



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema
Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San
Martín, 2020**

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

AUTOR:

Vargas Díaz, Javier (ORCID: 0000-0001-8924-7090)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Marlith, mis hermanas Liz y Claudia por su amor infinito, a ellas mi gratitud infinita.

A mis hijos, motor que impulsa mi caminar.

Javier

Agradecimiento

A Dios,

A mi madre amada,

A Nancy, por su perenne bondad y amor.

A todos los colaboradores del Sistema Administración Tributaria Tarapoto, por su apoyo recibido en la ejecución de la presente investigación.

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la UCV, por los aportes científicos y académicos compartidos en las aulas.

A todas aquellas personas que han contribuido con su biblioteca, sus aportes metodológicos y estadísticos para la sistematización de la presente investigación.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización:.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	23
3.5. Procedimientos:	25
3.6. Método de análisis de datos:	25
3.7. Aspectos éticos:.....	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Validación del juicio de experto.....	24
Tabla 2. Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable calidad del servicio	27
Tabla 3. Relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020	28
Tabla 4. El nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020	29
Tabla 5. Nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020	31
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables gobierno electrónico y calidad del servicio	32
Tabla 7. Relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020	32

Índice de figuras

Figura 1. El nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020	29
Figura 2. Nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020	31

Resumen

La investigación titulada “Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020”, investigación de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental transversal; con una muestra igual a 146 personas, de los cuales 46 corresponden a trabajadores de la entidad y 100 a usuarios del servicio, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, presenta como conclusiones que, la relación entre gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, es positiva muy baja, con un valor del r de Pearson de 0.277 y un coeficiente de determinación $r^2=0.077$; el nivel del gobierno electrónico alcanza un nivel regular, con un valor de 45.9%; y el nivel de calidad del servicio es regular, con un valor de 47.1%.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad de servicio, administración tributaria.

Abstract

The research entitled "Electronic government and the quality of service in the Tarapoto Tax Administration System, San Martín Province and Region, 2020", basic type research, correlational level, non-experimental transversal design; With a sample equal to 146 people, of which 46 correspond to workers of the entity and 100 to users of the service, applying the survey technique and as an instrument the questionnaire, presents the conclusions that, the relationship between electronic government with the quality of service in the Tarapoto Tax Administration System, San Martín Province and Region, 2020, is very low positive, with a Pearson r value of 0.277 and a coefficient of determination $r^2 = 0.077$; the level of electronic government reaches a regular level with a value of 45.9%; and the level of service quality is regular with a value of 47.1%

Keywords: Electronic government; quality of service, administration tributary

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico se constituye en una herramienta de gestión pública, en donde el empleo de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se constituyen en el pilar del funcionamiento del aparato público, teniendo como fin el ofertar mejores servicios a los ciudadanos, incrementando la eficiencia, la participación ciudadana y la transparencia; y si bien la gran mayoría de naciones de Latinoamérica han implementado leyes y procedimientos para incluirla como parte de sus quehaceres institucionales, todavía existen grandes brechas en su implementación, así la (OECD, 2020) indica que son los procesos presupuestarios y las contrataciones, los sistemas que mejor vienen implementando, pero aún falta que esto se evidencie en cuanto a la prestación de los servicios públicos.

Es así que los gobiernos tienen una oportunidad muy grande para la generación de valor público, al instrumentalizar sus procesos administrativos mediante el gobierno electrónico, que permita no sólo publicar datos, sino que estos sean intercambiables y de acceso al público, a la vez que sirva para el desarrollo de trámites administrativos, donde según la (OECD, 2017), los estándares de calidad de los servicios públicos se incrementa en hasta un 75% con el sólo hecho de implementar el sistema, siendo el valor más rescatado la celeridad de la atención y la simplicidad de trámites.

En este escenario, la gestión pública moderna centra su accionar en el ciudadano o usuario, de ahí que en el Perú como parte de la Modernización del Estado se ha implementado el Gobierno Electrónico, como una forma de tener mejores resultados, habiendo implementado sistemas de gestión administrativa todos ellos orientados al uso de la tecnología de la información, entre los que se puede destacar: El sistema de contrataciones públicas donde funciona el SEACE, o el sistema de gestión presupuestal donde funciona el SIAF, o el sistema de inversiones donde funciona el Invierte.pe; el mismo que funciona en todos los niveles de gobierno, sin embargo en temas tributarios de las entidades de gobiernos locales, tal

como lo indica (PCM, 2018) el empleo de TICs es muy limitado, con softwares que difieren entre entidades o incluso manejando base de datos en Excel, como ocurre en 23% de municipalidades rurales.

Son diversas las limitaciones existentes en la actualidad, para implementar el gobierno electrónico en todas las instancias gubernamentales del país, siendo estas las limitaciones de orden económico, pues se priorizan muy pocos proyectos para tecnologías de información, las referidas al potencial humano, que sobre todo en zonas rurales es muy difícil encontrarla; la carencia de infraestructura eficiente de telecomunicaciones en todo el país; estimándose que lograr un nivel óptimo esperado tardará no menos de 10 años (World Bank, 2020)

En la región San Martín son escasas las instituciones públicas que, aparte de contar con un portal electrónico, con escasa información, hayan trabajado en la incorporación del gobierno electrónico en sus objetivos de gestión, donde la mayoría de las instituciones públicas cuentan con un portal web, donde solo se muestran datos generales o aquella información básica exigida por las normas de transparencia, muchas de las cuales no están actualizadas o simplemente corresponde a información producida por otros sectores; así (Ruiz, 2017) indica que una entidad educativa de nivel universitario de la región en cuanto a la gestión del gobierno abierto tienen un nivel de implementación del 61% y de 54% de cumplimiento de información en el portal de transparencia estándar; lo que indica que aún existen muchas falencias para aprovechar al máximo el potencial de esta herramienta de gestión, no solo para el logro de los objetivos institucionales, sino para la mejora de la calidad de los servicios que se ofertan.

En lo referido a la calidad de los servicios, en el Perú se han llevado a cabo políticas, que permitan que las organizaciones del Estado, logren institucionalizar la calidad total y algunas de ellas han sido calificadas con el cumplimiento de las normas ISO 9000, que son estándares de calidad en la atención a los usuarios, clientes o administrados, pero mucha resistencia

aún para la mejora continua, y en el concepto ciudadano se mantiene el pensamiento de que no se ofrece un buen servicio, donde según el (INEI, 2020) la percepción ciudadana de la confianza en sus instituciones es de 10.7% para los gobiernos regionales; de 14% para las municipalidades provinciales, y de 4.3% para el Congreso.

La calidad en el servicio al usuario o ciudadano es un punto primordial en la vida de las organizaciones o instituciones, sin importar el tamaño, estructura o naturaleza de sus operaciones o servicios que brinda. La idoneidad es factor importante para desarrollar esta tarea, ya que al ser imagen frente a los clientes, una buena atención con calidad ayuda a mantener la gobernabilidad, a optimizar recursos, a bajar los niveles de insatisfacción y confianza en la entidad, y si esto lo asociamos a la gestión del gobierno electrónico, se constituyen en acciones catalizadoras de una buena gestión, y mucho más en el campo de la tributación municipal, que para el caso específico de la presente investigación corresponde al Sistema Administración Tributaria – SAT, de Tarapoto.

En base a la realidad problemática es necesario formular **el problema general**, ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020?; y como **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020?; ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020?; ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020?

Esta investigación identifica las siguientes justificaciones; **por su conveniencia**, porque los resultados que se obtenga permitirá a la entidad contar con información relevante, que sobre el gobierno electrónico en la tributación que el SAT-T lleva adelante, en especial qué trámites y procesos administrativos se realizan con calidad en la referida entidad, y

esto relacionado con la satisfacción de los servicios de los usuarios, los colaboradores y público en general, alineados a la política de modernización del Estado. Por su **aplicación práctica**, afirmamos que la investigación nos permitirá saber el nivel de gobernanza digital, su accesibilidad, relevancia, interoperabilidad y la seguridad digital del gobierno electrónico en el SAT-T y cómo este se relaciona con la calidad del servicio, por tanto, estos resultados permitirán a los gestores de dicha entidad poder implementar mecanismos de mejora, que beneficien tanto a la entidad como a los ciudadanos.

Por su **relevancia social**, la investigación se justifica porque el fin de una entidad pública es el ciudadano, y en los aspectos tributarios como las que ejecuta el SAT-T, con mucha más razón, pues el pago de los tributos si bien corresponde a una obligación ciudadana, su cumplimiento tiene una alta carga de la percepción que dichos recursos se emplearán correctamente y del buen servicio que recibe, y ante una sociedad que vive cambios tecnológicos, realidad que obliga a buscar nuevos métodos o herramientas que permitan seguir acercando el Estado a los ciudadanos, los resultados serán una fuente que catalice estos procesos en bien de quienes acuden a esta entidad.

Por su **valor teórico**, se justifica porque los conceptos, doctrinas, teorías sobre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de una entidad recaudadora de tributos municipales, serán contrastados y/o verificados en una realidad objetiva, que a la postre nos permitan fundamentar nuevos conceptos o validar los ya existentes. Por su **aporte metodológico**, la presente investigación servirá como un antecedente para próximas investigaciones que permitan crear nuevas formas de gestión del gobierno electrónico y de atención a los ciudadanos en una entidad de tributación municipal, a partir de la aplicación de encuestas, demostrando así que es factible aplicarlas en los campos mencionados, y ser replicados en futuras investigaciones en temas similares de gestión pública.

Los objetivos que se plantean son, **objetivo general**, Determinar la relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; los **objetivos específicos**; Establecer la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; Identificar el nivel del gobierno electrónico en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; Identificar el nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020.

Las hipótesis que se plantea son, para la **hipótesis general**, Hi: Existe relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; y para las **hipótesis específicas**; H1: Existe relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; H2: El nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, es deficiente; H3: El nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es deficiente.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustenta en investigaciones desarrolladas de forma previa, así en el ámbito internacional tenemos a, Católico, D; Suárez, S; y Velandia, J. (2016) *El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina* (artículo científico) Universidad Nacional de Colombia. Concluyen que, el desarrollo del gobierno electrónico en las administraciones tributarias muestra una implementación parcial, con valor promedio de logro de indicadores de 49%, lo que nos permite concluir que es común en las administraciones estatales no se tenga disponible información relevante que en los portales institucionales que permitan a los ciudadanos involucrarse de forma proactiva en temas relacionados con la tributación y su importancia para la generación de recursos para atender las necesidades de la población. Los elementos de divulgación y revelación, divulgación de la información presupuestaria y financiera y presupuestaria en ámbito gubernamental es deficiente, lo que se debe al paradigma erróneo que dicha información tiene carácter reservado y la sociedad sólo debe tener acceso cuando lo solicite, o en las audiencias públicas para rendir cuentas. Las administraciones tributarias requieren adoptar procesos de generación de conciencia de divulgación de la información financiera y no financiera, con la oportunidad y relevancia que el caso amerita empleando los elementos del gobierno electrónico, en especial los portales web, asumiendo que esta herramienta debe ser considerada como un medio para interactuar con los ciudadanos, los gestores públicos y las autoridades, minimizando así los riesgos asociados a la corrupción.

Otra investigación es la presentada por Perozo, R. y Chirinos, A. (2019) *Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad* (artículo científico) Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda Venezuela; quienes concluyen que; En buen escenario para la gobernabilidad y gobernanza debe tener como horizonte la mejora de las relaciones de la gestión gubernamental con los ciudadanos, con otras instancias del Estado gubernamental y con el sector privado, con la finalidad de incrementar la confianza ciudadana en sus

gobiernos, además de erradicar la baja performance de los procesos administrativos e incrementar la vigilancia ciudadana. Implementar el gobierno electrónico, debe cimentarse en los elementos de la calidad de los servicios, la comunicación y la transparencia, sobre el empleo de las TICs, garantizando el derecho a la información oportuna y veraz de los procesos gubernamentales y la administración de los recursos públicos en general. El gobierno electrónico en las administraciones venezolanas, los elementos de la calidad de los servicios desde las TICs están ausentes, donde las características de los portales web no propician espacios para intercambiar información y no fomentan la construcción de soluciones a la problemática ciudadana, donde muchos de los enlaces no están operativos o se hallan fuera de servicio, o cuentan con información no actualizada.

También a nivel internacional se encuentra la investigación de Figueras, V. (2019) *Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad* (artículo científico) Universidad Autónoma de México, en sus conclusiones especifica que; las relaciones que genera el gobierno abierto entre la transparencia, las Tics y la participación ciudadana en México presenta condiciones muy precarias. Desde el punto de vista normativo se tiene buenos avances que fomentan el acceso a la información y el empleo de TIC para visibilizar información gubernamental y ofertar espacios para interactuar con los ciudadanos. Una deficiencia de las leyes de transparencia y acceso a la información son múltiples, inconsistentes, fragmentadas, y muy engorrosos de ser implementadas. Actualmente el gobierno electrónico presenta barreras para acceder y tener usos relevantes, que se evidencian en las capacidades desiguales de los ciudadanos para poder solventar los pagos de la conexión a internet y a las carencias de educación en tecnología. La información que es publicada por el gobierno, por lo general es de calidad deficiente y su acceso se ve limitada porque no existe una homogeneidad de espacios y formatos entre las diferentes entidades; siendo esto no solo producto de las limitaciones de orden técnico, sino de la resistencia al cambio de los funcionarios a acciones de transparencia. Existe apatía de los ciudadanos para involucrarse en los temas públicos, tienen poca información de sus

derechos de participación y presentan niveles de desconfianza elevados hacia el gobierno, siendo esto mucho más elevado en temas de gestión del presupuesto.

En el ámbito nacional se tiene a León, L. (2018) *Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco* (artículo científico) Universidad Andina del Cusco. Concluye que; El empleo de las TIC's, son consideradas como importante herramienta para la gestión de las organizaciones, donde las municipalidades, como entes sociales y organismos de gobierno local, no están exentas al desarrollo que brindan las TIC's. En el caso específico de la Municipalidad de Oropesa, sobre la base de las necesidades de una mejor atención de servicios, han implementado servicios tecnológicos bajo la premisa de que las TIC's contribuyen a brindar una diversidad de servicios que pueden transformar las relaciones gobierno-ciudadano, y pasar de una comunidad aislada a una comunidad integrada, a su vez de la contribución a la reducción de brechas entre los ciudadanos. Los resultados de su implementación en municipalidades catalogadas como ciudades no principales como el caso de la Municipalidad de Oropesa, no indican que esta no tiene el mismo nivel de avance que aquellas que si están consideradas como ciudades principales, siendo los factores limitantes la falta de presupuestos, para adquirir o desarrollar los softwares y la logística operativa del sistema; las carencias del potencial humano en temas de TICs, y la resistencia de las autoridades a generar elementos de transparencia de los actos administrativos municipales.

También se encuentra la investigación desarrollada por Kuniyoshi, G. (2018) *El gobierno electrónico y las tecnologías de información* (artículo científico) Universidad ESAN, Lima. Concluye que, los aspectos de integración y relacionamiento del Estado con los ciudadanos, pueden ser potenciados a través de los recursos tecnológicos del gobierno electrónico, y representa una oportunidad para desarrollar la calidad de vida y el bienestar común. La orientación del gobierno electrónico en el Perú, está orientada a aplicar innovación de las TICs, desde la perspectiva ciudadana

esta herramienta mejorará las relaciones entre los ciudadanos y la gestión pública para el 71.43% de los encuestados. Se resalta que el 100% de los ciudadanos encuestados indican que la implementación del gobierno electrónico se hace necesario para mejorar las relaciones entre los servicios que prestan las entidades y los usuarios, siendo el factor más valorado el ahorro de tiempo en los trámites, reduciendo así las trabas burocráticas.

Otra investigación a nivel nacional es la desarrollada por Muñoz, J. (2017) *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima* (artículo científico) Universidad César Vallejo, Lima; que existe una relación positiva baja del gobierno electrónico con la recaudación tributaria, donde el valor estadístico de probabilidad es igual a 0.00, y el valor del $Rho=0,308$, lo que indica que la inferencia correlacional se rechaza. El 99,3 % de los contribuyentes participantes de la investigación estiman que los componentes del gobierno electrónico en el SAT de la Municipalidad Metropolitana de Lima tienen una importancia alta, considerando que la interacción con los tributos es el elemento menos valorado, pues si bien los pagos se pueden efectuar por mecanismos electrónicos, el sistema de resolución de queja y reclamos no presenta niveles de operatividad y relacionamiento óptimo con los usuarios. Esta condición de baja Inter operatividad de los usuarios limita avanzar en la creación de una adecuada cultura tributaria y de responsabilidad ciudadana hacia el cumplimiento de los tributos.

En el ámbito local encontramos la investigación desarrollada por Paredes, E. (2020) *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Concluye que, el gobierno electrónico presenta relación significativa con la rendición de cuentas en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo 2019, demostrado con el Rho de Spearman, de muestra un valor de 0.916, demostrando que en la medida que el nivel los factores del gobierno electrónico se incrementan, también se incrementan proporcionalmente los factores de la rendición de cuentas.

Se demostró que los factores del gobierno se hallan en un nivel medio con 55.8%, nivel bajo con 26.3%, y nivel alto con 17.9%. Se corroboró que las tres dimensiones que conforman el gobierno electrónico (externa, relacional y promocional), tienen una performance media, siendo la dimensión interna la muestra del menor performance, motivado por la poca interacción organizacional de la entidad para el desarrollo de sus funciones teniendo como soporte el gobierno electrónico, salvo para aquellas funciones de presupuesto y contrataciones.

Otra investigación es la desarrollada por Román, R. (2020) *Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto. Concluye que; las tecnologías de información y la calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019; se hallan relacionadas entre sí, corroborado mediante los estadísticos de Spearman que alcanzó una valoración de 0.757, el mismo que se estima como positiva alta. Los valores del empleo de las tecnologías de la información en la universidad evaluada, se halla en un nivel medio con un valor de 52.0%; bajo 27-5% y alto de 20.6%. Los valores de la calidad de los servicios educativos en la universidad evaluada se hallan en un nivel medio con 62.7%, nivel bajo con 19.6% y nivel alto con 17.6%.

Fernández, N. (2018) *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018*, (tesis de maestría) por la Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Presenta las conclusiones siguientes: Se ha evidenciado que existe relación de tendencia positiva entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca – 2018, calculado con el “r” de Pearson, donde el valor de “p” fue igual a 0,000 por consiguiente menor a 0.05, y el coeficiente “r” con un valor de 0.854. El gobierno electrónico en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca en cuanto a su desarrollo al interno de la entidad se encuentra en la etapa inicial con un valor de 68,7%, la etapa en proceso con un 25,4%, y la etapa logrado con

el 6%; demostrado que su implementación es regular.

Las teorías relacionadas a las variables en estudio son presentadas a continuación, así para el gobierno electrónico, este se define como aquellos sistemas que emplean las telecomunicaciones para transmitir información y que son gestionados o son de propiedad del Gobierno, y que tienen por propósito transformar las relaciones con sus ciudadanos, al interno de sus organizaciones, y con otras entidades sean públicas o privadas, contribuyendo a mejorar las prestaciones de los servicios, fortalecer la responsabilidad y la transparencia, y mejorar el performance de la actuación pública (World Bank, p. 2) Por su parte Cardona (2016; p.25) lo define como el paradigma de la tecnología asociado a telemática y su interacción, entendiendo esto como la comunicación mediante el internet y las TIC al interno de las instituciones del Estado, entre los otros entes públicos y la colectividad en general (p. 25). Tener un gobierno electrónico conduce a la promoción de una relación por partida doble entre quienes gobiernan y los ciudadanos, a través del potencial del empleo de las TICs, como herramientas catalizadoras de interrelaciones transparentes, de colaboración y de participación (ITU, 2016). Otra definición es la expresada por Fang (2012; p.18) que lo tipifica como el empleo de tecnologías para proporcionar acceso a la información de las entidades del gobierno en condiciones igualitarias y sin mediar barreras de tiempo y espacio, forma tal que las actividades para adquirir y proveer productos y servicios, y las transacciones de índole financieras que el gobierno ejecuta tengan la participación ciudadana y fomenten la gobernanza.

El gobierno electrónico desde la perspectiva de los objetivos que busca presenta dos escenarios de desenvolvimiento, el primero que consiste en ofertar los servicios mediante medios electrónicos, lo que implica la provisión de servicios mediante mecanismos electrónicos para garantizar el acceso y la transparencia a la información y, el segundo, el contribuir al desarrollo de una democracia electrónica que es generada por las expectativas de construcción de espacios de reunión en condiciones

igualitarias, donde los ciudadanos puedan generar debates sobre los asuntos sociales más relevantes Páez, (2012; p.78).

Sobre lo descrito en el párrafo precedente, se afirma que el gobierno electrónico contribuye a la gobernabilidad democrática en siete componentes de la gestión pública que son: acceso a información pública, ejecución de trámites, vigilancia ciudadana de la gestión gubernamental, inclusión, cobertura y democratización de los servicios estatales, rendición de cuentas de las autoridades y los actos de gobierno que desarrollan, participación ciudadana y la visibilizarían de actos para la lucha contra la corrupción (Tesoro, 2017); y así Layne y Lee (2018; p.117). adiciona que gestionar el gobierno electrónico puede ser el elemento de primigenio de un Estado moderno, cuya finalidad de servicio y la satisfacción de las necesidades crecientes de una sociedad se base en el conocimiento.

En relación a las teorías que sustentan el desarrollo del gobierno electrónico, se puede encontrar la teoría de la gestión cero trabas burocráticas expresada por Rosanvallon. (2015; p.45), que se sustenta los conceptos de la nueva gestión pública, planteando que la administración gubernamental debe desarrollar sus funciones haciendo más asequible los servicios a los ciudadanos, buscando eliminar las trabas burocráticas que limitan su acceso, siendo las herramientas del gobierno electrónico el elemento de soporte para su concreción; la segunda teoría es planteada por Baum y Di María (2017; p.127), quienes sustentan que la gestión pública no constituye un conjunto unitario que aglomere las distintas funciones del Estado, sino por el contrario constituye una red de funciones autónomas relacionadas entre sí; en donde el empleo de los enlaces tecnológicos y las plataformas virtuales de la información contribuyen a la administración pública a tener mejores capacidades para brindar soluciones a problemas o para la creación de bienes a partir del procesamiento de la información que es colocada en las redes virtuales, propiciando así un mejor valor público a la gestión del Estado. Una tercera teoría de la adaptabilidad de funciones para la gobernabilidad, mencionada por Dahl, (2018; p.63), que indica que las estrategias para cumplir la función

pública corresponde a una receta adaptable a las circunstancias, en donde el gobierno electrónico sobre la base de la interacción al interno de las entidades y a su vez con la ciudadanía puede establecer diálogos que permitan generar diálogos para escuchar sus necesidades y así promover mecanismos de participación ciudadana para el aporte a la gestión pública, en donde el ciudadano considere que sus propuestas son incluidas o son partícipes del control de las acciones de las entidades.

El gobierno electrónico como parte de la función pública puede adoptar cuatro modalidades, el primero el gobierno ciudadano (G2C) que representan todos los portales institucionales que brindan información para la realización de los trámites institucionales, entre ellos por ejemplo el TUPA o los formatos para efectuar los trámites; el segundo gobierno a empresa. (G2B) que representan los portales relacionados a las compras estatales o las asociaciones público-privadas; siendo el ejemplo más resaltante en el Perú, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE). El tercero gobierno ha empleado. (G2E) que representan todos los enlaces o plataformas para las relaciones funcionales al interno de la entidad, denominado la intranet, cuya finalidad es otorgar información de las necesidades del personal y de los servicios que requiere para cumplir su función; y el cuarto gobierno a gobierno. (G2G) representado por las relaciones que surgen entre entidades con un órgano centralizado, siendo en el Perú el elemento más representativo el Sistema de Información Financiera - SIAF Kuniyoshi (2018; p.7).

Como parte de la gestión pública peruana, son diversas las leyes que sustentan su desarrollo, siendo la última Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la ley del gobierno digital; así también se tiene la Ley N° 27568, que aprueba la Ley Marco de Modernización del Estado, en donde se tipifica que todas las entidades de gobierno deben adecuar sus procesos y diseños organizacionales empleando tecnologías de la información con el fin de tener mejores indicadores de la eficiencia administrativa gubernamental; el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que establece la Política Nacional de Gobierno Electrónico, siendo su ámbito de aplicación a

todas las entidades del Estado; la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, que aprueba la normativa de los contenidos mínimos para la planificación estratégica del gobierno electrónico, estableciendo que cada entidad debe formular su respectivo plan como parte integrante del sistema de gobierno electrónico nacional, siendo de aplicación también a las municipalidades.

Las dimensiones del gobierno electrónico según Yrrivarren (2018) indica que sobre lo estipulado en la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, que aprueba la normativa de los contenidos mínimos para la planificación estratégica del gobierno electrónico son: la gobernanza de datos, accesibilidad, relevancia, interoperabilidad y seguridad digital.

La dimensión gobernanza de datos, corresponde a la representación descifrable y dimensionada de acciones, hechos, conceptos e información que se expresa bajo cualquier modalidad para ser procesada, almacenada, comunicada e interpretada; los que constituyen el activo estratégico de la entidad. Para ello las entidades desarrollan acciones como determinar los responsables del acopio, procesamiento, publicación y almacenamiento; identificación de riesgos informáticos para proteger la información, establecimiento de procesos para la transparencia de la información; y los elementos de protección de datos del personal. Yrrivarren. (2018; p.31)

La dimensión accesibilidad, asume los criterios necesarios para que el usuario tenga las facilidades necesarias para poder encontrar la información que busca en los portales institucionales, es decir que la información debe estar amigablemente disponible y al alcance de los usuarios. Esto implica implementar procesos al interno de las entidades como la creación de índices de búsquedas, diseño de archivos de fácil entendimiento para los usuarios evitando en lo posible los tecnicismos, diseño de manuales de búsqueda, organización de archivos y establecimiento de parámetros mínimos de atención eficaz a las solicitudes de información Yrrivarren. (2018; p.31)

La dimensión relevancia, está íntimamente relacionada a la calidad y la utilidad de los contenidos que se presentan en los portales; pues a mejor calidad de los contenidos mayor será el potencial de empelo del portal. Para mejorar la participación de los trabajadores de la entidad a través de la intranet y el empleo de los usuarios de la extranet, se hace necesario la definición de políticas y procedimientos para la publicación de contenidos, su administración y permanente actualización. Esta dimensión se mide sobre la base de la utilidad de la información puesta a disposición de los usuarios, la reutilización de los datos que son publicados, la contribución a la gestión interna de la información publicada. Yrrivarren. (2018; p.31)

La dimensión interoperabilidad, se define como la capacidad que tienen las organizaciones para el logro de objetivos acordados de forma conjunta recurriendo a la disponibilidad de información y conocimientos, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas de información (Yrrivarren; 2018; p.31); y el ITU (2018) adiciona que corresponde a la habilidad que tienen los sistemas TICs, y de los procesos de gestión que ellos desarrollan para el intercambio de datos y permitir que se comparta la información y el conocimiento. En el marco del gobierno electrónico en la gestión pública peruana, esta comprende interoperabilidad organizacional, que es capacidad de intercambiar datos entre entidades para el cumplimiento de sus funciones en el marco de sus competencias; la interoperabilidad semántica, que busca que el empleo de los datos y la información de una instancia pública tenga formatos y significados precisos para ser entendida por cualquier otra instancia; interoperabilidad a nivel técnico, que busca que las interfaces, la integración, las conexiones y la presentación de datos estén definidos en protocolos de comunicación y seguridad, evitando su vulnerabilidad; interoperabilidad a nivel legal, que se encarga del cumplimiento de la normativa y lineamientos de orden técnico con el propósito de agilizar el intercambio de datos entre las entidades, así como el cumplimiento de los elementos de seguridad para el tratamiento de la información a ser intercambiada, sobre todo cuando existe información reservada en algún procedimiento, como ocurre por ejemplo con la reserva

tributaria o reserva de la información durante las investigaciones fiscales. (Yrrivarren; 2018; p.31).

La dimensión seguridad digital, corresponde al nivel de confianza del entorno digital resultante, gestionar y aplicar un sinnúmero de medidas preventivas y correctivas frente a los riesgos que dañan la seguridad de la información. Implica diseñar procesos mínimos para garantizar la confidencialidad e integridad de la información, sobre todo aquella que puede vulnerar los derechos fundamentales como la intimidad personal, implementación de protocolos de generación de backups, diseño de softwares antivirus; e implementación de mecanismos de alerta ante la posible vulneración del sistema.

En relación a la variable calidad del servicio, esta se define como el conjunto de elementos que evalúan la efectividad y eficiencia de los procesos de la oferta pública desde el precepto técnico y de los juicios de valor que emiten los ciudadanos que reciben el servicio EIPA (2016; p.8). Otra definición es la esgrimida por OECD (2016; p.11) que indica que es, valoración de las estructuras de las organizaciones, las políticas y los procedimientos gubernamentales en su rol de suministrar servicios y productos de acorde con las expectativas y los requerimientos de los ciudadanos. La PCM (2019; p.4) lo conceptualiza como, la mensuración del nivel en que el Estado satisface las expectativas y necesidades de los ciudadanos a partir de brindar los bienes y servicios, es decir se halla relacionada con el grado de desarrollo o implementación de los servicios a los propósitos y fines que la colectividad espera lograr de las entidades públicas para lo cual se hacen uso de los recursos públicos, por consiguiente para la administración estatal, la calidad en sí no se constituye en la finalidad buscada, sino que se constituye en un medio para garantizar gobernanza y fiabilidad de la gestión administrativa del Estado Duque (2015, p.32).

La calidad de los servicios desde las administraciones tributarias está referidas a la atención y orientación del contribuyente, la capacidad de

respuesta para atender quejas y reclamos; y desde el enfoque de las cobranzas la fiabilidad de los montos a ser cobrados, la seguridad de la información tributaria y las garantías del buen uso de lo recaudado IBD (2017; p.2). La calidad de buen sistema tributario se caracteriza por su simplicidad y transparencia para la recaudación de recursos de forma eficiente y eficaz, promoviendo la inclusión tributaria, la equidad y el cumplimiento voluntario del tributo, minimizando las distorsiones de naturaleza económica y promoviendo la competitividad (World Bank, 2018; p.6). La calidad de las administraciones tributarias en el ámbito municipal se entiende como la satisfacción de los requerimientos de los contribuyentes en función de la demanda de información, asistencia técnica, orientación tributaria, el trato recibido y la comodidad de la infraestructura durante la atención MEF (2015; p.11)

Las teorías que sustentan la calidad de los servicios desde el punto de vista de las administraciones tributarias son diversas, así se tiene la teoría de la decisión, que se basa en la racionalidad, donde la búsqueda de mejores resultados debe ceñirse al desarrollo de procesos organizados y metódicos Carvalho (2013; p.56). Otra teoría es la calidad definida como atributo, el mismo que según González (2018, p. 34) se basa en que los servicios deben mostrar diferenciación de otros productos, y en caso de las administraciones tributarias sobre la base de comparaciones con otros sistemas tributarios ya sea del nivel central o subnacional, sobre elementos de la transparencia, la celeridad, oportunidad de atención y resolución de problemas, probidad y transparencia, y la otra teoría es la calidad como modalidad para el cumplimiento de objetivos, que es conceptualizada por las formas como los servicios o productos se adaptan a las necesidades que esperan por los ciudadanos a partir de la actuación de los gestores públicos alineados a los objetivos institucionales; finalmente la teoría de la calidad como la capacidad para generar satisfacción a las expectativas implícitas o declarativas, donde se introduce el concepto externo de expectativas frente a las modalidades tradicionales de cómo son definidas las acciones que llevan a cabo los gestores públicos; en este caso por

ejemplo la valoración de respuesta a la solución de controversias tributarias.

La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en el Sector Público, establece que la calidad de los servicios públicos puede ser agrupada en dimensiones como la conformidad de los servicios, la eficacia de los servicios, la eficiencia de los servicios, la confianza en el servicio y el compromiso y liderazgo del servicio (PCM, 2018).

La dimensión conformidad de los servicios, que equivale a la valoración de las características técnicas iniciales frente a lo brindado a los usuarios, en donde se tiene que valorar las brechas de los elementos técnicos ofertados, exigencia de responsabilidad funcional; compromiso hacia la verificación de calidad de parte de los funcionarios, la organización interna para el servicio, capacidad igualitaria y con equidad del servicio. La dimensión de eficacia del servicio, se refiere a la oportunidad del cumplimiento del servicio, costo del servicio y operatividad del servicio.

La dimensión eficiencia del servicio se refiere a la relación costo/efectividad del servicio, relación beneficio/costo del servicio y costo/oportunidad del servicio. La dimensión confianza en el servicio, se refiere a la satisfacción del servicio, la seguridad del servicio, empatía y proximidad de los funcionarios; motivación y compromiso de los funcionarios; confianza y fiabilidad servicio. La dimensión Compromiso y liderazgo; comprende la honestidad y probidad en la prestación del servicio, solvencia profesional de los gestores, la sostenibilidad en el tiempo del servicio; cumplimiento del servicio sobre la base de compromisos asumidos por la autoridad.

III. METODOLOGÍA

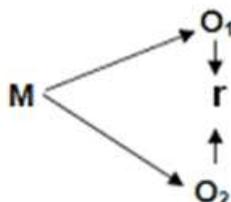
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La investigación corresponde al tipo básica, el mismo que según (CONCYTEC, 2018), las condiciones para su desarrollo parte de conocimientos previos de las variables en estudios, los cuales al ser sometidos a la contrastación de campo nos permiten obtener nuevos conocimientos ya sea para validar los ya existentes o para acrecentar los contenidos temáticos.

Diseño de investigación

El diseño planteado para la presente investigación es no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional, pues su desarrollo no implicó la aplicación de experimento alguno, y los datos de campo fueron recogidos en un solo momento, y para el periodo establecido en plan de investigación, describiendo los elementos constitutivos de cada variable y la vez determinando la relación mediante el cálculo de un estadístico de correlación. En ese sentido el diseño gráfico es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de la investigación

O1: Variable 1: Gobierno electrónico

O2: Variable 2: Calidad del servicio

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual

Empleo de tecnologías para proporcionar acceso a la información de las entidades del gobierno en condiciones igualitarias y sin mediar barreras de tiempo y espacio, forma tal que las actividades para adquirir y proveer productos y servicios y las transacciones de índole financieras que el gobierno ejecuta tengan la participación ciudadana y fomenten la gobernanza (Fang; 2012; p.18)

Definición operacional

Determinación de la gestión del gobierno electrónico en el SAT Tarapoto, evaluada desde la gobernanza de datos, accesibilidad, relevancia, interoperabilidad y la seguridad digital, medido mediante un cuestionario de encuesta bajo una escala ordinal.

Dimensiones:

Dimensión 1: Gobernanza de datos

- Determinación de responsables del acopio, procesamiento, publicación y almacenamiento de información
- Establecimiento de procesos para la transparencia de la información
- Elementos de protección de datos del personal

Dimensión 2: Accesibilidad

- Creación de índices de búsquedas
- Diseño de archivos sin tecnicismos
- Diseño de manuales de búsquedas
- Organización de archivos
- Establecimiento de parámetros mínimos de atención de solicitudes de información

Dimensión 3: Relevancia

- Utilidad de la información de los portales
- Reutilización de los datos publicados
- Contribución de la información para la gestión interna

Dimensión 4: Interoperabilidad

- Interoperabilidad semántica

- Interoperabilidad técnica
- Interoperabilidad legal

Dimensión 5: Seguridad digital

- Diseño de procesos mínimos de confidencialidad e integridad
- Protocolos de generación de backups
- Diseño de softwares antivirus
- Mecanismos de alerta de vulneración del sistema

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Mensuración del nivel en que el Estado satisface las expectativas y necesidades de los ciudadanos a partir de brindar los bienes y servicios, es decir se halla relacionada con el grado de desarrollo o implementación de los servicios a los propósitos y fines que la colectividad espera lograr de las entidades públicas para lo cual se hacen uso de los recursos públicos (PCM, 2019, p.4).

Definición operacional

Determinación de la calidad de los servicios públicos que brinda el SAT Tarapoto, evaluada desde la conformidad de los servicios, la eficacia y eficiencia de los servicios, la confianza, compromiso y liderazgo del servicio, medido a través de un cuestionario de encuesta bajo una escala ordinal.

Dimensión 1: Conformidad de los servicios

- Valoración de las características técnicas del servicio
- Brechas de los elementos técnicos ofertados
- Exigencia de responsabilidad funcional
- Compromiso hacia la verificación de la calidad
- Capacidad igualitaria y con equidad del servicio

Dimensión 2: Eficacia de los servicios

- Oportunidad del cumplimiento del servicio
- Costo del servicio
- Operatividad del servicio

Dimensión 3: Eficiencia de los servicios

- Relación costo/efectividad
- Relación beneficio/costo

Dimensión 4: Confianza en el servicio

- Satisfacción del servicio
- Seguridad del servicio
- Empatía y proximidad de los funcionarios
- Motivación y compromiso de los funcionarios
- Confianza y fiabilidad del servicio

Dimensión 4: Compromiso y liderazgo del servicio

- Honestidad y probidad de los servicios
- Solvencia profesional de los gestores
- Sostenibilidad en el tiempo del servicio
- Cumplimiento de compromisos de la autoridad

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

La población estuvo constituida por todos los contribuyentes del SAT-Tarapoto, el mismo que según la Oficina de Administración ascienden a 32,128 contribuyentes. Además, se incluyó a los trabajadores del SAT-Tarapoto, que al 31 de junio del 2020 ascienden a un total de 52 trabajadores.

Criterios de inclusión: Se asumieron como criterios de inclusión en el caso de los contribuyentes a aquellos considerados como contribuyentes especiales por la naturaleza del monto contributivo, según la escala definida por el SAT y que además desean participar en el desarrollo de la investigación. En el caso de los trabajadores se considera como factores de inclusión a aquellos que desarrollan sus actividades bajo el régimen laboral de la administración pública, ya sea CAS, D.L. 728 u DL 276.

Criterios de exclusión: En el caso de los contribuyentes se excluyeron a aquellos que tenían pendiente de resolución algún reclamo de orden administrativo y que se rehusaron a participar de la investigación. En el caso de los trabajadores se excluyeron a aquellos que laboran bajo la modalidad de órdenes por servicio, o quienes

tengan acciones administrativas o judiciales en curso, o se encuentren de vacaciones al momento de llevar a cabo la investigación.

Muestra: La muestra de la investigación se asumió bajo la premisa de determinación por conveniencia, cuyos criterios para su determinación corresponden en el caso de los contribuyentes a 100 personas, y en el caso de los trabajadores a un número igual o mayor al 80%, por consiguiente, efectuando el cálculo se tiene que serán 46 trabajadores, quedando la muestra conformada así:

Grupo poblacional	Cantidad
Contribuyentes	100
Trabajadores	46
Total	146

Muestreo: En ambos grupos poblacional, la composición muestral fue determinada empleando el método aleatorio simple sobre la base del total de la población que la conforma.

Unidad de análisis: Corresponde a cada una de las personas de los grupos poblaciones de contribuyentes o trabajadores del SAT Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas

La técnica aplicada en la investigación correspondió a la encuesta, la misma que según (Álvarez, 2011) se caracteriza porque su objetivo es recoger información de los elementos que constituyen una variable sobre la base de sus características desde la opinión y/ percepción de un grupo de individuos que conocen el fenómeno a estudiar.

Instrumentos

El instrumento correspondió al cuestionario de encuesta, el que se elaboró sobre la base de los indicadores y dimensiones de las variables a ser sometidas al estudio. Se elaboró una encuesta para cada variable, así para la variable gestión del gobierno electrónico, consta de 19 preguntas distribuidas entre sus cinco dimensiones; y para la variable calidad del servicio, consta de 19 preguntas distribuidas entre las cuatro dimensiones que la componen. Las preguntas que se planteen son de naturaleza cerrada con una escala de respuestas que son: 1=Muy malo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno y 5=Muy Bueno.

Validez

La validez de la investigación estuvo definida por el juicio de expertos, donde profesionales dedicados a la investigación científica y académica, así como concedores de gestión pública, validaron la consistencia del constructo de los ítems conformantes de cada instrumento de la investigación, sobre la base de 10 ítems con una escala valorativa del 1 al 5, definiendo su validez si y solo si el valor obtenido en promedio es igual o mayor a 4.5.

Los resultados se expresan en la tabla siguiente

Tabla 1: *Validación del juicio de experto*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia
		Gerente público	4.6	Existe suficiencia
		Gerente público	4.6	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia
		Gerente público	4.6	Existe suficiencia
		Gerente público	4.6	Existe suficiencia

Fuente: Valores del Juicio de expertos

Los valores expresados en la tabla precedente nos indican un valor promedio de 4.63, lo que indica un nivel de validez de 92.7%, lo que nos indica que los instrumentos evaluados para ambas variables son válidos para el presente estudio.

Confiabilidad

Los valores de la confiabilidad fueron determinados mediante el estadístico de Cronbach, el mismo que mide la consistencia de la información recogida con los instrumentos de la investigación, debiendo ser el valor igual o mayor a 0.7 para ser considerado confiable, caso contrario se rechaza la investigación por no ser consistente y fiable los datos recolectados.

En nuestro caso los valores obtenidos son de 0.871 para el total de la data obtenida, de 0.865 para la data de la variable gobierno electrónico, y de 0.874 para la variable calidad del servicio.

3.5. Procedimientos:

El proceso de recolección de la información se dio inicio posterior a la validación de los instrumentos de la investigación, y luego de haber obtenido los permisos institucionales del SAT Tarapoto. Las variables en estudio al no ser sometidas a ningún experimento, al momento de aplicar las encuestas los datos a ser recolectados fueron tal igual como percibe cada uno de los encuestados.

3.6. Método de análisis de datos:

El método para analizar los datos que provinieron de la aplicación de los instrumentos de la investigación se dio inicio a través de la tabulación de los datos en una tabla de doble entrada, en donde se colocaron las respuestas dadas por cada encuestado en función de los valores determinados para cada valoración de las preguntas. Sobre estos datos se aplicaron el criterio de la estadística inferencial para determinar las relaciones de las variables y sus dimensiones, para lo cual, si se calculó, si la data corresponde o no a una curva de

normalidad, para sobre ese detalle determinar el tipo de estadístico de prueba a ser aplicado.

Para el caso de los valores descriptivos, la data fue tabulada en función de su ocurrencia y luego de ello estimada en cinco categorías, muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, estimando los valores nominales y porcentuales de cada una de estas escalas. Luego sobre la base del marco teórico y las investigaciones previas se procedió a discutir los resultados desde el aporte científico del investigador, para luego presentar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Aspectos éticos:

La calidad ética de la investigación estuvo garantizada por el cumplimiento estricto del método científico aplicado a la investigación, como son la rigurosidad del tratamiento de la data recolectada de campo y su procesamiento sin ningún sesgo de orden subjetivo. Además, se cumplieron los aspectos metodológicos y éticos que están determinadas por la UCV en cuanto al plagio y autoplagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

Tabla 2

Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable calidad del servicio

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico			Estadístico		
	o	Gl	Sig.	o	gl	Sig.
Gobernanza de datos	,307	146	,000	,853	146	,000
Accesibilidad	,223	146	,000	,883	146	,000
Relevancia	,289	146	,000	,834	146	,000
Interoperabilidad	,256	146	,000	,878	146	,000
Seguridad digital	,233	146	,000	,877	146	,000
Calidad de servicio	,292	146	,000	,798	146	,000

Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

La tabla 1 expresa los valores de la prueba de normalidad las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable calidad del servicio; donde en los valores expresados para la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues la muestra corresponde a una población mayor a 50 individuos, indican para el valor del estadístico en todos los casos el estadístico es mayor a 0.05, se determina que los datos provienen de una curva de normalidad.

Así los valores para la dimensión Gobernanza de datos es 0.307; para la Accesibilidad de 0.223; para la Relevancia de 0.289; para la Interoperabilidad de 0.256; para la Seguridad digital de 0.233; y para la variable Calidad de servicio de 0,292.

A este valor se complementa que la significancia es igual a 0.00, para todos los casos lo que ratifica que los datos provienen de una curva de normalidad.

Tabla 3

Relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020.

	Correlaciones	Calidad de servicio
Dimensión Gobernanza de datos	Correlación de Pearson	,276
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146
Dimensión Accesibilidad	Correlación de Pearson	,238
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	146
Dimensión Relevancia	Correlación de Pearson	,214
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146
Dimensión Interoperabilidad	Correlación de Pearson	,0.275
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146
Dimensión Seguridad digital	Correlación de Pearson	0.264
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146

Fuente: Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

Los valores expresado en la tabla 3 detallan la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.00 en todos los casos; y los resultados del correlacional de Pearson es de 0,276 para la dimensión gobernanza de datos; 0.238 para la dimensión accesibilidad; 0.214 para la dimensión relevancia, 0.275 para la dimensión interoperabilidad y 0.264 para la dimensión seguridad digital.

4.2. Nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

Tabla 4

El nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

Escala	Nº	%
Muy malo	12	8.2%
Malo	50	34.2%
Regular	67	45.9%
Bueno	16	11.0%
Muy bueno	1	0.7%
Total	146	100.0%

Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

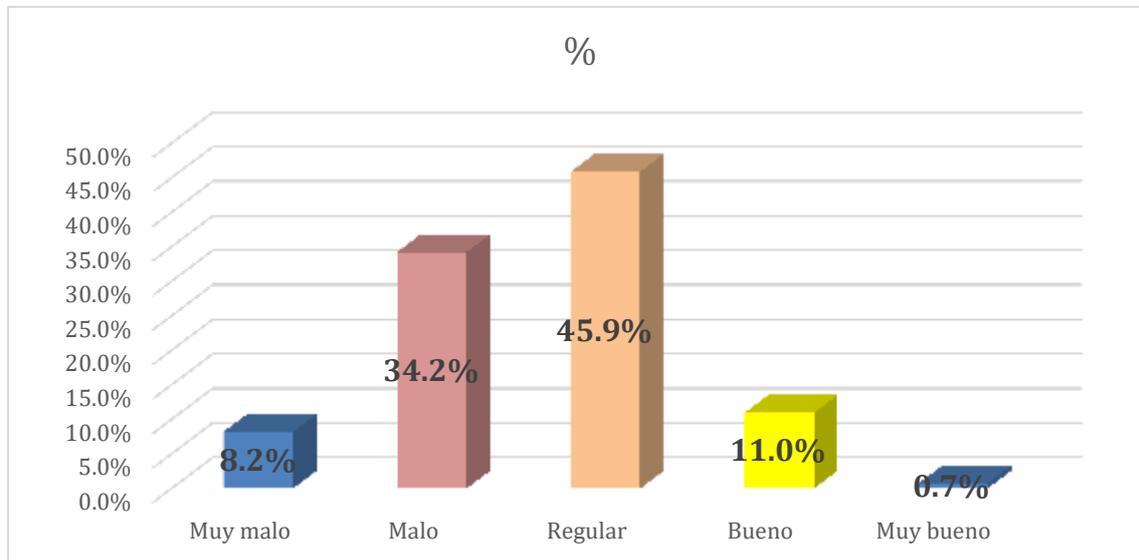


Figura 1. El nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

Los valores expresados en la tabla 5 y la figura 1, muestran el nivel del gobierno electrónico en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto,

Provincia y Región San Martín, 2020; donde un 8.2% de los entrevistados indican que es muy malo; 34.2% Malo; 45.9% regular; 11.0% bueno; y 0.7% muy bueno.

4.3. Dimensiones del gobierno electrónico que tienen menor relación con la calidad de servicio en el Servicio Administración Tributaria Tarapoto, San Martín, 2020

Tabla 5

Nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

Escala	Nº	%
Muy malo	6	4.1%
Malo	64	43.8%
Regular	70	47.9%
Bueno	6	4.1%
Muy bueno	0	0.0%
Total	146	100.0%

Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

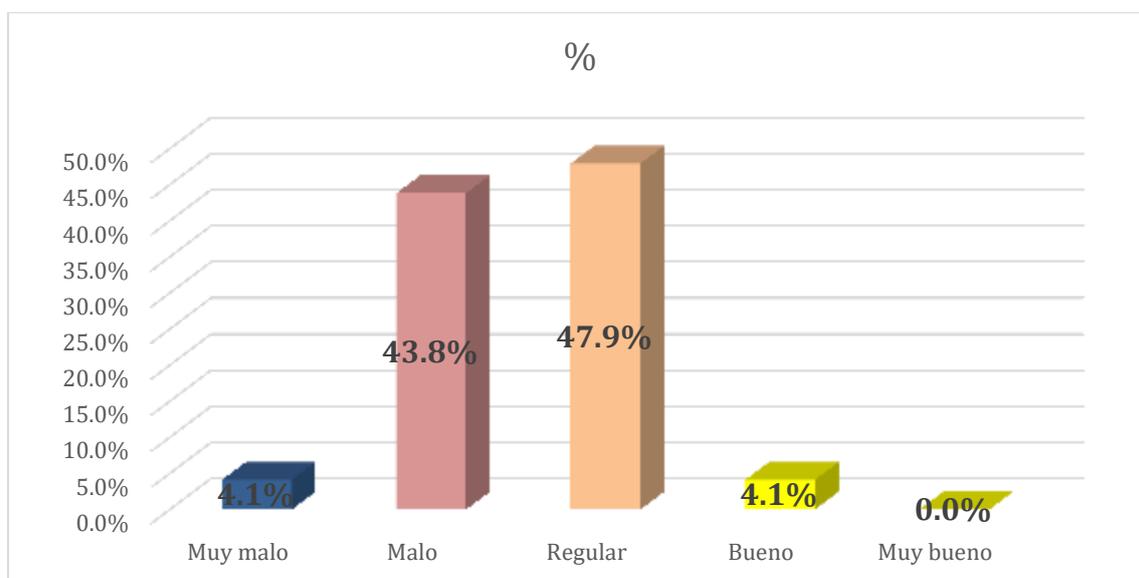


Figura 2

Nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

Los valores expresados en la tabla 4 y la figura 2, nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; donde un 4.1% de los entrevistados indican que es muy malo; 43.8% Malo; 47.9% regular; 4.1% bueno; y 0.0% muy bueno.

4.4. Relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables gobierno electrónico y calidad del servicio

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,256	146	,000	,871	146	,000
Calidad de servicio	,292	146	,000	,798	146	,000

Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

La tabla 6 expresa los valores de la prueba de normalidad, las variables gobierno electrónico y la calidad del servicio; donde en los valores expresados para la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues la muestra corresponde a una población mayor a 50 individuos, indican para el estadístico que este es mayor a 0.05, por tanto, se determina que los datos provienen de una curva de normalidad.

Tabla 7

Relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

		Gobierno electrónico	Calidad del servicio
Gobierno electrónico	Correlación de Pearson	1	,277
	Sig. (bilateral)		,000
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,277	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	146	146

Fuente: SPSS v. 23 sobre la base de datos recogidos con encuesta

Los valores expresados en la tabla 07 nos muestran la relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, donde la significancia bilateral es igual a cero y el coeficiente de correlación de Pearson de 0.277.

V. DISCUSIÓN

Los resultados del objetivo general muestran un valor de significancia de 0.00 lo que implica la existencia de relación entre las variables, y el valor del “r” de Pearson de 0.277, el mismo que implica que esta relación es positiva muy baja; por tanto al haber planteado la hipótesis general, H_i : Existe relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; se rechaza la hipótesis, dado el poco valor de relación, al calcular el coeficiente de determinación $r^2=0.077$, lo que implica que sólo un 7.7% de los elementos del gobierno electrónico inciden en la calidad del servicio.

Estos valores obtenidos son divergentes a lo expresado por Román, R (2020) quien al estudiar las tecnologías de información y la calidad de los servicios educativos en una universidad nacional peruana, indica que estas se hallan relacionadas entre sí, corroborado mediante el estadísticos de Spearman que alcanzó una valoración de 0.757, el mismo que se estima como positiva alta; quizá debido a que el caso de los elementos del servicio tributario que brinda el SAT-Tarapoto no tiene una buen proceso de implementación del gobierno electrónico, y los usuarios al no conocerlo o no valorarlo como una herramienta de gestión, es que se logran estos valores.

Esta misma tendencia de una relación baja se corrobora al analizar las dimensiones de la variable gobierno electrónico con la calidad del servicio, en donde en todos los casos se evidencia esta tendencia, por tanto desde las teorías que sustentan el desarrollo del gobierno electrónico, como es la gestión cero trabas burocráticas expresada por (Rosanvallón, 2015; p.45), que plantea que la administración gubernamental debe desarrollar sus funciones haciendo más asequible los servicios a los ciudadanos buscando eliminar las trabas burocráticas que limitan su acceso, siendo las herramientas del gobierno electrónico el elemento de soporte para su concreción; condicionantes que no vienen siendo logrados a cabalidad en el SAT-Tarapoto, de ahí que los niveles de relación son bajos.

Habiendo planteado como hipótesis específica 1 H1: Existe relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; se rechaza la hipótesis, por tanto se infiere la no existencia de relación, pues esta corresponde a un nivel muy bajo; siendo esto coherente con lo expresado por (Muñoz, J. 2017) que indica que, el sistema de resolución de queja y reclamos no presenta niveles de operatividad y relacionamiento óptimo con los usuarios, por tanto esta condición de baja interoperatividad de los usuarios limita avanzar en la creación de una adecuada cultura tributaria y de responsabilidad ciudadana hacia el cumplimiento de los tributos; elementos que se aprecian también en la entidad evaluada en la presente investigación.

Los valores del nivel de gobierno electrónico alcanzan un nivel regular para el 45.9%, y para los niveles malo con 33.2% y muy malo con 8.2%; es decir sólo un 11.% de los encuestados indica que esta se encuentra en un nivel bueno y muy bueno; por consiguiente estos valores son muy diferentes a lo indicado por (Paredes, E. 2020) quien afirma que los factores del gobierno electrónico se hallan en un nivel medio con 55.8%, nivel bajo con 26.3%, y nivel alto con 17.9%; lo que implica que los componentes del gobierno electrónico necesitan ser reforzados en cuanto a su implementación para garantizar una mejor operatividad del sistema tributario que lleva a cabo esta entidad como ente recaudador de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Habiendo planeado como hipótesis específica 2, H2: El nivel del gobierno electrónico en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, es deficiente; se rechaza la hipótesis, pues los valores obtenidos son mayoritariamente regulares, por consiguiente, se afirma que, el nivel del gobierno electrónico en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, es regular.

En relación al nivel de calidad del servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; la valoración más alta la obtiene regular con 47.1%, y los valores de bueno de 4.1% y ningún

encuestado manifiesta que este es muy bueno. Por el contrario, un 47.9%, lo valoran como malo y muy malo; por consiguiente, habiendo planteado la hipótesis específica 3, H3: El nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es deficiente; se rechaza la hipótesis, afirmando que esta es regular.

Estos valores son ligeramente diferentes a lo expresado por (Román, R. 2020) quien afirma al estudiar una universidad, que los valores de la calidad de los servicios educativos se hallan en un nivel medio con 62.7%, nivel bajo con 19.6% y nivel alto con 17.6%; por consiguiente, sobre la base de lo afirmado por el (World Bank. 2018; p.6) que dice que la calidad de buen sistema tributario se caracteriza por su simplicidad y transparencia para la recaudación de recursos de forma eficiente y eficaz, promoviendo la inclusión tributaria, la equidad y el cumplimiento voluntario del tributo, minimizando las distorsiones de naturaleza económica y promoviendo la competitividad; estos no vienen siendo llevados a cabo con eficiencia en el SAT Tarapoto.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 La relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, es positiva muy baja, con un valor del r de Pearson de 0.277 y un coeficiente de determinación $r^2=0.077$.
- 6.2 La relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es positiva muy baja, donde los resultados del correlacional de Pearson son de 0,276 para la dimensión gobernanza de datos, 0.238 para la dimensión accesibilidad, 0.214 para la dimensión relevancia, 0.275 para la dimensión interoperabilidad y 0.264 para la dimensión seguridad digital.
- 6.3 El gobierno electrónico del Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; alcanza un nivel regular con un valor de 45.9%.
- 6.4 El nivel de calidad del servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es regular con un valor de 47.1%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al Gerente del Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, para que implemente un proceso de modernización de la gestión tributaria basado en los elementos del gobierno electrónico, direccionado no solo a mejorar la recaudación, sino también la calidad del servicio brindado.
- 7.2 Al Gerente del Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín; para que desarrolle un sistema de control operativo del gobierno electrónico dirigido a los trabajadores y usuarios, de forma tal que aproveche al máximo el potencial que esta herramienta posea para la mejora de la calidad del servicio. es positiva muy baja, donde los resultados del correlacional de Pearson son de 0,276.
- 7.3 Al Gerente del Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, para que implemente un programa de capacitación a los usuarios, para que conozcan mejor las acciones de la tributación que pueden ser realizadas empleando las herramientas del gobierno electrónico.
- 7.4 A las autoridades de la Municipalidad Provincial de San Martín, instancia de donde depende el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, para que implementen un sistema de medición de la calidad de los servicios tributarios como una forma de mejorar la calidad de los servicios públicos municipales.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Bogotá. Colombia: Editorial Planeta
- Baum, C y Di Mario, A. (2017). *Gartner's four phases of e-government model*. Cambridge: Harvard University
- Cardona, D. (2016). *Electronic government. A strategic decision-making tool*. New York, USA: Institute of Electronic Government
- Carvalho, C (2013) *Teoría de la Decisión Tributaria*. Lima. Perú: Ediciones SUNAT-INDESTA
- Católico, D; Suárez, S; y Velandia, J (2016) *El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina* (artículo científico) Universidad Nacional de Colombia, Revista Logos, Ciencia & Tecnología, Vol. 7, No. 2, Enero - Junio 2016. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22335/rict.v7i2.261>
- Dahl, R. (2018) *On Democracy*. (2da. Edit.) New Haven, Yale: University Press.
- Decreto Legislativo N° 1412 (12 setiembre 2018) *Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Lima. Perú: Diario Oficial El Peruano
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM (09 de julio 2013) *Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico*. Lima. Perú: Diario Oficial El Peruano
- Duque, E. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Madrid. España. Ediciones Innovar
- European Institute of Public Administration -EIPA (2016) *Public Services and Quality*. Brussels, Belgium: Editions EIPA. Disponible en <http://www.eipa.eu/en/topic/show/&tid=191>
- Fang, Z (2012) *E-Government in digital era: Concept, practice, and development*. International Journal of the Computer, the Internet and Management, 10 (2): 1-22.
- Fernández, N (2018) *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018*, (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28767/Fern%
c3%a1ndez%20CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28767/Fern%c3%a1ndez%20CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Figueras, V (2019) *Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad* (artículo científico) Universidad Autónoma de México, Revista

- Mexicana de Ciencias Políticas, Vol. 64, No 235 (2019) Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.59021>
- Huapaya, R (2015) *Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano*. Revista Ius et veritas, N° 50, Julio 2015. Lima. Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2020) *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones Octubre 2019 - Marzo 2020*. Lima. Perú: Disponible en:
http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf
- Inter-American Development Bank -IDB (2017) *Tax Policy and Administration*. Washington DC, USA: IDB-INDES. Disponible en:
<https://www.iadb.org/es/reforma-modernizacion-del-estado/politica-y-gestion-fiscal>
- International Telecommunication Union - ITU (2018). *E-government implementation toolkit*. Ginebra, Suiza: ITU. Disponible en: http://www.unapcict.org/ecohub/e-government-implementation-toolkit-egovernment-readiness-assessment-framework/at_download/attachment1
- International Telecommunication Union- ITU (2016) *Measuring the Information Society Report, 2016*. Ginebra, Suiza: International Telecommunication Union. Disponible en:
<https://www.itu.int/en/itu/Statistics/Documents/publications/misr2016/misr2016-w4.pdf>
- Kuniyoshi, G (2018) El gobierno electrónico y las tecnologías de información (artículo científico) Universidad ESAN, Lima, Revista Científica Ingetecno, Vol. 8, Núm. 17 (2018) Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21503/rci.v1i1.207>
- Layne, K. y Lee, J. (2018). *Developing fully functional e-Government: a four stage model*. New Yesey, USA. Government Information Quarterly,
- León, L (2018) *Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco* (artículo científico) Universidad Andina del Cusco, Revista Yachay Vol. 7 Núm. 01 (2018)
<https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.85>

- Ley 27568 (29 enero 2002) *Ley Marco de la Modernización del Estado*. Lima. Perú.
Diario Oficial El Peruano
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015) *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial: Manual N°2: Atención al contribuyente* (2da. Edición) Lima, Perú: Dirección General de Política de Ingresos Públicos
- Muñoz, J (2017) *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima* (artículo científico) Universidad César Vallejo, Lima; Revista e-Gobierno, Vol.2 Núm. 1 – 2017.
Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v2n1p48>.
- OECD (2016) *International Standard Cost Model Manual: Measuring and reducing administrative burdens for businesses*. Paris, France. Disponible en: <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>
- OECD (2017) *Building a Framework for Enhancing Transparency and Accountability in Lobbying*. Paris, France: OECD Papers Vol. 7/7. Disponible en: http://dx.doi.org/110.1787/oecd_papers-v7-art21-en
- OECD (2020) *Panorama of Public Administrations Latin America and the Caribbean 2020*. Paris, France: OECD Publishing, Paris. Disponible en: <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Páez, Á. (2012). *Electronic government in Latin America from a critical perspective*. Washintong DC. USA: BID-ENDES
- Pareja, A; Fernández, C; Blanco, B; Theobald, K; y Martínez, A (2017) *Simplifying lives: quality and satisfaction with public services*. Washintong. DC: Inter-American Development Bank
- Paredes, E (2020) *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46350>
- Perozo, R. y Chirinos, A (2019) *Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad* (artículo científico) Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda Venezuela; Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas; Año IV. Vol. IV. N°6. Enero – Junio 2019.
Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35381/racji.v4i6.291>

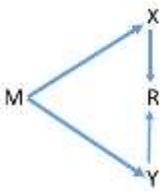
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2018) *El Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales: Una tarea pendiente en pro de la Modernización del Estado*. Lima. Perú
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2019) *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en el Sector Público*. Lima. Perú: Subsecretaría de Atención al Ciudadano.
- Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM (17 febrero 2011) *Aprueba los lineamientos de los contenidos mínimos del portal del gobierno electrónico*. Lima. Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Román, R (2020) *Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45979>
- Rosanvallon, P. (2015) *Democratic legitimacy*. New York. USA: Democracy and Government Institute
- Ruiz, J (2017) *Gestión del Gobierno Abierto y su relación con el Portal de Transparencia Estándar en la Universidad Nacional de San Martín, 2017* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Tesoro, J (2017). *The RIF-GE Network: articulation of knowledge for electronic government in the Americas*. Washintong DC; EE.UU: World Bank edition.
- World Bank (2018) *A necessary conversation about tax systems*. Tax Articles Series, year 5, vol. 3. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/11/13/una-conversacion-necesaria-sobre-los-sistemas-tributarios>
- World Bank (2020) *Report of the OECS Program on Electronic Government for Regional Integration (APL)* Washintong. USA: World Bank publications. <http://dx.doi.org/projects/operations/projectetail/P100635?lang=es&tab=overview>
- Yrivarren, J. (2018) *Gobierno electrónico*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en: <http://dx.10.19083/978-612-4041-55-6>

ANEXOS

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gobierno electrónico	Empleo de tecnologías para proporcionar acceso a la información de las entidades del gobierno en condiciones igualitarias y sin mediar barreras de tiempo y espacio, forma tal que las actividades para adquirir y proveer productos y servicios y las transacciones de índole financieras que el gobierno ejecuta tengan la participación ciudadana y fomenten la gobernanza (Fang; 2012; p.18)	Determinación de la gestión del gobierno electrónico en el SAT Tarapoto, evaluada desde la gobernanza de datos, accesibilidad, relevancia, interoperabilidad y la seguridad digital, medido mediante un cuestionario de encuesta bajo una escala ordinal.	Gobernanza de datos	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de responsables del acopio, procesamiento, publicación y almacenamiento de información - Establecimiento de procesos para la transparencia de la información - Elementos de protección de datos del personal
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de índices de búsquedas - Diseño de archivos sin tecnicismos - Diseño de manuales de búsquedas - Organización de archivos - Establecimiento de parámetros mínimos de atención de solicitudes de información
			Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> - Utilidad de la información de los portales - Reutilización de los datos publicados - Contribución de la información para la gestión interna
			Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interoperabilidad semántica - Interoperabilidad técnica - Interoperabilidad legal
			Seguridad digital	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de procesos mínimos de confidencialidad e integridad - Protocolos de generación de backups - Diseño de softwares antivirus - Mecanismos de alerta de vulneración

				del sistema
Calidad de servicios	Mensuración del nivel en que el Estado satisface las expectativas y necesidades de los ciudadanos a partir de brindar los bienes y servicios, es decir se halla relacionada con el grado de desarrollo o implementación de los servicios a los propósitos y fines que la colectividad espera lograr de las entidades públicas para lo cual se hacen uso de los recursos públicos (PCM, 2019, p.4)	Determinación de la calidad de los servicios públicos que brinda el SAT Tarapoto, evaluada desde la conformidad de los servicios; la eficacia y eficiencia de los servicios; la confianza, compromiso y liderazgo del servicio, medido a través de un cuestionario de encuesta bajo una escala ordinal	Conformidad de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las características técnicas del servicio - Brechas de los elementos técnicos ofertados - Exigencia de responsabilidad funcional - Compromiso hacia la verificación de la calidad - Capacidad igualitaria y con equidad del servicio
			Eficacia de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad del cumplimiento del servicio - Costo del servicio - Operatividad del servicio
			Eficiencia de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Relación costo/efectividad - Relación beneficio/costo
			Confianza en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del servicio - Seguridad del servicio - Empatía y proximidad de los funcionarios - Motivación y compromiso de los funcionarios - Confianza y fiabilidad del servicio
			Compromiso y liderazgo del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Honestidad y probidad de los servicios - Solvencia profesional de los gestores - Sostenibilidad en el tiempo del servicio - Cumplimiento de compromisos de la autoridad

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis														
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020? ¿Cuáles de las dimensiones del gobierno electrónico tienen menor relación con la calidad de servicio en el Servicio Administración Tributaria Tarapoto, San Martín, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020 Identificar nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020 Identificar las dimensiones del gobierno electrónico que tienen menor relación con la calidad de servicio en el Servicio Administración Tributaria Tarapoto, San Martín, 2020</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020</p> <p>Hipótesis específicas Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020 H1: El nivel del gobierno electrónico en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, es deficiente H2: El nivel de la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es deficiente H3: Las dimensiones del gobierno electrónico que tienen menor relación con la calidad de servicio en el Servicio Administración Tributaria Tarapoto, San Martín, 2020 son accesibilidad e interoperabilidad</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p>  <p>Dónde: M= Muestra X= Gobierno electrónico Y= Calidad del servicio R= Relación entre las variables</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido por los 19567 usuarios del Servicio Administración Tributaria Tarapoto, 2020, registrados como contribuyentes al 31 de junio de 2019 y los 52 trabajadores del SAT</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 30 usuarios del Servicio Administración Tributaria Tarapoto, 2020 y 30 trabajadores del SAT. La muestra determinada por conveniencia.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1505 948 1682 979">Variables</th> <th data-bbox="1686 948 2145 979">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1505 983 1682 1145" rowspan="5">Gobierno Electrónico</td> <td data-bbox="1686 983 2145 1015">Gobernanza de datos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1018 2145 1050">Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1053 2145 1085">Relevancia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1088 2145 1120">Interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1123 2145 1155">Seguridad digital</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1505 1158 1682 1299" rowspan="5">Calidad de Servicio</td> <td data-bbox="1686 1158 2145 1190">Conformidad de los servicios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1193 2145 1225">Eficacia de los servicios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1228 2145 1260">Eficiencia de los servicios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1264 2145 1295">Confianza en el servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1686 1299 2145 1331">Compromiso y liderazgo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gobierno Electrónico	Gobernanza de datos	Accesibilidad	Relevancia	Interoperabilidad	Seguridad digital	Calidad de Servicio	Conformidad de los servicios	Eficacia de los servicios	Eficiencia de los servicios	Confianza en el servicio	Compromiso y liderazgo
Variables	Dimensiones															
Gobierno Electrónico	Gobernanza de datos															
	Accesibilidad															
	Relevancia															
	Interoperabilidad															
	Seguridad digital															
Calidad de Servicio	Conformidad de los servicios															
	Eficacia de los servicios															
	Eficiencia de los servicios															
	Confianza en el servicio															
	Compromiso y liderazgo															

Instrumentos de recolección de datos (instrumento 1)

Cuestionario: Gobierno electrónico

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Gobernanza de datos						
01	¿Cómo califica usted la determinación de responsables del acopio, procesamiento, publicación y almacenamiento de información como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					

02	¿Cómo califica usted el establecimiento de procesos para la transparencia de la información como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
03	¿Cómo califica usted los elementos de protección de datos del personal como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Accesibilidad						
04	¿Cómo califica usted la creación de índices de búsqueda como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
05	¿Cómo califica usted el diseño de archivos sin tecnicismos como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
06	¿Cómo califica usted el diseño de manuales de búsqueda como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
07	¿Cómo califica usted la organización de archivos como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
08	¿Cómo califica usted el establecimiento de parámetros mínimos de atención de solicitudes de información como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Relevancia						
09	¿Cómo califica usted la utilidad de la información como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
10	¿Cómo califica usted la reutilización de la información de los portales como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
11	¿Cómo califica usted la contribución de la información a la gestión interna como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Interoperabilidad						

12	¿Cómo califica usted la interoperabilidad semántica como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
13	¿Cómo califica usted la interoperabilidad técnica como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
14	¿Cómo califica usted la interoperabilidad legal como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Seguridad digital						
15	¿Cómo califica usted el diseño de procesos mínimos de confidencialidad e integridad como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
16	¿Cómo califica usted el diseño de los protocolos de generación de buckups como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
17	¿Cómo califica usted el diseño de softwares antivirus como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					
18	¿Cómo califica usted los mecanismos de alerta de vulneración del sistema como parte del Gobierno electrónico en el SAT Tarapoto?					

Instrumentos de recolección de datos (instrumento 2)

Cuestionario: Calidad del servicio

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Conformidad de servicios						
01	¿Cómo califica usted la valoración del cumplimiento del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
02	¿Cómo califica usted la valoración de las brechas					

	de los elementos técnicos que ofrece el SAT Tarapoto?					
03	¿Cómo califica usted la valoración de la exigencia de responsabilidad funcional que ofrece el SAT Tarapoto?					
04	¿Cómo califica usted la valoración del compromiso hacia la verificación de la calidad que ofrece el SAT Tarapoto?					
05	¿Cómo califica usted la valoración de la capacidad igualitaria y con equidad del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Eficacia de los servicios						
06	¿Cómo califica usted la valoración de la oportunidad del cumplimiento del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
07	¿Cómo califica usted la valoración del costo del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
08	¿Cómo califica usted la valoración de la operatividad del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Eficiencia de los servicios						
09	¿Cómo califica usted la valoración de la relación costo/efectividad de los servicios que ofrece el SAT Tarapoto?					
10	¿Cómo califica usted la valoración de la relación costo/beneficio de los servicios que ofrece el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Confianza en el servicio						
11	¿Cómo califica usted la valoración de la satisfacción del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
12	¿Cómo califica usted la valoración de la seguridad del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
13	¿Cómo califica usted la valoración de la seguridad del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					

14	¿Cómo califica usted la empatía y proximidad de los funcionarios en el servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
15	¿Cómo califica usted la valoración de la motivación y compromiso de los funcionarios en el servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
16	¿Cómo califica usted la confianza y fiabilidad en el servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
Dimensión: Compromiso y liderazgo						
17	¿Cómo califica usted la honestidad y probidad del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
18	¿Cómo califica usted la solvencia profesional de los gestores en los servicios que ofrece el SAT Tarapoto?					
19	¿Cómo califica usted la sostenibilidad en el tiempo del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					
20	¿Cómo califica usted el cumplimiento de compromisos de la autoridad como parte del servicio que ofrece el SAT Tarapoto?					

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gobierno Electrónico
 Autor (s) del Instrumento (s) : Vargas Díaz, Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Electrónico				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Electrónico				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Electrónico				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 04 de noviembre de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio
 Autor (s) del Instrumento (s) : Vargas Díaz, Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Calidad de Servicio.				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 04 de noviembre de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Tuesta Estrella José Ivan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gobierno Electrónico
 Autor (s) del Instrumento (s) : Vargas Díaz Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Electrónico					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Electrónico				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Electrónico				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 04 de noviembre de 2020



C.P.C. Jose Ivan Tuesta Estrella
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 CCPSM N° 19-1227

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Tuesta Estrella José Juan
Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
Autor (s) del Instrumento (s) : Vargas Díaz Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 04 de noviembre de 2020



C.P.C. José Iván Tuesta Estrella
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CCPMM N° 16-1067

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cavero Rojas, Juan Carlos
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gobierno Electrónico
 Autor (s) del Instrumento (s) : Vargas Díaz, Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Electrónico					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Electrónico				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Electrónico					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 04 de noviembre de 2020



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Caveró Rojas, Juan Carlos
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
 Autor (s) del Instrumento (s) : Vargas Díaz Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 04 de noviembre de 2020


 Mg. CPCC Juan Carlos Caveró Rojas
 Mat. N° 131018
 Sello personal y firma

CONSTANCIA DONDE SE EJECUTÓ LA INVESTIGACIÓN



GENTE COMO TÚ, JUNTOS POR UNA GRAN CIUDAD

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N°034-2020-OGTH/SAT-T

Tarapoto, 04 de noviembre de 2020

Señor : Javier Vargas Díaz.
Asunto : Se autoriza realizar encuestas.

Por medio del presente me dirijo a usted, a fin de hacer de su conocimiento, que, de acuerdo a la autorización de la Gerencia General, este despacho le autoriza realizar su trabajo de encuestas para el desarrollo de su tesis titulada "**Gobierno electrónico y calidad de servicio en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto**", con el compromiso de la reserva respectiva.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,



SAT-T
Oscar Angulo Reátegui
JEFE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
SAT - TARAPOTO

BASE DE DATOS ESTADISTICO

N°	Gobierno electrónico																	
	Gov. De datos			Accesibilidad					Relevancia			Interoperabilidad			Seguridad digital			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1
5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2
6	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
7	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2
8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
9	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2
10	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	1	1	3	3	3	2
12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	1	1	1	1
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	3
16	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
17	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2
18	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2
19	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
20	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
21	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	2	2	2	2
22	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
23	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
24	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	4	3	3
28	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2
29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1
30	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2
31	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	4	3	4	3
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
35	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2
36	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
39	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3
41	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
44	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
47	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2
48	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
49	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2
50	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	1	1

N°	Gobierno electrónico																	
	Gov. De datos			Accesibilidad					Relevancia			Interoperabilidad			Seguridad digital			
51	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
54	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
56	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
57	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
71	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
78	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3
79	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4
86	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
87	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
91	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
92	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
93	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4
95	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
96	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
97	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
100	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2

N°	Gobierno electrónico																	
	Gov. De datos			Accesibilidad					Relevancia			Interoperabilidad			Seguridad digital			
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
102	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1
103	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
104	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2
105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
108	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
109	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
112	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3
113	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2
114	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
115	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
120	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
121	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2
122	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
124	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
126	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	4	5	4	4
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3
133	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2
134	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
138	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
139	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
142	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
143	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
144	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4
145	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2
146	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2

N°	Calidad del servicio																			
	Conformidad servicios					Eficacia de serv.			Eficiencia		Confianza en servicio						Comprom y liderazgo			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	5
4	4	4	1	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1
5	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
6	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
11	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1
13	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
15	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3
16	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
17	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
21	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
23	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
25	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3
26	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
27	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
29	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
31	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3
32	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
36	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	4	4	1	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	1	1	1	1
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
42	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
44	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
46	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
48	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
50	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2

N°	Calidad del servicio																		
	Conformidad servicios			Eficacia de serv.		Eficiencia		Confianza en servicio						Comprom y liderazgo					
51	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4
53	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
54	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
60	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
68	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2
69	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
70	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
71	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
74	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
75	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
77	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
82	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
87	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
94	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
95	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
96	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
99	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
100	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2