transformación	<u>Agilidad del tramite</u> <u>Competencias digitales</u> <u>Mejoras en el proceso</u>  <u>Innovaciones tecnológicas</u>	
V2: Satisfacción del usuario	Según Kotler y Armstrong (2018) es la valoración que hace el cliente del servicio recibido en función de cómo responde a sus necesidades y expectativas tal como es. Y de no ser así, provoca frustración.	La variable fue medida a través de escala de medición ordinal de tipo Likert con las siguientes dimensiones: Atención, producto y comodidad (Kotler y Armstrong, 2018)	Atención	<u>Atención oportuna</u> <u>Atención rápida y personalizada</u> <u>Cortesía</u> <u>Información</u>	Ordinal
			Producto / Servicio	<u>Calidad y servicio</u> <u>Expectativas</u> <u>Satisfacción</u>	
			Comodidad	<u>Equipos</u> <u>Tiempo de espera</u> <u>Seguridad</u>	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gobierno digital

**Instrucciones:** Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad encontrar el grado de relación que tiene el gobierno digital con la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

#### Variable 1: Gobierno digital

Dimensiones	Nº	Indicadores	Escala de valoración				
Presencia	Portal web de la institución		1	2	3	4	5
	1	La información contenida en el portal institucional y de transparencia se encuentran actualizados al momento que usted realiza sus accede a ellas.					
	2	Las plataformas digitales están disponibles 24/7 para resolver tus consultas frecuentes.					
	Nivel de servicio		1	2	3	4	5
	3	Se siente satisfecho con las plataformas digitales proporcionadas por la entidad.					
	4	La velocidad de descarga de las plataformas de mesa de partes y trámites es óptima					
	5	Existe oportunidad de la ayuda en las plataformas de mesa de partes, atención, trámites y reclamos.					
	6	Las plataformas de atención facilitan la búsqueda de los trámites que deseo realizar					
	Información sobre leyes		1	2	3	4	5
	7	Existe una política publicada de seguridad y privacidad, que asegura que la información proporcionada por el usuario no es accesible por terceros.					
	Transparencia		1	2	3	4	5

	8	La Oficina de Normalización Previsional transparente de manera suficiente los requisitos de los tramites y seguimiento de expedientes					
Interacción		Comunicación externa e interna	1	2	3	4	5
	9	Los comunicados que emite la Oficina de Normalización Previsional de forma masiva presentan contenidos claros y precisos.					
	10	La entidad emite respuestas de forma inmediata ante sus dudas y consultas					
		Nivel de interacción	1	2	3	4	5
	11	Es posible procesar formularios y autentificarlos de manera online					
	12	Es posible descargar formatos del servicio que deseo gestionar					
	13	Los trámites en línea agilizan la gestión de la entidad					
	14	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión					
	15	Es posible interactuar con mesa de partes, para recibir y enviar información.					
		Empatía	1	2	3	4	5
	16	Los servidores de la Oficina de Normalización Previsional atienden de manera cordial, amable, al momento de absolver consultas					
		Tiempo	1	2	3	4	5
		17	La entidad cuenta con un sistema sencillo y fácil de usar para realizar rápidamente los tramites				
		Consulta de tramites en línea	1	2	3	4	5
	18	La entidad actualiza de forma permanente la plataforma para el seguimiento de los tramites virtuales.					
	19	La información almacenada en la base de datos de la entidad respecto a los trámites realizados					

Transacción		satisface las necesidades de consultar dicha información.					
		Pagos electrónicos	1	2	3	4	5
	20	La entidad cuenta con un sistema de pagos para los trámites vía online					
	21	Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites vía online					
		Agencia móvil	1	2	3	4	5
	22	Considera que la entidad informa de manera oportuna mediante mensajes de texto al celular las respuestas a sus solicitudes					
		Acceso	1	2	3	4	5
	23	Accede a contenidos del portal institucional web de la entidad desde un celular					
	24	Existe un acceso adecuado a las plataformas de mesa de partes, atención, trámites y reclamos.					
	25	Las plataformas online de la entidad cuentan con contenidos actualizados, completos y adecuados.					
Transformación		Agilidad del tramite	1	2	3	4	5
	26	La entidad agiliza la gestión de los tramites virtuales presentados por los usuarios					
		Competencias digitales	1	2	3	4	5
	27	La entidad cuenta con servidores con competencias adecuadas para la atención al usuario					
		Mejoras en el proceso	1	2	3	4	5
	28	La información que se recibe de la entidad mediante la mesa de partes online es clara y transparente.					
	29	Obtengo respuestas inmediatas a mi correo personal al tramitar algún servicio en mesa de partes.					
		Innovaciones tecnológicas	1	2	3	4	5

	30	El portal institucional web de la entidad cuenta con tramites en línea de fácil accesibilidad para el usuario					
	31	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos					
	32	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión.					

## Cuestionario de satisfacción del usuario

**Instrucciones:** Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad encontrar el grado de relación que tiene el gobierno digital con la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Dimensiones	Nº	Indicadores	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Atención	Atención oportuna		1	2	3	4	5
	1	Considera que las llamadas a los números publicados en su portal web son atendidas.					
	2	Los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes					
	Atención rápida y personalizada		1	2	3	4	5
	3	El servicio otorgado fue rápido y entendible					
	4	El colaborador que atendió su servicio le brindó una respuesta adecuada a su petición.					
	5	La atención brindada le han generado una satisfacción.					
	6	Los colaboradores le han brindado un trato personalizado y entendible.					
	Conocimiento						
	7	Percibe, que los colaboradores tienen conocimiento con el servicio otorgado.					
	8	Los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional están predispuesto a absolver tus dificultades cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer.					
	9	La ONP carece de personal					

	necesario para propiciar un ambiente donde se indague y desarrolle proyectos con el propósito de poder atender los requerimientos que presentas como usuario.					
10	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.					
Cortesía		1	2	3	4	5
11	El servicio de la ONP cumple con calidez y cordialidad					
12	Visualiza que los colaboradores tienen habilidades y competencias para otorgar un trato adecuado respecto a los jubilados					
13	Desde su ingreso a la ONP el trato brindado por los colaboradores es el adecuado					
Información		1	2	3	4	5
14	La entidad siempre da respuesta a los requerimientos del usuario					
15	Ha percibido que los colaboradores han acertado con la comprensión de sus falencias.					
Calidad y servicio		1	2	3	4	5
16	Considera que los colaboradores de la ONP le brindan un servicio amable					
17	Desde su perspectiva, la ONP se compromete a innovar en el servicio brindado					
Expectativas		1	2	3	4	5
18	Los servicios que brinda la entidad cumplen con las expectativas del usuario					
19	Los actuales servicios que brinda la entidad son realmente útiles para el usuario					
20	Los colaboradores han absuelto					

		sus reclamos en el tiempo prudente de acuerdo a lo reglamentado					
	21	La ONP ha tenido mejoras en el servicio					
		Satisfacción	1	2	3	4	5
	22	Los servicios digitales que brinda la entidad satisfacen las necesidades del usuario					
Comodidad		Equipos	1	2	3	4	5
	23	La ONP cumple la disponibilidad tecnológica, es decir, se renuevan o repotencian los equipos informáticos como Pc's o los servidores.					
	24	La infraestructura tecnológica de la ONP se mantiene en constante mejora continua.					
		Tiempo de esperas	1	2	3	4	5
	25	Los trabajadores brindan respuesta en el tiempo y fecha programada.					
	26	Los trabajadores le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. pregunte.					
		Seguridad	1	2	3	4	5
	27	Considera que los trámites realizados por el portal web o en forma física son seguros.					
	28	Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador o por la página web.					
	29	Considera que la ONP le inspiran servicio confiable, accesible y seguro.					

## Anexo 3. Consentimiento informado

### Consentimiento informado del encuestado

Título de la investigación: Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.

Investigador (a) (es): López Suclupe, Sara Leslye.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pre grado de la carrera profesional Administración de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

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

La investigación "Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional" aborda un problema crucial. Su impacto radica en la eficiencia gubernamental, la accesibilidad ciudadana, la transparencia y rendición de cuentas, así como la satisfacción del usuario. Además, promueve la innovación y la competitividad gubernamental. Estos factores son fundamentales para mejorar la calidad de los servicios y la percepción de la efectividad del gobierno en la era digital. Los resultados de esta investigación informarán decisiones estratégicas para la Oficina de Normalización Previsional y su capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en la oficina de normalización previsional. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) López Suclupe, Sara Leslye. Email: sara\_leslye\_18@hotmail.com y Docente asesora Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle email: calanchezafrica@gmail.com.

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Maria Esther YRAZABAL Barrientos

Fecha y hora: 20-sep-2023 2:15 pm

  
08731768

#### Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Henry Huamanchumo Venegas	Doctorado en Administración	Aplicable
Mg. Edward García León	Magister en Administración	Aplicable
Mg. Pablo Santos Diaz	Magister en Administración	Aplicable

### Anexo 6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿De qué forma el gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023?	Determinar la relación entre el gobierno digital con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.	El gobierno digital si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.	Gobierno digital	Presencia Interacción Transacción Transformación	<b>Tipo</b> Básica Nivel descriptivo – correlacional transversal  <b>Diseño</b> No experimental Enfoque cuantitativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>			
¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023?	Describir el nivel del gobierno digital en la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.	Las dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación del gobierno digital se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023.	Satisfacción del usuario	Atención	<b>Técnica</b> Encuesta
¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023?	Describir el nivel de la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.			Producto	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
¿Cuál es la relación entre las dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación del gobierno digital con la satisfacción del usuario de la ONP, Lima 2023?	Establecer la relación entre las dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación del gobierno digital con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.			Comodidad	<b>Población</b>  <b>N1:</b> 900 usuarios de la Oficina de Normalización Previsional.  <b>Muestra</b> 139 usuarios.

## Anexo 7. Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach

*Estadística de fiabilidad del instrumento gobierno digital*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º de elementos</b>
0.933	32

*El instrumento que mide el gobierno digital tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.932 para los 32 ítems analizados, lo que indicó que pasa la prueba de confiabilidad y es adecuado para su aplicación.*

*Estadística de fiabilidad del instrumento satisfacción del usuario*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º de elementos</b>
0.910	29

*Asimismo, el instrumento que mide la satisfacción del usuario tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.910 para los 29 ítems analizados, lo que indicó que pasa la prueba de confiabilidad y es adecuado para su aplicación.*

## Anexo 8. Coeficiente de correlación Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

### Anexo 9. Prueba de normalidad

Variables/Dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
<b>Gobierno digital</b>	0,109	139	0,000
Presencia	0,139	139	0,009
Interacción	0,225	139	0,031
Transacción	0,197	139	0,005
Transformación	0,204	139	0,002
<b>Satisfacción del cliente</b>	0,053	139	0,200
Atención	0,126	139	0,000
Producto	0,264	139	0,006
Comodidad	0,130	139	0,003

**Nota.** Base de datos de la variable de estudio, Lima 2023.

**Interpretación:** En la tabla, Los hallazgos de la prueba de Kolmogórov-Smirnov indican que los datos de las variables "gobierno digital" y "satisfacción del usuario" no tienen una distribución normal, ya que uno de ambos valores p son mayores al 0.05. Por ello es necesario utilizar la prueba de correlación paramétrica de Rho de Spearman para analizar la relación entre ambas variables.

## Anexo 10. Cálculo de la muestra

La fórmula ajustada que se utilizó fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * (p \cdot q) * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * (p * q)}$$

Dónde:

N = 900 Usuarios

Z = 1.96 Valor tabular con un nivel de confianza del 95%

E = 7% Error de muestreo

P=70% Proporción de éxito del estudio

P (1-P) = 0.30 Varianza máxima de la población en estudio

n = Muestra estimada.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.7 * 0.3) * 900}{0.07^2(900 - 1) + 1.96^2 * (0.70 * 0.30)} = 139 \text{ usuarios}$$

Por lo tanto, al redondear hacia arriba, se determinó que se necesitaba una muestra de 139 usuarios para obtener un resultado representativo de la población.

## Anexo 11. Carta de solicitud a la empresa



Universidad  
César Vallejo

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Los Olivos, 13 de junio de 2023

Señor(a)

**Ana María Salazar Laguna**  
**Coordinadora de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria**  
**OFICINA DE ADMINISTRACIÓN**

**Asunto:** Autorizar la ejecución del Proyecto de Investigación en Administración

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad Cesar Vallejo Los Olivos y a mí mismo; así mismo deseándole continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

La presente tiene como fin solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. SARA LESLYE LOPEZ SUCLUPE DNI 75442118, del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, del Programa de Titulación; pueda ejecutar la investigación titulada: **“Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023.”**, en la institución que pertenece a su digna Dirección. Así mismo, de resultar favorable su autorización, le agradeceré brindarle las facilidades correspondientes a fin de cumplir su propósito.

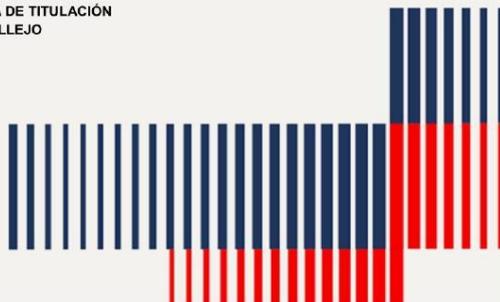
Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración a su persona.

Atentamente,

**Dr. Omar Buñón Solís**  
COORDINADOR NACIONAL DE LA ESCUELA DE  
ADMINISTRACIÓN EN EL PROGRAMA DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN.

[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 11. Carta de autorización de la empresa

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lima, 20 de junio del 2023

### CONSTANCIA

En el distrito de Cercado de Lima, Provincia de Lima, el 20 de junio del 2023 la Coordinadora de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de la Institución de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), **ANA MARÍA SALAZAR LAGUNA**, identificada con DNI N° **09670670** por medio de la presente, otorga el correspondiente permiso a:

La Srta. **SARA LESLYE LOPEZ SUCLUPE** identificada con DNI N° 75442118, para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración (Tesis) con la relación a GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2023.

Así mismo esperamos que, a la culminación de su trabajo de investigación, nos haga llegar una copia de esta.

Atentamente,



ANA MARÍA SALAZAR LAGUNA

DNI: 09670670



**ONP**  
Oficina de  
Normalización  
Previsional