



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de servicio al  
ciudadano en el SAT, Lima 2019**

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

**AUTOR:**

Descalzi Santos, Luis Armando (ORCID: 0000-0002-4645-0328)

**ASESOR:**

Dr. Vega Vilca, Carlos Sixto (ORCID: 0002-2755-8819)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi esposa  
e hijos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ayudarme a cumplir mis metas a pesar de las dificultades.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Variables y operacionalización	13
2.3 Población y muestra	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	18
2.6 Método de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
Anexos	42
Anexo 1. Matriz de consistencia	42
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo 3. Validez de los instrumentos	48
Anexo 4. Confiabilidad	56
Anexo 5. Bases de datos	57
Anexo 6. Turnitin: 20%	62
Anexo 7. Resolución jefatural	63
Anexo 8. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	64
Anexo 9. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	65
Anexo 10. Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico	66
Anexo 11. Hoja de jurado	67
Anexo 12. Hoja de declaración de autenticidad	68

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gobierno electrónico	14
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	15
Tabla 3	Distribución de los jueces evaluadores	17
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de variables	18
Tabla 5	Valores porcentuales de la variable gobierno electrónico	19
Tabla 6	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico	20
Tabla 7	Valores porcentuales de la variable calidad de servicio	21
Tabla 8	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio	22
Tabla 9	Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio	23
Tabla 10	Relación entre la dimensión externa y calidad de servicio	24
Tabla 11	Relación entre la dimensión interna y calidad de servicio	24
Tabla 12	Relación entre la dimensión relacional y calidad de servicio	25
Tabla 13	Relación entre la dimensión promoción y calidad de servicio	26

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Valores porcentuales de la variable gobierno electrónico	19
Figura 2	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico	20
Figura 3	Valores porcentuales de la variable calidad de servicio	21
Figura 4	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio	22

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. La teoría se fundamentó en los autores Rincón y Vergara (2015), para la variable gobierno electrónico y Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), para la variable calidad de servicio. Para este propósito se empleó una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional causal y retrospectivo. La población fue de 150 usuarios que asisten diariamente y como muestra a 108 usuarios. A quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario de 48 preguntas. Al mismo tiempo, el cuestionario se validó mediante la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad se hizo mediante el Alfa de Cronbach. La conclusión fue que el gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, en función a la prueba de Rho de Spearman de 0.595 que mostró una correlación positiva considerable y el Sig. (Bilateral) fue de 0.000.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Calidad de Servicio, Servicio de Administración Tributaria.

## **Abstract**

The research had the general objective of determining the incidence of electronic government on the quality of service to citizens in the SAT, Lima 2019. The theory was based on the authors Rincón and Vergara (2015), for the variable electronic government and Zeithaml, Parasuraman and Berry (1993), for the variable quality of service. For this purpose, a basic type methodology was used, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, causal and retrospective correlation. The population was 150 users who attend daily and as a sample 108 users. To whom a survey with a 48-question questionnaire was applied. At the same time, the questionnaire was validated using the expert judgment technique and reliability was done using Cronbach's Alpha. The conclusion was that e-government significantly affects the quality of service to citizens in the SAT, Lima 2019, based on the Spearman's Rho test of 0.595, which showed a considerable positive correlation and the Sig (Bilateral) was 0.000.

**Key words:** Electronic government, Quality of Service, Tax Administration Service.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Católico, Suarez y Velandía, (2016), mediante el ofrecimiento de servicios de calidad hacia el ciudadano, lo cual contribuye en diversos sentidos; en primer lugar, propicia un acercamiento entre ciudadanos e instituciones públicas, promoviendo calidad y celeridad en los trámites y solicitudes que requieren realizar los ciudadanos ante las instituciones públicas, identificando las posibles mejoras, dándole solución a diversos problemas a nivel de la administración pública y fiscal (p.52). En otras palabras, el gobierno electrónico proporciona al ciudadano la eliminación de ciertas barreras que se presentan dentro de la gestión pública, entregando beneficios directos relacionados a la disminución del tiempo, la reducción de los espacios, al acceso a la información, a la tramitación y las solicitudes vía electrónica; la posibilidad de obtener información de la administración pública y fiscal en igualdad de condiciones, el intercambio, la colaboración entre los ciudadanos y la mejora de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas (p.53). En este sentido, el gobierno electrónico puede ser considerado como la articulación de un sin número de páginas electrónicas o sitios web donde se diseñan las herramientas que conforman los servicios básicos que forjan la rendición de cuenta y la transmisión de información hacia el ciudadano.

Esto da la posibilidad al ciudadano de realizar la revisión de la administración pública en particular dentro del ámbito tributario. En otras palabras, el gobierno electrónico emplea las tecnologías de información a través de agencias gubernamentales que tienen la capacidad de estrechar el trato entre los ciudadanos y el gobierno, creando canales de comunicación a través de los cuales se pueden gestionar diversas acciones de carácter público, además de ofrecer la rendición de cuenta, la información al ciudadano en relación a la gestión de la organización gubernamental empleando para ello los mecanismos de transparencia.

Torres, (2012), lo cierto es que la implementación de los gobiernos electrónicos ha venido a facilitar y acelerar diversos trámites y solicitudes que realizan los ciudadanos tras realizar muchas colas e invertir bastante tiempo, lo cual exigía por lo general su presencia física. En España por ejemplo a partir de la introducción del gobierno electrónico, se han evidenciado mejoras significativas de la calidad de servicios ofrecidos a través de los portales con lo cual se ha disminuido las colas, acelerando los procesos de trámites y solicitudes, descongestionado las instituciones públicas, evitando el descontento de los usuarios. Mientras en los Estados Unidos

el gobierno electrónico ha logrado consolidar diversos beneficios dentro de la administración pública y fiscal de este país, a través del manejo de información y las diligencias que pueden realizar los ciudadanos en las plataformas virtuales, facilitando su gestión y disminuyendo considerablemente el tiempo invertido (p.77).

Mientras que en América Latina, Gasparín, Gonzalo y Sánchez (2014), mencionaron que la implementación del gobierno electrónico mediante las TIC, ha desplazado los mecanismos tradicionales dentro de la administración pública con consecuencias positivas para los ciudadanos, los cuales consideran que bajo una estructura de gobierno electrónico bien consolidada y diseñada pueden efectivamente realizar ciertos tramites que consideran eran engorrosos de una forma más sencilla, además de manejar información que antes era confidencial y de difícil acceso (p.5). No obstante, advierte que aún hay muchas dificultades que superar en relación al alcance de los servicios ofrecidos en línea, la autenticación de los usuarios, la rapidez de las plataformas, la gestión y administración de estos servidores, además de la divulgación de dicha información y la educación de la sociedad hacia estas herramientas modernas. Para la Agencia Peruana de Noticias (2019), Latinoamérica está actualmente más avanzada en la entrega de comprobantes de pago en comparación con el continente europeo, gracias a la transformación digital que ha sido posible a través del gobierno electrónico lo que en Perú ha permitido la ampliación de la base tributaria, los beneficios son reales. La implementación de tecnologías aumenta la cantidad de contribuyentes inscritos en la SUNAT. Por ende, se elevan las recaudaciones el sistema maneja más información que antes por lo que ahora se pueden observar cosas que antes no se podían, los trámites para las importaciones son más simples y conllevan menos tiempo, el 80% de las notificaciones se realizan de forma electrónica, entre otros beneficios (párra.1).

En Perú, el gobierno electrónico brinda servicios integrales que ofrecen información al ciudadano, facilitan las actividades tanto económicas como comerciales, las cuales mejoran las condiciones de calidad de la administración pública, dando lugar a una información diáfana y promoviendo la participación del ciudadano. En el ámbito de la administración tributaria el gobierno electrónico ha sido eficiente al ofrecer servicios en línea que han venido evolucionando y mejorando al pasar de los años y conforme el avance tecnológico de la mano de las necesidades de los contribuyentes.

Por su parte, en la institución pública del Servicio de Administración Tributaria – SAT, ha percibido que los usuarios presentan cierta indisposición e insatisfacción frente a la entidad en mención. Ello se debe a que realizan largas colas e invierten mucho tiempo para realizar trámite como la presentación de reclamos, declaraciones juradas de impuestos predial, arbitrios, fraccionamiento de deuda, entre otros trámites que aún no han sido absorbidos por el gobierno electrónico. Por ende, la plataforma virtual del SAT solo contempla pagos que se pueden realizar por este medio, más no se encuentran aún los trámites mencionados.

Razón por la cual, se efectúa esta investigación y de esta manera tomar conocimiento de esta deficiencia y tomar decisiones adecuadas, precisas y prácticas para ampliar los servicios que se brindan en la plataforma virtual del SAT y mejorar grandemente la calidad del servicio al ciudadano, evitándole pérdidas de tiempo, largas colas y sobre todo insatisfacción sobre el servicio brindado.

En lo que respecta a los trabajos de investigación en aspecto internacional, según Franco y Cruz. (2018), quienes presentaron una investigación sobre el Gobierno electrónico en el estado de Oaxaca, evaluando su calidad y eficiencia. Los autores plantearon esta investigación con la finalidad de establecer de qué manera se puede mejorar los servicios poco eficientes en el Estado de Oaxaca mediante la implementación de un e-gobierno. Empleando una metodología no experimental, cuantitativa y correlacional. Llegando a la conclusión que había un ligero avance en la implementación del gobierno electrónico y son pocos los trámites y solicitudes que el gobierno ofrece en línea al ciudadano. Además, se evidenció cierta resistencia de la población a cambiar las formas tradicionales por desconocimiento de las TIC.

Mientras que Mejías (2018), presentó el artículo de investigación acerca del gobierno electrónico que se desarrolla en El Salvador. La investigación tuvo como propósito recopilar e indagar sobre la información que presentan las diferentes páginas web de los ministerios de esta nación. Para lo cual se empleó como metodología un diseño descriptivo apoyándose en revisión documental. Se concluye que la plataforma tiene limitaciones y hay trámites que no pueden ser realizados en línea, pues requieren la autenticidad de documentos y la verificación de la identificación del solicitante por ende deber ser presencial, lo cual resulta ser engorroso, muy lento e ineficiente. Además, las páginas oficiales son muy complejas aspecto que impide su uso adecuado.

Por otro lado, Suarez y Velandia (2015) reportaron una investigación sobre el gobierno electrónico y su incidencia en los procedimientos administrativos ejecutados a nivel tributario de América Latina. Este documento tuvo como objetivo, determinar cuál era el grado de disponibilidad de la información de la administración tributaria hacia la sociedad en la implementación del gobierno electrónico. Empleando como metodología de investigación la revisión documental. Llegando a la conclusión que el acceso a la información en torno a la administración tributaria es muy bajo alcanzando tan sólo un 49% de la información que debe poseer. Sin considerar que el acceso a la información tributaria en las plataformas electrónicas fomenta los servicios de calidad, la transparencia, la rendición de cuenta y la credibilidad del ciudadano hacia las autoridades de ese país.

Por su parte Santos y Farriol (2018), presentaron el estudio acerca de la calificación de los servicios que se dirigen al ciudadano en los medios virtuales de los Gobiernos Regionales en un país latinoamericano. Cuya finalidad fue evaluar los servicios dirigidos a los ciudadanos a través de veinticinco portales que derivan de los diferentes gobiernos regionales del país en estudio. Utilizando el diseño descriptivo como metodología de la investigación, con un enfoque cuantitativo y correlacional. La conclusión fue que la mayoría de los portales no cumplen con su propósito. Destacando que la calidad de información, interacción, integración y de medio digital está por debajo de los esperado. Tampoco se actualiza la información, creando desconfianza e incertidumbre en el usuario.

Finalmente, para Velasco (2020) realizó una investigación acerca de la inteligencia artificial para la asistencia electrónica de servicios públicos. Que tuvo por objetivo general determinar la conceptualización, personalización y proactividad de los servicios proporcionados a los ciudadanos haciendo uso de las TIC. Donde se empleó una metodología descriptiva con revisión documental. Señalando como conclusión que la administración electrónica y la innovación de servicios de calidad requieren de diversos factores y elementos que conllevan tiempo y esfuerzo. Estos elementos requieren de bases sólidas de un gobierno electrónico para poder aprovechar las diferentes herramientas tecnológicas y cubrir las exigencias de los ciudadanos.

Los antecedentes nacionales, se tiene a Reynoso (2018), quien elaboró un estudio para relacionar las variables de investigación en un proceso de modernización del Estado. Para tal

efecto empleó como metodología un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo así también fue descriptivo y correlacional. Concluye que mientras más desarrollo logre el e-gobierno en el modernismo de la gobernabilidad, se alcanzará más eficiencia en la gestión de calidad y viceversa. Por tanto, se evidencia la relación significativamente alta entre ambas variables y sus dimensiones interna, externa, relacional y promocional que influye en la calidad del servicio.

Para Rodríguez (2018), responsable de la investigación acerca de la modernización del gobierno local mediante la digitalización en el aspecto tributario. Teniendo como propósito la incidencia de la implementación de un gobierno electrónico y la sistematización del sistema tributario en el gobierno local del Distrito de San Luis. Cuya metodología fue un diseño descriptivo, cuantitativo y explicativo. Llegando a la conclusión la incorporación y desarrollo del gobierno electrónico está muy lejos de generar los resultados esperados, debido a la evidencia de las limitaciones que cuenta, sumado a ellos también la limitación de las herramientas digitales que tiene el usuario y más aún la limitación de saber usarlo por otro lado, la falta de difusión de los servicios.

Por otro lado, León (2020) elaboró el trabajo de investigación acerca de la digitalización de servicios y calidad de atención de una institución pública. Para tal efecto se propuso establecer el nivel de asociación entre ambas variables. Empleando como metodología de investigación un estudio de carácter cuantitativo, correlacional, descriptivo de corte transversal. Lo que permitió que el autor concluyera que la virtualización de los servicios permite mejorar la calidad de los mismos, tanto en la comunicación y la eficacia del servicio que ofrece el SAT de Lima.

Sobre la teoría del gobierno electrónico, para Rincón y Vergara (2017), afirmaron que el uso de las TIC dentro de la administración pública favorece la toma de decisiones del estado así como el desarrollo de la sociedad del conocimiento y la información, para lo cual se necesita la promoción de la infraestructura y el cambio de paradigma dada una nueva cultura de información. Según Irrivaren (2015), lo define como introducción de las TIC en la gestión administrativa del estado, lo que mejora los servicios al ciudadano, la interacción entre el estado y el ciudadano, favorece la comunicación entre las entidades públicas y privadas; lo cual sienta las bases para poder desarrollar una sociedad de conocimiento e información, con el fomento de la infraestructura tecnológica y la cultura de información dentro y fuera de la institución pública.

Mientras que OCDE (2005), indicó que el gobierno electrónico facilita a los ciudadanos el acceso a la información y a los servicios de calidad, en cualquier horario del día a través de las plataformas digitales y pagina oficiales del estado. Estos servicios en línea que se ofrecen a los ciudadanos, deben estar disponibles las 24 horas y los 7 días de la semana, además deben estar diseñado en función de las necesidades de los usuarios. Además, Suárez eta al. (2016), señalaron que el gobierno electrónico utiliza las TIC para gestionar la interacción entre el estado y el ciudadano, lo que favorece la participación ciudadana en la planeación y decisiones del estado. Es decir, el gobierno electrónico emplea los recursos tecnológicos para apoyar la toma de decisiones, dando legitimidad a las acciones del estado gracias a la indagación de las necesidades del ciudadano.

Párraga et al. (2018), indican que el gobierno electrónico promocioa el conocimiento y el manejo de la información pública por parte del ciudadano a través de la consolidación de las plataformas virtuales, que gestionan un proceso organizado que contribuye con los mensajes y la interacción del público. Lo que significa que las TIC son los instrumentos tecnológicos que se utilizan para poder lograr el flujo de la información entre dos o más ciudadanos que tienen un interés en común. Por ello, Martínez (2019) afirma que el e-gobierno es un proceso sistemático que introduce equipos informáticos y electrónicos para la toma de decisiones, la construcción de canales de información y medios de participación ciudadanos, dentro del entorno público.

Mientras Velásquez (2016) refiere que el gobierno electrónico utiliza los recursos tecnológicos para poder mejorar los diferentes procesos de la administración pública, sin descuidar sus procedimientos internos y su relación con el ciudadano. Lo que busca objetivos públicos mediante herramientas digitales (Páez, 2015). Witarsyah et al. (2017), afirmaron que el E-Government eleva la eficiencia y eficacia de los servicios al ciudadano dentro de cualquier institución pública. Del mismo modo, Barros et al. (2016) citado por Cruz (2017), señalaron que tanto la organización como las normas, son elementos esenciales para que el gobierno electrónico pueda conducir adecuadamente las políticas públicas, gestionar las estrategias digitales, mejorar la administración pública y entregar servicios de calidad tanto al ciudadano como las empresas privadas. En este contexto de idea, el gobierno electrónico peruano debe enfrentar los desafíos de la era de la información y conocimiento, lo cual está relacionado con las estrategias de la administración pública y los avances tecnológicos.

Lo cual constituye un reto para la modernización del estado, un apoyo al crecimiento económico, social y políticos del país; aunado a los beneficios que trae consigo que las entidades públicas manejen información de calidad que puedan colocar a disposición del ciudadano (E Health Report Latín América, 2019). Rincón y Vergara (2017), señalaron que e-gobierno cuenta con un enfoque filosófico sustentado en el desarrollo de las funciones administrativa del estado y la participación ciudadana. Considerando como principales principios la objetivo, la confiabilidad y la transparencia de la información y de la gestión. Teniendo siempre en cuenta los aspectos legales y restricciones que puede establecer la ley, dado la confidencialidad de algunas informaciones, además de las regulaciones que exhibe la norma en relación a la administración de los recursos financieros.

Dimensión externa. Rincón y Vergara (2017), afirmaron que la dimensión externa comprende la interrelación entre Estado y ciudadano, para que la información entre ambos fluya y el ciudadano se mantenga informado acerca de los que haces de su gobierno. Mientras el Estado podrá indagar cuales son las necesidades de los ciudadanos, en relación al servicio y a la administración pública mediante los nuevos canales de información y comunicación implementados. Para Aspajo y Villegas (2018) indicaron que el gobierno electrónico es una herramienta que emplea el estado para poder promover sus acciones y legitimar las mismas con la participación del ciudadano, con la finalidad de implementar estándares de eficiencia que logren optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos.

Para Baquerizo y Guevara (2016), indicaron que dado el avance de las TIC los gobiernos han tenido la oportunidad de realizar innovación en las formas de interactuar tanto de forma interna como externa. Internamente con los miembros de un equipo y externamente gestionando la participación ciudadana, pudiendo de esta manera verificar el cumplimiento de objetivos y la necesidad. Rincón y Vergara, (2017), indicaron que la dimensión externa está dirigida a prestar servicios a los usuarios de la administración del Estado; en otras palabras, la dimensión externa relaciona las acciones y operaciones del estado con las necesidades y exigencias del ciudadano, con el propósito de que puedan manejar información que mejoren la gestión administrativa y financiera con transparencia y seguridad.

Por otro lado, la dimensión externa del gobierno electrónico cuenta con los siguientes indicadores; a) Nivel de servicio. Burneo y Carrión, (2019), señalaron que hace referencia a los

servicios de calidad dirigidos a los ciudadanos empleando como herramienta de interacción el uso de la computadora y el espacio virtual que está relacionado con la gestión administrativa triangulando la información considerando tres actores principales, el estado, la ciudadanía y el gobierno (p. 74). Seguido de b) La interacción entre el Estado y el ciudadano, Rincón y Vergara, (2017) indicaron con la incorporación del gobierno electrónico el cual permite ofrecer ciertos servicios, informarse, hacer reclamos, dar sugerencias, intercambiar documentación, entre otros. Para poder llevar a cabo estos servicios, se emplean b) Canales de comunicación. Los cuales pueden ser correo, memorándum, circulares, paginas oficiales de las instituciones, buzón de sugerencias y reclamos virtuales, redes sociales, entre otras herramientas que han ido posible gracias a las plataformas digitales con lo cual se desarrolló y se mejora los procesos de comunicación que dan lugar a la interacción del ciudadano con el Estado (Calidad y Excelencia 2017).

En lo que, respecto a la dimensión interna, se tiene a Rincón y Vergara, (2017), quienes aseguran que en esta dimensión se propicia la reestructuración y el diseño de todos los procesos y procedimientos administrativos, tanto a nivel estatal como al interior de la organización, con el objetivo de alcanzar eficiencia, eficacia y modernización a través del empleo de las TIC. Ello implica una necesidad de adaptación en el proceso cambio tanto de los empleados como de los usuarios, para finalmente poder implementar mejoras en la administración pública. Rincón y Vergara, (2017), esta dimensión tiene entre sus funciones la reestructuración y el diseño de los procesos administrativos de la organización con la finalidad de obtener eficiencia y modernización, además de alcanzar los objetivos maximizando los resultados de la implementación de las plataformas tecnológicas y recuperar la inversión en los beneficios sociales. Las TIC permiten la transformación de los procesos motivando el cambio dentro de las organizaciones para con el dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Casa (2015), la dimensión interna cuenta algunos elementos para su medición tales como; a) el impacto generado en la administración pública. Cepal (2011), el uso de las TIC aceleran y optimizan los procesos de la gestión administrativa del estado ya que han hecho posible el acceso y el desarrollo de la construcción de un modelo operativo que atienda las necesidades del ciudadano y logre las mejora de los procesos, la promoción de la comunicación, el diseño de las políticas pública considerando la información, opinión y necesidad de los

ciudadanos, fomenta la innovación del gobierno modernizando y actualizando las competencias, capacidades y aportes de los funcionarios públicos.

ONGEI (2013), seguido del indicador de nivel de adaptación (b), que consiste en el uso de las TIC como una herramienta esencial para la cantidad de información que actualmente se tiene y la necesidad de optimizar los procesos, reduciendo los tiempos y los costos de la gestión. Paredes (2010), con esta intención se ha venido estableciendo otros mecanismos de trabajo de los servidores públicos empleando las plataformas digitales, para estrechar la relación con el ciudadano promoviendo su participación; ampliar la cobertura de los servicios y facilitar los trámites que deben realizar las personas ante las entidades públicas, evitando la congestión de los recintos y mejorando la capacidad de respuesta. Finalmente, c) las mejoras de la gestión pública. Están enfocadas en la reducción del presupuesto, en las mejoras de las políticas públicas, en la identificación de las necesidades del ciudadano pudiendo estructurar adecuadamente no solo la organización sino también su planificación. Mediante la sistematización de los procesos y el dinamismo de la gestión oportuna y sin requerir costos innecesarios.

Acerca de la dimensión relacional, Rincón y Vergara (2017), opinan que comprende la necesidad que tiene el Estado en la construcción de relaciones interinstitucionales, cuya intención es elevar el grado de mejora en los servicios que brinda y alcanzar los objetivos propios con apoyo de otras instituciones y organizaciones gubernamentales. La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) mencionó que la dimensión relacional implica la confianza en las relaciones mutuas, entre el estado y el ciudadano. Donde se consideran los siguientes indicadores; a) Facilidad para intercambiar información. La simplicidad que presentan las plataformas digitales para que el ciudadano pueda acceder a los servicios y la sencillez que estas presentan para poder ser gestionadas y utilizadas; seguido de la b) fluidez de la información, tal como lo manifiesta la PCM (2019), que es la rapidez con que se desplaza la información.

Rincón y Vergara, (2017), dimensión promoción. Comprende la divulgación de la información y conocimiento de la nueva modalidad de la administración pública y a la participación ciudadana fundamentadas en el uso de las TIC lo que construye la cohesión y consolidación de un gobierno social. Para ello es importante el cambio de paradigma que promueva la cultura del uso de las TIC.

La PCM (2013), dado el fomento del e-gobierno amerita la cohesión de la sociedad mediante la capacitación y formación de los ciudadanos en relación a la ejecución de las TIC (p.20). El peruano (2018), la promoción del gobierno electrónico considera a) un acceso óptimo para los ciudadanos hacia los cambios y modernidades del gobierno electrónico; las plataformas de internet son muy efectivas para dar alcance hacia los ciudadanos. Con las plataformas virtuales y el internet los ciudadanos pueden ser acceder a la atención virtual oportuna, realizar solicitudes en líneas, gestionar tramites desde sus hogares, oficinas sin necesidad de ir hacia las entidades públicas, perdiendo tiempo y dinero; así como b) la gestión de un cambio de paradigma. Cuyo cambio debe ser asumido por el ciudadano para poder lograr su adaptación; normalmente en la sociedad se dan numerosos cambios que implican una evolución de las operaciones, acciones y comportamiento sin embargo muy a pesar de la frecuencia los ciudadanos muchas veces se resisten al cambio especialmente a aquellos que propicia el avance tecnológico principalmente por no contar con las capacidades para poder obtener un nuevo aprendizaje, es por ello que el gobierno requiere adiestrar e informar al ciudadano acerca de los beneficios que le proveen las plataformas digitales del gobierno y como utilizarlas.

En cuanto a la calidad de servicios se tiene a Publicaciones Vértice (2008), quien señala que comprende el nivel de excelencia que la organización puede ofrecer a sus usuarios. Por otro lado, Zheathaml et al. (1993), señala que es definida el nivel o grado de la calidad del servicio el cual será valorado por su capacidad para poder sobrepasar las expectativas de los usuarios. Mientras que Setó, D. (2004), indica que la calidad de servicio está constituida por tres aspectos principales, en primer lugar la calidad del servicio comprende la satisfacción del usuario, dicha satisfacción genera la fidelidad del usuario y por último, la fidelidad tiene un impacto positivos en los beneficios que obtiene el usuario.

Dimensión 1. Fiabilidad. Consiste en la capacidad de realizar el servicio conforme a lo esperado desde el primer momento de su ejecución. Zheathaml et al. (1993), un servicio fiable es aquel que se ejecuta conforme lo planeado y ofrecido, cumpliendo con las características, condiciones y aspectos propios del servicio. La imagen de la organización también es parte de la fiabilidad que proyecta hacia los usuarios, junto a ello se encuentra también la atención personalizada y cortés.

Dimensión 2. Seguridad. Comprende la disminución de riesgos y peligros, brindando confiabilidad de la información que el cliente o usuario brinda a la institución y que esta será resguardada adecuadamente. Del mismo modo, Zheathaml et al. (1993), la información que brinda la institución debe tener la suficiente credibilidad para que el usuario se sienta seguro de ello. Así también la transparencia de la información por ser una institución del Estado. Zheathaml et al. (1993), dimensión 3. Elementos tangibles. Los elementos tangibles comprenden los componentes de los servicios que constituyen las condiciones físicas del área que se emplea para prestar el servicio, los equipos, materiales, maquinarias, información y canales de comunicación. Dimensión 4. Capacidad de respuesta. Zheathaml et al. (1993), afirma que la capacidad de respuesta es la disposición que tiene una organización en dar respuesta inmediata en relación a un servicio, dada su experiencia, conocimiento y competencia. Así también dicha respuesta inmediata implica una información actualizada de tal manera que se pueda tener en tiempo real.

Acerca de la pregunta de investigación, esta se planteó como sigue ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?; los problemas específicos son; ¿De qué manera incide la dimensión externa del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?; ¿De qué manera incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?; ¿De qué manera incide la dimensión relacional del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?; ¿De qué manera incide la dimensión promoción del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?

En cuanto a la justificación teórica. Esta investigación se justifica de manera teórica debido a que se dará un sustento teórico con las teorías más representativas acerca del e-gobierno así como de la calidad del servicio, dado que los resultados puedan explicarse científicamente. Además, dichos resultados sean una extensión, confirmación y refuerzo a los conocimientos acerca del gobierno electrónico y calidad de servicio. Justificación práctica. En la práctica, los resultados de la investigación dejarán en evidencia el nivel de uso de los medios digitales actualmente empleados por la SAT y la capacidad para resolver dificultades en los trámites que realizan los usuarios.

De esta manera, identificar el nivel de satisfacción de los mismos, pues actualmente presentan un nivel de insatisfacción acerca de los servicios referidos a los reclamos relacionados a los impuestos y multas. Justificación metodológica. El resultado de la experiencia de esta investigación conformará un conjunto de pasos de cómo abordar la problemática y a que soluciones o propuestas se ha llegado. De tal manera, que este sea un paso inicial que sirva de fundamento o línea de investigación para que se realicen nuevos estudios.

El objetivo general fue: Determinar cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Los objetivos específicos fueron: Identificar de qué manera la dimensión externa del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Analizar de qué manera la dimensión interna del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Determinar de qué manera la dimensión relacional del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Determinar de qué manera la dimensión promoción del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Sobre la hipótesis de investigación se presentó de la siguiente manera: El gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Las hipótesis específicas fueron: La dimensión externa del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. La dimensión interna del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. La dimensión relacional del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. La dimensión promoción del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

## **II. MÉTODO**

Sobre el método fue de tipo hipotético deductivo. Al respecto, Cegarra (2012) aportó a ello indicando que estas investigaciones parten de ideas generales y terminan desarrollando ideas específicas, en ese contexto llegan a hipótesis para ser probadas posteriormente.

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

Fue un estudio básico, que empleó estudios teóricos para sustentar la investigación, sin ingresar al campo práctico. Para Alan y Cortez (2018), mencionaron que puede denominarse como una investigación teórica, lo que indica que el trabajo de investigación solo se enfoca en los fundamentos o modelos teóricos sin considerar aspectos prácticos que se relacionen con el tema. Mientras el diseño fue no experimental, con un corte transversal, cuantitativo y correlacional. Fue no experimental porque no manipulará las variables a conveniencia. En este aspecto también aporta Soto (2015), indicó que en este aspecto las investigaciones no son manipuladas en sus resultados. El estudio también será transversal porque la información se obtendrá en un solo momento. Para Romero (2014), en el empleo del estudio transversal la información se obtiene en un solo momento.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque empleó herramientas matemáticas y estadísticas para procesar la información. Al respecto Cabezas, Andrade y Torres (2018), mencionaron que las investigaciones cuantitativas emplean la estadística en el procesamiento de la información. También fue correlación porque trató de hallar la correlación de las variables en base a prueba estadística. Para Hernández y Mendoza (2018), los estudios correlacionales buscan el nivel de asociación entre opiniones, situaciones y opiniones.

### **2.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual**

Rincón y Vergara (2017), el e-gobierno consiste en el uso de las TIC por parte de las instituciones que pertenecen a las gobernaciones y Municipalidades.

##### **Definición operacional**

Operacionalmente la variable gobierno electrónico se descompone en sus dimensiones: externa (7 preguntas), interna (8 preguntas), relacional (7 preguntas) y promoción (6 preguntas).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gobierno electrónico*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación.	1-7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (28-64) Medio (65-103) Alto (104-140)
Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	8-15		
Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	16-22		
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	23-28		

**Variable calidad de servicio**

**Definición conceptual**

“Calidad de servicio es igualar o sobrepasarlas expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” (Zeithaml et al., 1993, p. 21).

**Definición operacional**

Operacionalmente la variable calidad de servicio se descompone en sus dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido.	1-6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (30-69) Medio (70-110) Alto (111-150)
Seguridad	Credibilidad. Confianza.	7-12		
Elementos tangibles	Instalaciones Equipos. Personal. Materiales de comunicación.	13-18		
Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Rapidez en la atención.	19-24		
Empatía	Atención individualizada.	25-30		

### 2.3 Población y muestra

#### Población

Fueron los usuarios del Servicio de Administración tributaria – SAT, los cuales lo conforman 150 personas. Sobre este tema Ñaupas et al., (2014), mencionaron que la población es la cantidad de personas, familias y organizaciones, entre otros que son el objeto de la investigación.

#### Muestra

La muestra quedó conformada por 108 usuarios que asisten al Servicio de Administración tributaria – SAT. Sobre ello Baena (2017), escribió que la muestra es parte de la población y, por ende, debe cumplir con las características que necesita el investigador. El cálculo de la muestra se empleó la fórmula proporcionada por Bernal (2010), la cual se obtuvo de la siguiente manera.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{f^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

N: 150 = población

Z: 1.96 = Nivel de confiabilidad

P y q = 0.5 cada uno, son la probabilidad de ocurrencia

E: 0.06= error muestral

$n = 144.06 / 1.3329 = 108$

### **Muestreo.**

El muestreo que se utilizó fue aleatorio simple, lo que indica que todos contaron con la oportunidad de ser encuestados. Sobre este concepto se tiene Cabezas, Andrade y Torres (2018), conforme este muestreo todos los individuos de la población tienen la posibilidad de ingresar al conteo de ser encuestados o elegidos para la investigación.

### **Criterios de inclusión y exclusión.**

En la población para la encuesta se incluyeron solo usuarios que realizan reclamos acerca del servicio de la SAT. Por ende, quedan exceptuados todos aquellos usuarios que van al SAT por otros motivos diferentes al mencionado.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Fue la encuesta. Baena (2017), conceptualizó la encuesta como una técnica que emplea el cuestionario para poder obtener información de la muestra seleccionada.

### **Instrumento**

Considerando la técnica que se va a emplear el cuestionario será el instrumento a emplear. Hernández y Mendoza (2018), definieron el cuestionario como la lista de preguntas coherentes con las variables de investigación y que se elabora para gestionar la información necesaria para llevar a cabo el estudio (p. 250).

### **Ficha técnica**

Denominación	:	Gobierno electrónico
Autor	:	Rincón, E. y Vergara, C. (2017).
Adaptado	:	Descalzi, L. (2020)
Fecha de aplicación	:	15 de mayo de 2020
Objetivo	:	Obtener información para elaboración de investigación
Administrado a	:	Usuarios del SAT – Oficina principal- Cercado de Lima
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala ordinal

## Descripción

El cuestionario tendrá 30 preguntas con 04 dimensiones (1) Externa (2) Interna (3) Relacional y (4) Promoción. También se dividió en cuatro niveles: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

## Ficha técnica

Denominación	:	Calidad de servicio
Autor	:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)
Adaptado	:	Descalzi, L. (2020)
Fecha de aplicación	:	15 de mayo de 2020
Objetivo	:	Obtener información para elaboración de investigación
Administrado a	:	Usuarios del SAT – Oficina principal- Cercado de Lima
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala ordinal

## Descripción

Se elaboró 30 preguntas divididas en 05 dimensiones (1) Fiabilidad (2) Seguridad (3) Elementos tangibles (4) Capacidad de respuesta y (5) Empatía. También se dividió en cuatro niveles: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

## Validez de contenido

El instrumento fue validado según el juicio de expertos, quienes consideraron para su evaluación tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Mientras Robles y Rojas (2015), indicaron que el juicio de expertos es un juicio de valor que dan los especialistas sobre un tema específico.

Tabla 3

### *Distribución de los jueces evaluadores*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mgtr. Willy Gastello Mathews	sí	sí	sí	Aplicable
Mgtr. Enrique Gutiérrez Rivasplata	sí	sí	sí	Aplicable
Mgtr. Gilmer Iglesias Martínez	sí	sí	sí	Aplicable

*Fuente:* elaboración propia.

## Confiabilidad

Se empleó como estadístico de fiabilidad el Coeficiente del Alfa de Cronbach para una muestra representativa en una prueba piloto de 20 usuarios que asistieron al SAT. Para Hernández y

Mendoza (2018), la confiabilidad mide el nivel de precisión de los resultados los cuales pueden ser aplicados a la misma población produciendo los mismos resultados.

Tabla 4

*Prueba de confiabilidad de variables*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno electrónico	0.922	28
Calidad de servicio	0.97	30

*Fuente:* Base de datos de la prueba piloto

De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de Alfa de Cronbach el cuestionario de Gobierno electrónico registra un valor de 0.922 en 28 preguntas y el cuestionario de Calidad de servicio fue de 0.970 en 30 preguntas. Dichos resultados muestran que la confiabilidad es Muy alta en función al coeficiente mencionado.

## **2.5 Procedimiento**

El procedimiento que se efectuó en esta investigación fue la elaboración del instrumento para recolectar la información de los usuarios, se elaboró Google Forms y se envió la encuesta a compañeros de trabajo y familiares, solicitando que los mismos reenvíen la misma encuesta a sus contactos. Finalmente, se aplicó la encuesta a los usuarios que realizaron reclamos en esta institución en el año 2019.

## **2.6 Método de análisis de datos**

El método de análisis fue la estadística descriptiva para interpretar los resultados reportados y la estadística inferencial para probar las hipótesis planteadas en esta investigación. El programa que se va a emplear es el programa estadístico SPSS-25.

## **2.7 Aspectos éticos**

En cuanto a los elementos éticos del trabajo de investigación se consideraron los aspectos formales para llevar a cabo y se tendrán en cuenta los siguientes principios. (a) En primer lugar que los datos de los encuestados no se mostrarán y se les informará que la información será de uso exclusivo para fines didácticos. (b) Los autores citados en esta investigación serán formalmente referenciados como respeto al derecho de autor. (c) Por último, La información brindada en esta investigación es veraz y acorde a la realidad.

### III. RESULTADOS

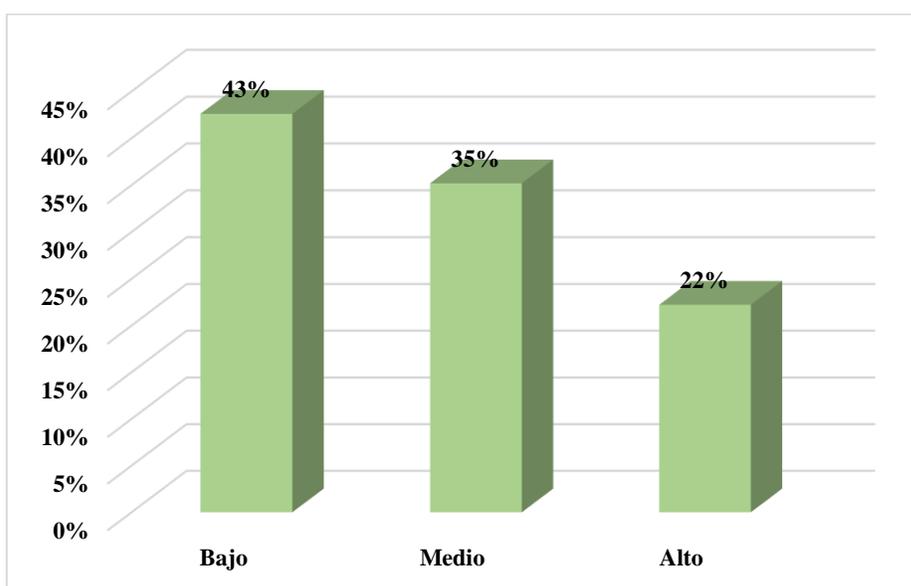
Resultados descriptivos

Tabla 5

*Valores porcentuales de la variable gobierno electrónico*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	46	43%
Medio	38	35%
Alto	24	22%
TOTAL	108	100%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios que realizan trámites en el SAT, 2020



*Figura 1.* Valores porcentuales de la variable gobierno electrónico

Dados los resultados de la tabla 5 y figura 1, se observó que los usuarios que realizan trámites en el SAT opinan que el gobierno electrónico implementado en esta institución es de nivel bajo en el 43%, 35% en el nivel medio y 22% en el nivel alto.

Tabla 6

*Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico*

Niveles	Externa		Interna		Relacional		Promoción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	53	49%	48	44%	41	38%	42	39%
Medio	28	26%	37	34%	42	39%	35	32%
Alto	27	25%	23	21%	25	23%	31	29%
Total	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios que realizan trámites en el SAT, 2020

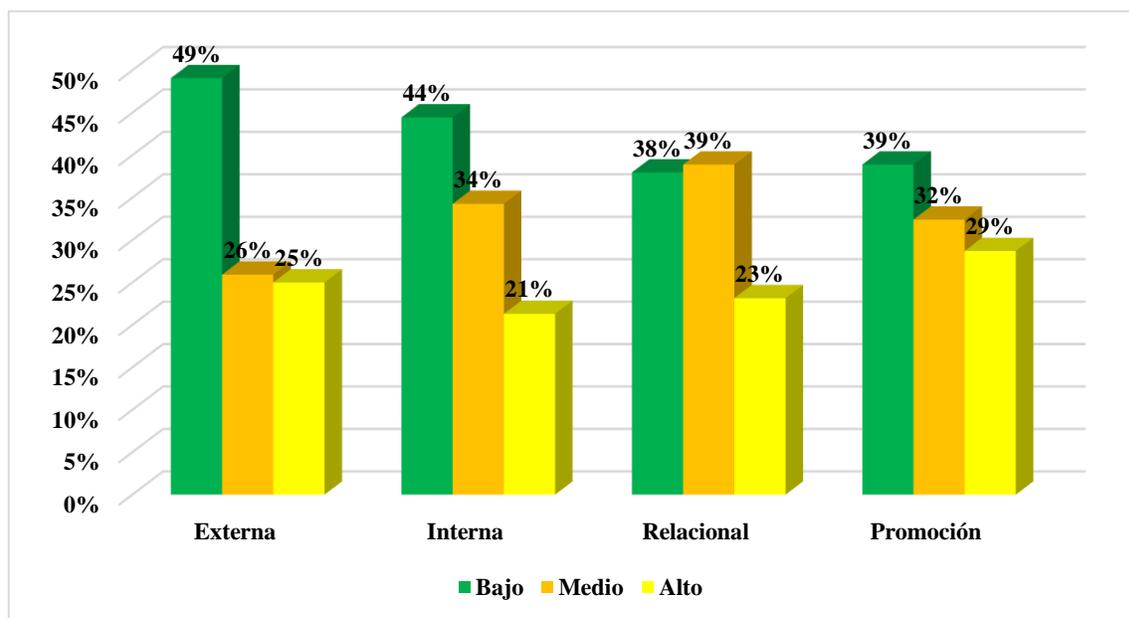


Figura 2. *Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico*

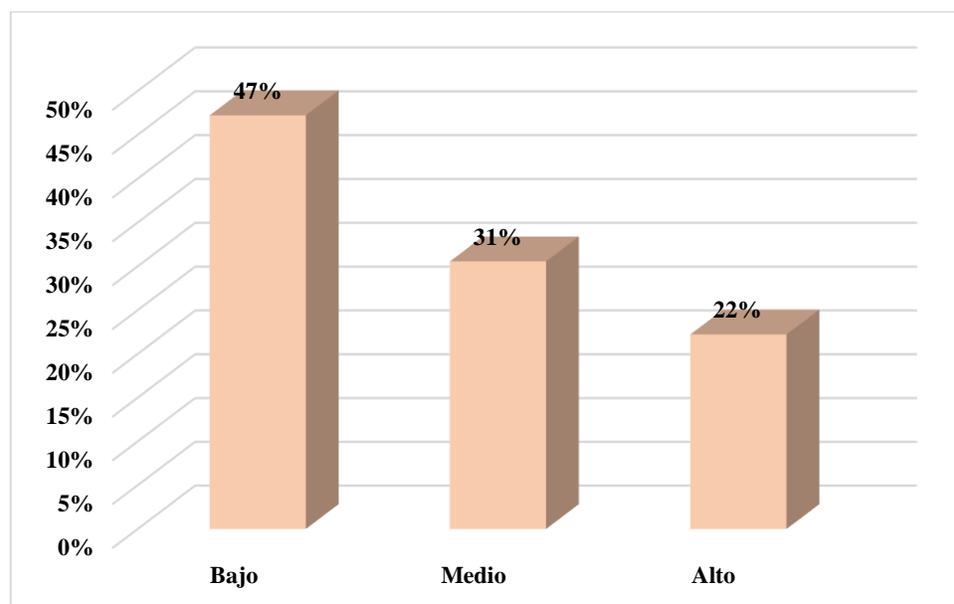
Los resultados de la 6 y figura 2, expresan la opinión de los usuarios que realizan trámites en el SAT, quienes perciben con respecto a la dimensión externa del gobierno electrónico que es de nivel bajo en el 49%, presenta nivel medio en el 26% y nivel alto en el 25%. En lo que respecta a la dimensión interna, ellos perciben que es de nivel bajo en el 44%, nivel medio en el 34% y nivel alto en el 21%. En cuanto a la dimensión relacional, perciben que es de nivel medio en el 39%, nivel bajo en el 38% y nivel alto en el 23%. Acerca de la dimensión promoción, los usuarios perciben que es de nivel bajo en el 39%, nivel medio en el 32% y nivel alto en el 29%.

Tabla 7

*Valores porcentuales de la variable calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	47%
Medio	33	31%
Alto	24	22%
TOTAL	108	100%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios que realizan trámites en el SAT, 2020



*Figura 3. Valores porcentuales de la variable calidad de servicio*

Se puede observar que los usuarios que realizan trámites en el SAT califican la calidad de servicio de esta institución como de nivel bajo en el 47%, 31% en el nivel medio y 22% en el nivel alto.

Tabla 8

*Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio*

Niveles	Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	51	47.2%	55	50.9%	41	38.0%	52	48.1%	34	31.5%
Medio	30	27.8%	31	28.7%	35	32.4%	29	26.9%	43	39.8%
Alto	27	25.0%	22	20.4%	32	29.6%	27	25.0%	31	28.7%
Total	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios que realizan trámites en el SAT, 2020

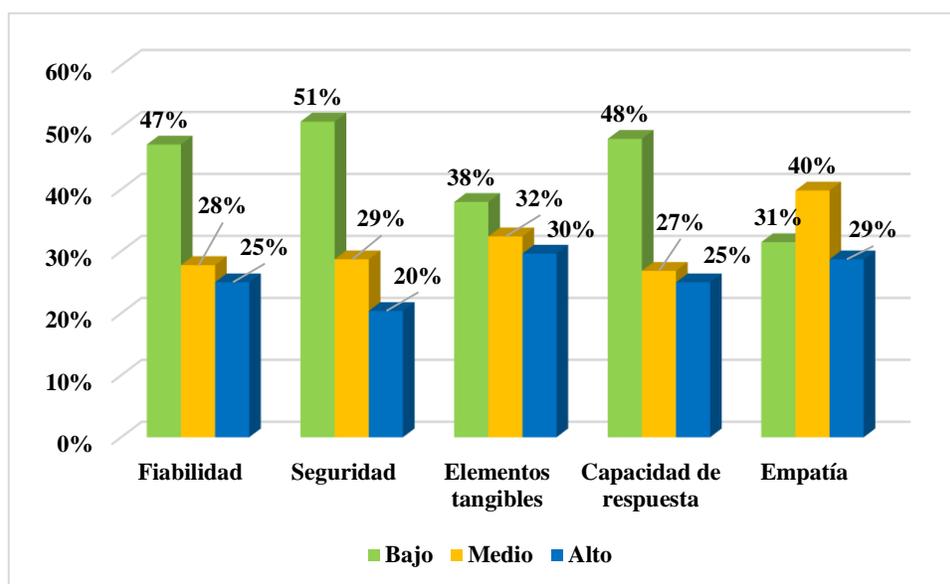


Figura 4. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Los resultados de la 8 y figura 4, expresan la opinión de los usuarios que realizan trámites en el SAT, quienes perciben con respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que es de nivel bajo en el 47%, presenta nivel medio en el 28% y nivel alto en el 25%. En lo que respecta a la dimensión seguridad, ellos perciben que es de nivel bajo en el 51%, nivel medio en el 29% y nivel alto en el 20%. En cuanto a la dimensión elementos tangibles, perciben que es de nivel bajo en el 38%, nivel medio en el 32% y nivel alto en el 30%. Acerca de la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios perciben que es de nivel bajo en el 48%, nivel medio en el 27% y nivel alto en el 25%. En la dimensión empatía el nivel es de nivel bajo 31%, el 40% es de nivel medio y el 29% es de nivel alto.

## Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

$H_0$ = El gobierno electrónico no incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

$H_1$ = El gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Tabla 9

#### *Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio*

		Gobierno electrónico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	1,000	,595**
			,000
		108	108
	Calidad de servicio	,595**	1,000
		,000	
		108	108

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

La prueba de hipótesis general mediante el estadístico de Rho de Spearman muestra un valor de 0.595 en la relación entre la variable gobierno electrónico y calidad de servicio lo que indica que es una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, el gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

#### Hipótesis específica 1

$H_0$ = La dimensión externa del gobierno electrónico no incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

$H_1$ = La dimensión externa del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Tabla 10

*Relación entre la dimensión externa y la calidad de servicio*

			Dimensión externa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coefficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

La prueba de hipótesis específica uno mediante el estadístico de Rho de Spearman muestra un valor de 0.535 en la relación entre la dimensión externa y calidad de servicio lo que indica que es una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión externa del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

**Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>= La dimensión interna del gobierno electrónico no incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

H<sub>1</sub>= La dimensión interna del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Tabla 11

*Relación entre la dimensión interna y la calidad de servicio*

			Dimensión interna	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión interna	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

La prueba de hipótesis específica dos mediante el estadístico de Rho de Spearman muestra un valor de 0.569 en la relación entre la dimensión interna y calidad de servicio lo que indica que es una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión interna del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

### Hipótesis específica 3

$H_0$ = La dimensión relacional del gobierno electrónico no incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

$H_1$ = La dimensión relacional del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Tabla 12

#### *Relación entre la dimensión relacional y la calidad de servicio*

		Dimensión relacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión relacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,519**
		N	108
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,519**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	108

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

La prueba de hipótesis específica tres mediante el estadístico de Rho de Spearman muestra un valor de 0.519 en la relación entre la dimensión relacional y calidad de servicio lo que indica que es una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión relacional del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

### Hipótesis específica 4

$H_0$ = La dimensión promoción del gobierno electrónico no incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

H<sub>1</sub>= La dimensión promoción del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Tabla 13

*Relación entre la dimensión promoción y la calidad de servicio*

			Dimensión promoción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión promoción	Coefficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

La prueba de hipótesis específica cuatro mediante el estadístico de Rho de Spearman muestra un valor de 0.519 en la relación entre la dimensión promoción y calidad de servicio lo que indica que es una correlación positiva media, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión promoción del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

Acerca a los resultados referidos al objetivo general de la investigación de determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, el 43% de los usuarios manifestaron que es de nivel bajo, ello en función a que consideran que el gobierno electrónico no está siendo empleado en la totalidad de las funciones y servicios que podría mejorar. Respecto a la percepción de la calidad de servicio el 47% de los usuarios respondió que es de nivel bajo, esta respuesta es en relación a las situaciones experimentadas por ellos mismos en esta institución, es decir las largas colas, las demoras en la atención y lo que ellos llaman las papeletas injustas que no tienen solución.

En lo que respecta a los resultados inferenciales de prueba de hipótesis general, se consiguió un Rho de Spearman de 0.595 con un nivel de significancia de 0.000 lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que el e-gobierno incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Esta respuesta está en función a la implementación del gobierno electrónico, de tal forma que, teniendo una correlación positiva considerable, se puede indicar que asegurando la implementación del e-gobierno de manera eficiente en aquellas áreas donde se requiere mayor atención por un tema de demanda, entonces la calidad del servicio también mejoraría.

En relación a los fundamentos teóricas que sostienen la investigación, Irrivaren (2015), afirmó que el gobierno electrónico emplea las herramientas de información y comunicación para gestionar estrategias de mejora dentro del sector público, contribuyendo con la interacción entre las instituciones del estado y el ciudadano, así como la promoción de las organizaciones privadas. Cuyas acciones están orientadas al desarrollo de la sociedad de la información por dos aspectos, la promoción de infraestructuras y la promoción de la cultura de la información.

Asimismo, respecto a calidad de servicios se tiene a Publicaciones Vértice (2008), donde se definió que la calidad del servicio estriba de la capacidad que tenga la institución para poder ofrecer un nivel de excelencia que permita satisfacer a sus usuarios; representando la medida, en que se logra la calidad...mientras se considera que el servicio al ciudadano comprende una serie de atributos que el usuarios espera del producto y/o servicio, en consecuencia de la funcionalidad, la eficacia, la eficiencia, la imagen y la reputación.

En este sentido, se encontró una coincidencia con el trabajo de investigación de Franco y Cruz (2018), sobre el Gobierno electrónico en el estado de Oaxaca, evaluando su calidad y eficiencia, que concluyeron que en el Estado de Oaxaca en México había un ligero avance en la implementación del gobierno electrónico y son pocos los trámites y solicitudes que el gobierno ofrece en línea al ciudadano. Asimismo, Reynoso (2018), en la investigación acerca de la administración de la calidad y sus efectos sobre el Gobierno Electrónico en un proceso de modernización del Estado, concluyó que mientras más desarrollo alcance el e-gobierno dentro de la modernización del Estado, se alcanzará más eficiencia en la gestión de calidad y viceversa. Por tanto, se evidencia la relación significativamente alta entre ambas variables y sus dimensiones interna, externa, relacional y promocional que inciden sobre la calidad de los servicios.

En relación a los resultados del objetivo específico uno: identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, obteniéndose que esta dimensión se tuvo que el 49% de los usuarios lo considera de nivel bajo, ello porque perciben que el gobierno electrónico no puede apreciarse en temas como página web para poder realizar sus trámites, los usuarios consideran que la institución no acerca al ciudadano y que existe como un divorcio o falta de comunicación entre ambos. En los resultados inferenciales se muestra que el Rho de Spearman muestra un valor de 0.535 en la relación entre la dimensión externa y calidad de servicio lo que indica que es una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión externa del e-gobierno incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Esta relación nos indica que si la dimensión relacional mejora, es decir el contacto entre el SAT y el ciudadano se interrelacionan de mejor manera y el SAT puede ponerse en el lugar del contribuyente y la comunicación es más eficiente, entonces la calidad del servicio se verá también mejorada.

En cuanto a la base teórica del presente objetivo, tenemos a Rincón y Vergara (2017), quienes indicaron que la integración e interrelaciones existentes entre el Estado y el ciudadano, con el propósito de que el ciudadano pueda manejar información confiable en relación a los procesos administrativos en total transparencia de la gestión gubernamental. Mientras el Estado

podrá indagar acerca de las necesidades de los ciudadanos, con respecto al servicio y a la gestión mediante los nuevos canales de información y comunicación implementados.

Al respecto, la investigación de Santos y Farriol (2018) coincide con dichas ideas, debido a que en la mismas hacen referencia a la valoración de los servicios para el ciudadano en los medios virtuales de los Gobiernos Regionales en un país latinoamericano, llegando a la conclusión que la mayoría de los portales no cumplen con su propósito. Destacando que la calidad de información, interacción, integración y de medio digital está por debajo de lo esperado. Tampoco se actualiza la información, creando desconfianza e incertidumbre en el usuario. Asimismo, por su parte en la investigación de Velasco (2020) sobre la inteligencia artificial para la prestación electrónica de servicios públicos. Llegando a concluir que la administración electrónica y la innovación de servicios de calidad requieren de diversos factores y elementos que conllevan tiempo y esfuerzo. Estos elementos requieren de bases sólidas de un gobierno electrónico para poder aprovechar las diferentes herramientas tecnológicas y cubrir las exigencias de los ciudadanos.

En lo que respecta al objetivo específico dos de analizar de qué manera la dimensión interna del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Los resultados descriptivos muestran que la dimensión interna es de nivel bajo en el 44% ello nos indica que el SAT no ha implementado en su totalidad el gobierno electrónico en sus instalaciones, es decir no cuenta con una página web que contemple todos los trámites que los usuarios desean realizar. Por otro lado, los resultados inferenciales muestran que el Rho de Spearman fue de 0.569 lo que indica que es una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión interna del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Contamos con la base teórica por parte de Rincón y Vergara, (2017), el e-gobierno propicia la reestructuración y el diseño de todos los procesos y procedimientos administrativos, tanto a nivel estatal como al interior de la organización, para poder alcanzar la eficiencia, eficacia y modernización a través de las TIC. Ello implica una necesidad de adaptación en el proceso cambio tanto de los empleados como de los usuarios, con el objetivo de implementar mejoras en la administración pública.

En cuanto a las investigaciones con las que encontramos coincidencia tenemos a Franco y Cruz (2018), investigaron sobre el Gobierno electrónico en el estado de Oaxaca, evaluando su calidad y eficiencia, que concluyeron que en el Estado de Oaxaca en México había un ligero avance en la implementación del gobierno electrónico y son pocos los trámites y solicitudes que el gobierno ofrece en línea al ciudadano. Asimismo, Reynoso (2018), en la investigación sobre la administración de la calidad y el e- Gobierno como un mecanismo de modernización del Estado, concluyó que mientras más desarrollo logre el gobierno electrónico en la modernización del Estado, se alcanzará más eficiencia en la gestión de calidad y viceversa. Por tanto, se evidencia la relación significativamente alta entre ambas variables y sus dimensiones interna, externa, relacional y promocional que inciden directamente en la calidad de los servicios prestados al ciudadano.

En cuanto al objetivo específico tres de determinar de qué manera la dimensión relacional del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Los resultados descriptivos muestran que el nivel de esta dimensión es bajo en el 38%, ello nos indica que el gobierno a través del SAT no tiene un acercamiento efectivo a los usuarios y ello se demuestra en el alto porcentaje que califican a esta entidad por lo que manifiestan de esta manera su insatisfacción. Acerca de los resultados inferenciales, el Rho de Spearman muestra un valor de 0.519 lo que indica que es una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión relacional del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Contamos con el aporte teórico de Rincón y Vergara (2017), sobre la dimensión relacional, que comprende la necesidad que tiene el Estado en la construcción de relaciones interinstitucionales, con la finalidad de mejorar el servicio y alcanzar los objetivos propios con apoyo de otras instituciones y organizaciones gubernamentales, lo que provoca que la información se hace más fluida y eficiente (p. 74). Para este caso, encontramos coincidencia con la investigación de Mejías (2018), en el gobierno local de El Salvador, registró en sus conclusiones que la plataforma tiene limitaciones y hay trámites que no pueden ser realizados en línea, pues requieren la autenticidad de documentos y la verificación de la identificación del solicitante por ende deber ser presencial, lo cual resulta ser engorroso, muy lento e ineficiente.

También agrega que las páginas oficiales son muy complejas, lo que impide su empleo debido a la limitación que tienen los usuarios para el manejo de herramientas digitales. Asimismo, con el trabajo de investigación de León (2020) acerca de la digitalización de servicios y calidad de atención de una institución pública. Concluyó, que la virtualización de los servicios permite mejorar la calidad de los mismos, tanto en la comunicación y la eficacia del servicio que ofrece el SAT de Lima.

En lo que respecta al objetivo específico cuatro de determinar de qué manera la dimensión promoción del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. Los resultados descriptivos muestran que la dimensión promoción presenta un nivel bajo de 39%, demostrando con ello que tampoco en este aspecto el SAT tiene un buen desempeño, es decir no realiza la publicidad o información necesaria a los usuarios para promocionar sus servicios escasos que cuenta en el espacio virtual. Así también, los resultados inferenciales muestran que el Rho de Spearman fue de 0.519 en la relación entre la dimensión promoción y calidad de servicio lo que indica que es una correlación positiva media, teniendo en cuenta que el Sig. (Bilateral) es de 0.000. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Es decir, la dimensión promoción del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.

Para este objetivo contamos con el aporte teórico de Rincón y Vergara, (2017), señalaron que la dimensión promoción radica en la divulgación de la información y conocimiento de la nueva modalidad de la administración pública y a la participación ciudadana fundamentadas en el uso de las TIC lo que construye la cohesión y consolidación de un gobierno social. Para ello es importante el cambio de paradigma que promueva la cultura del uso de las TIC (p. 64). Presidencia del Consejo de Ministros (2013), la promoción del gobierno electrónico amerita la cohesión de la sociedad mediante la capacitación y formación de los ciudadanos en relación a la utilización de las TIC (p.20). El Peruano (2018), la promoción del gobierno electrónico considera a) El acceso adecuado para los ciudadanos hacia los cambios y modernidades del gobierno electrónico; las plataformas de internet son muy efectivas para dar alcance hacia los ciudadanos. Con las plataformas virtuales y el internet los ciudadanos pueden ser acceder a la atención virtual oportuna, realizar solicitudes en líneas, gestionar trámites desde sus hogares, oficinas sin necesidad de ir hacia las entidades públicas, perdiendo tiempo y dinero; así como b) la gestión de un cambio de paradigma. Cuyo cambio debe ser asumido por el ciudadano para

poder lograr su adaptación; normalmente en la sociedad se dan numerosos cambios que implican una evolución de las operaciones, acciones y comportamiento sin embargo muy a pesar de la frecuencia los ciudadanos muchas veces se resisten al cambio especialmente a aquellos que propicia el avance tecnológico principalmente por no contar con las capacidades para poder obtener un nuevo aprendizaje, es por ello que el gobierno requiere adiestrar e información al ciudadano acerca de los beneficios que le proveen las plataformas digitales del gobierno y como utilizarlas.

La coincidencia la encontramos con la investigación de Reynoso (2018), acerca de la Calidad en la gestión administrativa y el Gobierno Electrónico como un proceso de modernización del Estado. Concluyó que mientras más desarrollo logre el e-gobierno en la modernización del Estado, se alcanzará más eficiencia en la gestión de calidad y viceversa. Por tanto, se evidencia la relación significativamente alta entre ambas variables y sus dimensiones interna, externa, relacional y promocional que inciden directamente en la calidad de los servicios prestados. Asimismo, con la investigación de Velasco (2020) sobre la inteligencia artificial para la prestación electrónica de servicios públicos, señalando como conclusión que la administración electrónica y la innovación de servicios de calidad requieren de diversos factores y elementos que conllevan tiempo y esfuerzo. Estos elementos requieren de bases sólidas de un gobierno electrónico para poder aprovechar las diferentes herramientas tecnológicas y cubrir las exigencias de los ciudadanos.

## V. CONCLUSIONES

- Primero. En relación al objetivo general, se concluye que el gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, en función a la prueba de Rho de Spearman de 0.595 que mostró una correlación positiva considerable y el Sig. (Bilateral) fue de 0.000.
- Segundo. Respecto al objetivo específico uno, se concluye que la dimensión externa del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, en función a la prueba de Rho de Spearman de 0.535 que mostró una correlación positiva considerable y el Sig. (Bilateral) fue de 0.000.
- Tercero. En relación al segundo objetivo específico, se concluye que la dimensión interna del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, en función a la prueba de Rho de Spearman de 0.569 que mostró una correlación positiva considerable y el Sig. (Bilateral) fue de 0.000.
- Cuarto. En cuanto al objetivo específico tres, se concluye que la dimensión relacional del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, en función a la prueba de Rho de Spearman de 0.519 que mostró una correlación positiva considerable y el Sig. (Bilateral) fue de 0.000.
- Quinto. En función al objetivo específico cuatro, se concluye que la dimensión promoción del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019, en función a la prueba de Rho de Spearman de 0.494 que mostró una correlación positiva media y el Sig. (Bilateral) fue de 0.000.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera. Se recomienda que el Servicio de Administración tributaria implemente el gobierno electrónico teniendo en cuenta la necesidad del contribuyente, en tal sentido, los canales de comunicación deben ser más efectivos y en menor tiempo.
- Segunda. Se recomienda que el SAT implemente dentro de página web el link que pueda permitir que se realicen los trámites relacionados a reclamos e impugnación de papeletas.
- Tercera. Se debe sistematizar los procesos en el SAT con sistemas simplificados y amigables para los contribuyentes, a fin de que cada uno de los casos presentados por cada contribuyente, cuenten con alternativas de solución, en tal sentido, se espera una atención personalizada.
- Cuarta. El SAT debe tener un mejor acercamiento al contribuyente no en una forma de amenaza o intimidación a que cumpla con sus deberes tributarios sino más que todo en emplear los medios electrónicos para hacerle recordar acerca de sus obligaciones, también es necesario emplear las llamadas telefónicas para tal fin.
- Quinta. Se deben realizar campañas informativas para sensibilizar al ciudadano acerca de sus obligaciones tributarias y las formas de pago más convenientes para el contribuyente.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias (2019). SUNAT: transformación digital contribuirá a ampliar base tributaria. Lima, Perú. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-sunat-transformacion-digital-contribuira-a-ampliar-base-tributaria-767153.aspx>
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach. Ecuador.
- Aspajo, I. Villegas, A. (2019). Brecha de implementación del E- Gobierno en el Hospital Regional de Moquegua. *Revista Médica Basadrina*. Vol. 12, N°. 1, pp. 35 – 41. Moquegua, Perú. DOI: <https://doi.org/10.33326/26176068.2018.1.631>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos. Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2MHXpcY>
- Cruz, R. (2017) Digital governance in Costa Rica: an analysis of proposals. *Information Sciences Magazine*. Costa Rica. DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808> Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/29808>
- Católico, D. Suarez, S. Velandia, J. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista logos, Ciencia & tecnología* Vol. 7 (2), 50-65. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Análisis de la seguridad en los sistemas de e-Gobierno mediante el problema SAT. *Revista Ginge Cuc*, 12 (1), 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). Gobierno Electrónico de Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9 (19), 110-127. Quito, Ecuador. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Grupo Editorial Patria. México.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Editorial Pearson. México. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Burneo, E. & Carrión, D. (2019). El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública. *Universidad de Loja. Ecuador* Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/10059>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- Calidad y excelencia. (2017). La importancia de un sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. *Blog*. <https://www.isotools.org/2017/09/26/importancia-sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/>
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2007). *Revista del CLAD Reforma y Democraci*, (38), 195-214, caracas -Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357535523008.pdf>
- Casa, C. (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Secretaría de Gestión Pública. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>
- Cepal (2011). El gobierno Electrónico en la Gestión Pública. Comisión económica para Latinoamérica y el Caribe. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>.
- Dibie, R. (2018). Analysis of the Effectiveness of E-Government in the Federal Government of Nigeria. *Journal of Public Administration and Governance*. Vol. 8. N°. 3, pp. 75 – 99. USA. <https://doi.org/10.5296/jpag.v8i3.13454>
- Domínguez, C. Vásquez, W. & Rezende, A. (2019). Digital Democracy, Citizenship and Sovereignty in Virtual Social Networks: A Theoretical Approach to the State of Digital Situation in Latin America. *Journak Neiba*, Vol. 8 N°1, pp 1-19, Brasil. DOI: DOI:

10.12957/neiba2019.42784 |e42784| ISSN: 2317-3459 Recuperado de <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/neiba/article/view/42784/30680>

De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29773>

E Health Report Latín América. (2019). XIII Reunión Anual de la Red de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe. *Noticias*. <https://ehealthreporter.com/es/noticia/xiii-reunion-anual-de-la-red-de-gobierno-electronico-para-america-latina-y-el-caribe/>

El peruano. (2018). Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital. *Diario oficial del bicentenario*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-crea-la-plataforma-digital-unica-del-est-decreto-supremo-n-033-2018-pcm-1629595-1/>

Europress (2020). *Los ciudadanos de Murcia pueden realizar sus trámites por teléfono, internet y sede electrónica*. Murcia, España. Recuperado de <https://www.europapress.es/murcia/noticia-ciudadanos-murcia-pueden-realizar-tramites-telefono-internet-sede-electronica-20200326122605.html>

Franco, J. y Cruz, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 30, 25-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.30.65678>. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678>

Gasparin, G. y Gonzalo, D. Sánchez, J. (2014). *E-government and state building in Latin America and the Caribbean. exploratory study in urban centers and national tax agencies*. Centro de implementación de políticas públicas para la equidad y el crecimiento, CIPPEC. Banco de desarrollo de América Latina. Recuperado de

<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/760/Paper%20CIPPEC%20VF.pdf?sequence=1>

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Leon, E. (2020). *Virtualización de servicios y calidad de atención para contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lim, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/42631>
- Martínez, J. (2019). *El gobierno electrónico Municipal en México*. Centro de estudios internacionales en política, gobierno y participación ciudadana A.C. Recuperado de <https://bit.ly/3a8EByj>
- Mejía, A. (2018). Gobierno electrónico de El Salvador. Revista entorno. Universidad Tecnológica de El Salvador. *Central American Journals Online*. (65), 42-60. doi: <http://dx.doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Cuarta edición. Ediciones de la U. Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2ZtYIC7>
- OCDE. (2005). *E-gobierno para un mejor gobierno*. España: Edita Instituto Nacional De Administración Pública. <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/manual-egobierno-para-un-mejor-gobierno.pdf>
- ONGEI (2013). *Una Mirada al Gobierno Electrónico, la oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Presidencia del Consejo de Ministros, oficina Nacional del gobierno Electrónico e Informática. Lima, Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Páez, A. (2015). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Quórum Académico*, 12 (2). Universidad del Zulia,

Venezuela. Recuperado de  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1990/199043103001/html/index.html>

Parraga, L. Zambrano, K. Reyes, M. (2018). Implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial. *Revista científica el dominio de la ciencia*, 4 (2), 224-238. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.224-238>.

Paredes, G. (2010). *Marco Normativo del gobierno electrónico en el Perú*. Temas de gestión pública y actualidad. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges\\_885.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges_885.pdf)

Presidencia del consejo de ministros (2013). *Una mirada al gobierno electrónico del Perú. La oportunidad de acercar el estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Oficina nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Lima, Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Publicaciones vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España. Editorial vértice. [https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=la%20calidad%20&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=la%20calidad%20&f=false)

Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración Pública electrónica*. Editorial Universidad del Rosario. Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2xGrMwA>.

Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017* (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso\\_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 18: 1-16.

Recuperado de [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)

- Rodríguez, V. (2018). Sistema automatizado de control tributario, en los gobiernos locales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Quipukamayoc*. Vol. 26. (50), pp. 23 – 31. Lima, Perú. DOI: <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14722>. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/14722/12948>
- Soto Quiroz, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Colección Nuevo Milenio. Lima, Perú.
- Suarez, S. y Velandia, J. (2015). *El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina*. Universidad de la Salle. Ciencia Unisalle. Recuperado de <https://bit.ly/2Ki2CHa>
- Santos, Z. y Farriol, F. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano* (Tesis de maestría). Universidad de Barcelona. Barcelona, España. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/126511>
- Torres, F. (2012). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. Universidad del Istmo. Artículo científico de ciencias administrativa. México. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/09CA201202.pdf>
- Velásquez, K. (2016). Uso del gobierno electrónico en el gobierno abierto y viceversa. *Revista Contaduría pública*, 2594-1976. Recuperado de 45 <http://contaduriapublica.org.mx/2016/12/01/uso-del-gobierno-electronico-en-elgobierno-abierto-y-viceversa/>
- Velasco, R. (2020). Personalización, proactividad e inteligencia artificial. ¿Un nuevo paradigma para la prestación electrónica de servicios públicos?. Universitat Oberta de Catalunya. *Revista de Internet, Derecho y Política (IDP)* 30, 1-16. España. Recuperado de <https://repositori.upf.edu/handle/10230/43824>

- Witarsyah, D. Sjafrizal, T. Farhan, M. Aizi. (2017). The Critical Factors Affecting E-Government Adoption in Indonesia: A Conceptual Framework. *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 7 (1), 2088-5334. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Teddy\\_Sjafrizal/publication/313519719\\_The\\_Critical\\_Factors\\_Affecting\\_eGovernment\\_Adoption\\_in\\_Indonesia\\_A\\_Conceptual\\_Framework/links/58bf621f4585151c70305031/The-Critical-Factors-Affecting-e-Government-Adoptionin-Indonesia-A-Conceptual-Framework.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Teddy_Sjafrizal/publication/313519719_The_Critical_Factors_Affecting_eGovernment_Adoption_in_Indonesia_A_Conceptual_Framework/links/58bf621f4585151c70305031/The-Critical-Factors-Affecting-e-Government-Adoptionin-Indonesia-A-Conceptual-Framework.pdf)
- Zheathaml, V. Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título: Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019</b>			
<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>MÉTODO</b>
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p>	<p>-Diseño de la Inv: No experimental y transversal</p> <p>-Tipo de Investigación: Básica</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera incide la dimensión externa del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?</p> <p>¿De qué manera incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?</p> <p>¿De qué manera incide la dimensión relacional del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?</p> <p>¿De qué manera incide la dimensión promoción del gobierno electrónico en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar de qué manera la dimensión externa del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p> <p>Analizar de qué manera la dimensión interna del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión relacional del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión promoción del gobierno electrónico incide en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis Específica:</p> <p>La dimensión externa del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p> <p>La dimensión interna del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p> <p>La dimensión relacional del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p> <p>La dimensión promoción del gobierno electrónico incide significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019.</p>	<p>-Enfoque: Cuantitativo</p> <p>-Población: 150 usuarios</p> <p>-Muestra: 100 usuarios</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>-Instrumentos: Cuestionario</p> <p>-Método de análisis: Excel y SPSS-25</p>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Estimado (a) usuario, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la relación que existe entre el **Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

### ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDANEDA	Ni de acuerdo ni el desacuerdo	3
ED	En desacuerdo	2
TED	Totalmente en desacuerdo	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Independiente: Gobierno electrónico					
	Dimensión 1: Externa	TED	ED	NDA NEDA	DA	TA
1	Los servicios del SAT han mejorado con el uso de las TIC.	1	2	3	4	5
2	Los servicios del SAT son más rápidos con el uso de las TIC.	1	2	3	4	5
3	Puedo emplear los servicios digitales empleados por el SAT para realizar mis reclamos.	1	2	3	4	5
4	Sus quejas han sido debidamente procesadas con el empleo de las TIC en el SAT.	1	2	3	4	5
5	Se han implementado nuevos canales de atención con el uso de las TIC.	1	2	3	4	5
6	Puedo obtener información de la página web del SAT.	1	2	3	4	5
7	El SAT emplea medios de comunicación electrónico para solucionar problemas relacionados a mi servicio de manera virtual.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Interna					
8	He notado que el SAT usa nuevos medios electrónicos para atender al usuario.	1	2	3	4	5
9	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	1	2	3	4	5
10	Noto que los colaboradores del SAT se han adecuados a las nuevas tecnologías.	1	2	3	4	5
11	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio del SAT.	1	2	3	4	5
12	El SAT ha adecuados sus equipos para hacer uso de las TIC de manera óptima.	1	2	3	4	5
13	He notado que hay nueva tecnología para facilitar la atención al usuario.	1	2	3	4	5
14	El sistema electrónico funciona correctamente.	1	2	3	4	5
15	El sistema no presenta fallas cuando realizo mi reclamo.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Relacional					
16	Con el uso de las TIC he notado que las áreas del SAT están interconectadas.	1	2	3	4	5
17	La información que tiene el SAT también se comparte con otras instituciones del Estado.	1	2	3	4	5

18	Con el uso de las TIC el SAT puede intercambiar información con otras áreas sin necesidad de que el servidor público pregunte por información adicional y pueda atenderme más rápido.	1	2	3	4	5
19	He notado que mi información como contribuyente puede ser compartido por otras instituciones del Estado.	1	2	3	4	5
20	Puedo realizar trámites en línea.	1	2	3	4	5
21	Con el sistema electrónico puedo pagar mis impuestos en línea	1	2	3	4	5
22	La cantidad de servicios realizados es más fluido con el uso de las TIC.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 4: Promocional</b>						
23	Considero que el sistema es amigable.	1	2	3	4	5
24	Considero que la plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente al SAT.	1	2	3	4	5
25	Aprender el sistema electrónico del SAT será un reto para mí.	1	2	3	4	5
26	Me adecuaré sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	1	2	3	4	5
27	Me siento satisfecho de hacer mejor mis pagos con el nuevo sistema electrónico	1	2	3	4	5
28	El SAT dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario	1	2	3	4	5

## Instrumento de recolección de datos sobre la calidad del servicio

### ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDANEDA	Ni de acuerdo ni el desacuerdo	3
ED	En desacuerdo	2
TED	Totalmente en desacuerdo	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	<b>Variable Dependiente: Modernización de la gestión municipal</b>					
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>	TED	ED	NDA NEDA	DA	TA
1	Las citas programadas se cumplen en la hora establecida	1	2	3	4	5
2	El personal del SAT cumple con dar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad.	1	2	3	4	5
3	El SAT es conocido por brindar un buen servicio.	1	2	3	4	5
4	El SAT se destaca por tener personal altamente calificado.	1	2	3	4	5
5	El personal de admisión brinda la información adecuada al usuario.	1	2	3	4	5
6	El personal de admisión tiene la información de los usuarios de manera sistematizada.	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 2: Seguridad</b>					
7	El personal de admisión muestra profesionalismo en su labor.	1	2	3	4	5
8	El personal del SAT muestra experiencia en su labor.	1	2	3	4	5
9	El personal de admisión informa acerca de la disponibilidad de atención en las diferentes áreas del SAT.	1	2	3	4	5
10	El SAT muestra los datos y especialidades de las áreas en un panel en lugar visible.	1	2	3	4	5
11	El personal de admisión transmite a los usuarios confianza de que serán atendidos en la brevedad posible.	1	2	3	4	5
12	El personal del SAT le transmite al usuario la confianza de que mejorará con el tratamiento otorgado.	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>					
13	La infraestructura del SAT cumple con las expectativas del usuario.	1	2	3	4	5
14	La cantidad de profesionales es suficiente para atender la demanda.	1	2	3	4	5
15	Los ambientes del SAT se muestran limpios y sin material de desecho en el suelo.	1	2	3	4	5
16	Los servicios higiénicos del SAT se muestran limpios.	1	2	3	4	5
17	El SAT cuenta con la suficiente cantidad de muebles en buen estado para que los usuarios esperen su turno de atención.					
18	El SAT cuenta con los sistemas de información y comunicación necesarios para brindar un servicio eficiente.	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>					
19	El personal está dispuesto atender al usuario cualquiera sea la circunstancia que se encuentre éste.	1	2	3	4	5
20	El personal muestra cierta preferencia por algunos usuarios que conoce	1	2	3	4	5

21	El usuario es atendido en la hora indicada.	1	2	3	4	5
22	El personal de admisión se esmera por atender a la brevedad posible a los usuarios y proporcionarles la cita que solicitan	1	2	3	4	5
23	Los problemas específicos del usuario son atendidos con diligencia.	1	2	3	4	5
24	Normalmente existen demoras por falta de sistema	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
25	El personal de admisión llama al usuario por su nombre y apellido como parte de darle un trato amable.	1	2	3	4	5
26	El personal del SAT modula su voz mostrando empatía con el usuario.	1	2	3	4	5
27	El personal del SAT se preocupa por el usuario para que alcance una atención justa y a tiempo.	1	2	3	4	5
28	El personal del SAT conoce las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5
29	El personal del SAT apoya al usuario cuando éste se encuentra confundido en las gestiones que realiza.	1	2	3	4	5
30	El personal de admisión llama al usuario por su nombre y apellido como parte de darle un trato amable.	1	2	3	4	5

## Instrumento de recolección de datos: Google Forms

Mi unidad - Goo... x | Formulario sin tit... x | Gobierno electró... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf3Q-... ☆

★ Bookmarks | Portal de Administr... | laptops and netboo... | Otros marcadore:

### Gobierno electrónico en el SAT en el 2019

Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019

\*Obligatorio

1. ¿Los servicios han mejorado con el uso de las TIC? \*

Totalmente en desacuerdo ▾

2. ¿Los servicios son más rápidos con el uso de las TIC? \*

Totalmente en desacuerdo ▾

3. ¿Puedo emplear los servicios digitales para realizar mis reclamos? \*

Totalmente en desacuerdo ▾

4. ¿Sus quejas han sido debidamente procesadas con el empleo de las TIC? \*

Totalmente en desacuerdo ▾

### Calidad del servicio en el SAT en el 2019

Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019

1. ¿Las citas programadas se cumplen en la hora establecida? \*

Totalmente en desacuerdo ▾

2. ¿El personal del SAT cumple con dar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad? \*

En desacuerdo ▾

30. ¿El personal de admisión llama al usuario por su nombre y apellido como parte de darle un trato amable? \*

Elige ▾

Atrás | Enviar

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

### Anexo 3. Validez de los instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VI: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>Dimensión 1: Externa</b>								
1	Los servicios del SAT han mejorado con el uso de las TIC	X		X		X		
2	Los servicios del SAT son más rápidos con el uso de las TIC	X		X		X		
3	Puedo emplear los servicios digitales empleados por el SAT para realizar mis reclamos	X		X		X		
4	Sus quejas han sido debidamente procesadas con el empleo de las TIC en el SAC	X		X		X		
5	Se han implementado nuevos canales de atención con el uso de las TIC	X		X		X		
6	Puedo obtener información de la página web del SAT	X		X		X		
7	El SAT emplea medios de comunicación electrónico para solucionar problemas relacionados a mi servicio de manera virtual.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Interna</b>								
8	He notado que el SAT usa nuevos medios electrónicos para atender al usuario.	X		X		X		
9	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
10	Noto que los colaboradores del SAC se han adecuados a las nuevas tecnologías.	X		X		X		
11	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio del SAC.	X		X		X		
12	El SAC ha adecuado sus equipos para hacer uso de las TIC de manera óptima.	X		X		X		
13	He notado que hay nueva tecnología para facilitar la atención al usuario.	X		X		X		
14	El sistema electrónico funciona correctamente.	X		X		X		
15	El sistema no presenta fallas cuando realizo mi reclamo.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Relacional</b>								
16	Con el uso de las TIC he notado que las áreas del SAC están interconectadas.	X		X		X		
17	La información que tiene el SAC también se comparte con otras instituciones del Estado	X		X		X		
18	Con el uso de las TIC el SAC puede intercambiar información con otras áreas sin necesidad de que el servidor público pregunte por información adicional y pueda atenderme más rápido.	X		X		X		

19	He notado que mi información como contribuyente puede ser compartido por otras instituciones del Estado.	X		X		X	
20	Puedo realizar trámites en línea.	X		X		X	
21	Con el sistema electrónico puedo pagar mis impuestos en línea	X		X		X	
22	La cantidad de servicios realizados es más fluido con el uso de las TIC.	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Promocional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Considero que el sistema es amigable.	X		X		X	
24	Considero que la plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente al SAT.	X		X		X	
25	Aprender el sistema electrónico del SAT será un reto para mí.	X		X		X	
26	Me adecuare sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	X		X		X	
27	Me siento satisfecho de hacer mejor mis pagos con el nuevo sistema electrónico	X		X		X	
28	El SAT dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy      DNI: 09635561

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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

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

04 de 06 del 2020  
Gastello  
Mg. Willy Gastello Mathews  
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

<b>V2: CALIDAD DE SERVICIO</b>							
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Las citas programadas se cumplen en la hora establecida	X		X		X	
2	El personal del SAT cumple con dar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad	X		X		X	
3	El SAT es conocido por brindar un buen servicio	X		X		X	
4	El SAT se destaca por tener personal altamente calificado	X		X		X	
5	El personal de admisión brinda la información adecuada al usuario	X		X		X	
6	El personal de admisión tiene la información de los usuarios de manera sistematizada	X		X		X	
	<b>Dimensión 2: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	El personal de admisión muestra profesionalismo en su labor	X		X		X	
8	El personal del SAT muestra experiencia en su labor	X		X		X	
9	El personal de admisión informa acerca de la disponibilidad de atención en las diferentes áreas del SAT.	X		X		X	
10	El SAT muestra los datos y especialidades de las áreas en un panel en lugar visible	X		X		X	
11	El personal de admisión transmite a los usuarios confianza de que serán atendidos en la brevedad posible	X		X		X	
12	El personal del SAT le transmite al usuario la confianza de que mejorará con el tratamiento otorgado	X		X		X	
	<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	La infraestructura del SAT cumple con las expectativas del usuario	X		X		X	
14	La cantidad de profesionales es suficiente para atender la demanda	X		X		X	
15	Los ambientes del SAT se muestran limpios y sin material de desecho en el suelo	X		X		X	
16	Los servicios higiénicos del SAT se muestran limpios.	X		X		X	
17	El SAT cuenta con la suficiente cantidad de muebles en buen estado para que los usuarios esperen su turno de atención	X		X		X	
18	El SAT cuenta con los sistemas de información y comunicación necesarios para brindar un servicio eficiente.	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>

19	El personal está dispuesto atender al usuario cualquiera sea la circunstancia que se encuentre éste.	X		X		X	
20	El personal muestra cierta preferencia por algunos usuarios que conoce	X		X		X	
21	El usuario es atendido en la hora indicada	X		X		X	
22	El personal de admisión se esmera por atender a la brevedad posible a los usuarios y proporcionarles la cita que solicitan	X		X		X	
23	Los problemas específicos del usuario son atendidos con diligencia.	X		X		X	
24	Normalmente existen demoras por falta de sistema	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	El personal de admisión llama al usuario por su nombre y apellido como parte de darle un trato amable	X		X		X	
26	El personal del SAT modula su voz mostrando empatía con el usuario.	X		X		X	
27	El personal del SAT se preocupa por el usuario para que alcance una atención justa y a tiempo.	X		X		X	
28	El personal del SAT conoce las necesidades del usuario	X		X		X	
29	El personal del SAT apoya al usuario cuando éste se encuentra confundido en las gestiones que realiza.	X		X		X	
30	El personal de admisión llama al usuario por su nombre y apellido como parte de darle un trato amable.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Mg. Gastello Mathews Willy*

DNI: *0963561*

Especialidad del validador:

*Maestría en Gestión Pública*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*04* de *06* del 2020  
*Gastello*  
 Mg. Willy Gastello Mathews  
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>							
	<b>Dimensión 1: Externa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios del SAT han mejorado con el uso de las TIC	X		X		X		
2	Los servicios del SAT son más rápidos con el uso de las TIC	X		X		X		
3	Puedo emplear los servicios digitales empleados por el SAT para realizar mis reclamos	X		X		X		
4	Sus quejas han sido debidamente procesadas con el empleo de las TIC en el SAC	X		X		X		
5	Se han implementado nuevos canales de atención con el uso de las TIC	X		X		X		
6	Puedo obtener información de la página web del SAT	X		X		X		
7	El SAT emplea medios de comunicación electrónico para solucionar problemas relacionados a mi servicio de manera virtual.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	He notado que el SAT usa nuevos medios electrónicos para atender al usuario.	X		X		X		
9	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
10	Noto que los colaboradores del SAC se han adecuado a las nuevas tecnologías.	X		X		X		
11	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio del SAC.	X		X		X		
12	El SAC ha adecuado sus equipos para hacer uso de las TIC de manera óptima.	X		X		X		
13	He notado que hay nueva tecnología para facilitar la atención al usuario.	X		X		X		
14	El sistema electrónico funciona correctamente.	X		X		X		
15	El sistema no presenta fallas cuando realizo mi reclamo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con el uso de las TIC he notado que las áreas del SAC están interconectadas.	X		X		X		
17	La información que tiene el SAC también se comparte con otras instituciones del Estado	X		X		X		
18	Con el uso de las TIC el SAC puede intercambiar información con otras áreas sin necesidad de que el servidor público pregunte por información adicional y pueda atenderme más rápido.	X		X		X		

19	He notado que mi información como contribuyente puede ser compartido por otras instituciones del Estado.	X		X		X	
20	Puedo realizar trámites en línea.	X		X		X	
21	Con el sistema electrónico puedo pagar mis impuestos en línea	X		X		X	
22	La cantidad de servicios realizados es más fluido con el uso de las TIC.	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Promocional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Considero que el sistema es amigable.	X		X		X	
24	Considero que la plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente al SAT.	X		X		X	
25	Aprender el sistema electrónico del SAT será un reto para mí.	X		X		X	
26	Me adecuare sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	X		X		X	
27	Me siento satisfecho de hacer mejor mis pagos con el nuevo sistema electrónico	X		X		X	
28	El SAT dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ENRIQUE FAVIO GUTIERREZ Rivasplata   DNI: 40489609

Especialidad del validador: Dirección de Operaciones y Logística

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de 06 del 2020

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

<b>V2: CALIDAD DE SERVICIO</b>							
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las citas programadas se cumplen en la hora establecida	X		X		X	
2	El personal del SAT cumple con dar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad	X		X		X	
3	El SAT es conocido por brindar un buen servicio	X		X		X	
4	El SAT se destaca por tener personal altamente calificado	X		X		X	
5	El personal de admisión brinda la información adecuada al usuario	X		X		X	
6	El personal de admisión tiene la información de los usuarios de manera sistematizada	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Seguridad</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
7	El personal de admisión muestra profesionalismo en su labor	X		X		X	
8	El personal del SAT muestra experiencia en su labor	X		X		X	
9	El personal de admisión informa acerca de la disponibilidad de atención en las diferentes áreas del SAT.	X		X		X	
10	El SAT muestra los datos y especialidades de las áreas en un panel en lugar visible	X		X		X	
11	El personal de admisión transmite a los usuarios confianza de que serán atendidos en la brevedad posible	X		X		X	
12	El personal del SAT le transmite al usuario la confianza de que mejorará con el tratamiento otorgado	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
13	La infraestructura del SAT cumple con las expectativas del usuario	X		X		X	
14	La cantidad de profesionales es suficiente para atender la demanda	X		X		X	
15	Los ambientes del SAT se muestran limpios y sin material de desecho en el suelo	X		X		X	
16	Los servicios higiénicos del SAT se muestran limpios.	X		X		X	
17	El SAT cuenta con la suficiente cantidad de muebles en buen estado para que los usuarios esperen su turno de atención	X		X		X	
18	El SAT cuenta con los sistemas de información y comunicación necesarios para brindar un servicio eficiente.	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No

19	El personal está dispuesto atender al usuario cualquiera sea la circunstancia que se encuentre éste.	X		X		X	
20	El personal muestra cierta preferencia por algunos usuarios que conoce	X		X		X	
21	El usuario es atendido en la hora indicada	X		X		X	
22	El personal de admisión se esmera por atender a la brevedad posible a los usuarios y proporcionarles la cita que solicitan	X		X		X	
23	Los problemas específicos del usuario son atendidos con diligencia.	X		X		X	
24	Normalmente existen demoras por falta de sistema	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	El personal de admisión llama al usuario por su nombre y apellido como parte de darle un trato amable	X		X		X	
26	El personal del SAT modula su voz mostrando empatía con el usuario.	X		X		X	
27	El personal del SAT se preocupa por el usuario para que alcance una atención justa y a tiempo.	X		X		X	
28	El personal del SAT conoce las necesidades del usuario	X		X		X	
29	El personal del SAT apoya al usuario cuando éste se encuentra confundido en las gestiones que realiza.	X		X		X	
30	El personal de admisión llama al usuario por su nombre y apellido como parte de darle un trato amable.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ENRIQUE FRAVO GUTIERREZ Rivasplata      DNI: 40489609

Especialidad del validador: Dirección de Operaciones y Logística

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de 06 del 2020



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 4. Confiabilidad

VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028

```

/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válidos	N	%
		20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	28

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037
VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048
VAR00049 VAR00050 VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054 VAR00055 VAR00056 VAR00057 VAR00058
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028

```

/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	28

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037
VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048
VAR00049 VAR00050 VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054 VAR00055 VAR00056 VAR00057 VAR00058
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válidos	N	%
		20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	30









