



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Interoperabilidad y calidad de la información en el Servicio de  
Administración Tributaria Tarapoto, 2021

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

**AUTOR:**

García Ojeda, José Marco (ORCID: 0000-0003-4703-135X)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme formado, apoyado y educado con muchos valores para ser la persona que soy hoy en día.

A mi hijo, Ithan Adriel, que es mi más grande motivación para superarme día a día, al fin que llegue a ser un ejemplo para él.

José Marco

## **Agradecimiento**

Agradecimiento a mis padres que siempre estuvieron ahí en los buenos y malos momentos que me tocó vivir, tanto en lo personal como profesional.

A mi familia, amigos y personas especiales en mi vida de una u otra manera siempre están para mí para brindarme consejos, enseñanzas y ejemplos para encaminar mi vida y carrera profesional de la mejor manera posible.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	25
3.2. Variables y operacionalización:.....	25
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Métodos de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos .....	33
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validez .....	29
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad de variable 1 .....	30
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad del número de preguntas.....	30
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad de variable.....	31
<b>Tabla 5</b> Confiabilidad.....	31
<b>Tabla 6</b> Tabla de rangos de correlacion.....	32
<b>Tabla 7</b> Nivel de calidad de la informacion en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 .....	31
<b>Tabla 8</b> Nivel de relación entre las dimensiones de interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración tributaria Tarapoto.....	31
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad.....	31
<b>Tabla 10</b> Coeficiente de correlación.....	38

## Índice de figuras

**Figura 1.** Nivel de Interoperabilidad en el Servicio de administración Tributaria ..34

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar el grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal y descriptivo, obteniendo una población de 18 996 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, que por medio del análisis muestral se obtiene a 137 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado determinó el nivel de interoperabilidad es 38.69% es de un nivel bajo, el nivel de calidad de información es de 35.77% es de un nivel regular; el nivel de relación entre la dimensión a nivel organizacional con la calidad de información tiene una correlación negativa moderada y significativa al 0.01, y con la dimensión a nivel legal una relación negativa baja y significativa al 0,01, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman negativa moderada y significativa al 0,01. Concluyendo que los criterios tomados actualmente, no están generando resultados esperados, por lo cual se relaciona una serie de recomendaciones para revertir la situación actual del Servicio de administración Tributaria Tarapoto, 2021.

**Palabras clave:** Interoperabilidad, calidad, información.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the degree of relationship between interoperability and the quality of information in the Tarapoto Tax Administration Service, 2021. The research was basic type, non-experimental design, correlational level, cross-sectional and descriptive, Obtaining a population of 18,996 taxpayers from the Tax Administration Service - Tarapoto, which through the sample analysis obtained 137 taxpayers from the Tax Administration Service - Tarapoto, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The result I determine the level of interoperability is 38.69% is of a low level, the level of quality of information is of 35.77% is of a regular level; the level of relationship between the dimension at the organizational level with the quality of information has a moderate and significant negative correlation at 0.01, and with the dimension at the legal level a low and significant negative relationship at 0.01, obtaining a Spearman correlation coefficient Moderate negative and significant at 0.01, concluding that the criteria currently used are not generating expected results, for which a series of recommendations are related to reverse the current situation of the Tarapoto Tax Administration Service, 2021.

**Keywords:** Interoperability, quality, information.

## I. INTRODUCCIÓN

La contribución tributaria es un método de funcionalidad práctica de recaudación para el financiamiento del gasto público referente a los bienes y servicios que demanda el bienestar de una ciudad. Es por eso que se implementó la administración tributaria de manera global, y tiene como principal finalidad el cumplimiento tributario voluntario de los contribuyentes, brindando facilidades informativas de manera eficiente y eficaz.

Por lo que a nivel mundial constituye un nivel de importancia alto, creando entidades que promueven estrategias para mejorar y estandarizar estrategias de recaudación, tal es el caso del CIAT (Centro Interamericano de administración tributaria) que fue fundada en 1967 y está conformada por 42 países, que a lo largo de los años se intercambian resultados anuales obtenidos de manera exitosa y así replicar en los países con resultados anuales bajos. Uno de los puntos más eficientes se dio a partir de la aplicación del término de interoperabilidad, en donde, Martínez & Lara, (2007) menciona que el término fue introducido en 1977, como un recurso clave para la actividad económica y la calidad informativa, el cual fue adaptándose con el desarrollo tecnológico, tal es el caso de Europa, con la Ley 11/2007, reconociendo el protagonismo de la interoperabilidad para manejar de manera eficiente y eficaz la administración tributaria de todas sus ciudades y destacando como modelo informático, disminuyendo considerablemente los niveles de evasión, gracias al intercambio de información entre sus organismos nacionales.

Es por eso que el método informativo debe facilitar todo tipo de intercambio de información, acentuándose la importancia de comparar la información de terceros para efectuar los cruces de manera básica, así mismo facilitar el proceso de recolectar información a los contribuyentes de la cual dispone una Administración tributaria. Sin embargo, en América Latina la aplicación de la interoperabilidad no ha avanzado en la medida deseable, porque en algunos niveles nacionales continúan imperando los silos de datos no compartidos por falta de compromiso y coordinación de los actores públicos pertinentes. Por lo que el GEALC (Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe) y el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) ejecutaron diligencias de promoción,

capacitación e intercambio de rutinas en materia de interoperabilidad dentro de cada gobierno y entre distintos gobiernos, con la convicción de que la calidad y cruce de información, condiciona la posibilidad de plasmar operacionalmente el verdadero potencial de un gobierno dentro de sus países.

En el Perú, la interoperabilidad y calidad de información tiene como análisis previos en el año 2003, cuando se planteó y diseñó el Proyecto de Gobierno Electrónico, el cual fue desarrollada de manera progresiva, hasta que en el 2008 se aprueba por resolución ministerial N.º 381-2008-PCM, los estándares de interoperabilidad, para la interconexión y seguridad. Concretándose en el 2011 con el proyecto PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano), en donde permitía el cambio digital informativo entre las entidades públicas, optimizando su gestión y accediendo la ejecución intensiva de servicios públicos de manera digital, con un impacto alto en los usuarios por la reducción de tiempos y costos en su desarrollo, también en su implementación y uso.

Según Vílchez (2016) en su calidad de director de la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), la plataforma PIDE, empezó a ser utilizado por cinco entidades del estado, pero para el 2016 ya fueron 105 las entidades publicadas que intercambian datos automáticamente, siendo uno de ellos, el Servicio de Administración Tributaria de Lima que desde el 2019 conforma dicha plataforma obtenido nuevos servicios a través de su esquema de Interoperabilidad con SUNARP y MININTER. Evidenciando que los servicios más cotizados por los entes públicos y también por los usuarios, es el estado tributario de los contribuyentes, de esta manera se afirma la importancia de pertenecer a dicha plataforma, aunque solo son 32 los servicios web que faciliten la información electrónica, es un indicio muy positivo, ya que se evita una duplicidad de esfuerzos y se vuelve eficiente para el contribuyente y también para el estado. Es por eso que debe emplearse primero la interoperabilidad horizontal (Coordinación de información electrónica entre entidades públicas regionales y locales), y luego la interoperabilidad vertical (Coordinación de información electrónica entre el gobierno central y las entidades públicas regionales y locales), para que el proceso de adaptación

sistemática sea progresivo y empezando por simplificar trámites al móvil principal, que son los contribuyentes. Los cuales han demostrado que la adaptación tecnológica es el mejor camino para la reducción de tramites presenciales, dado que la pandemia ha logrado forzar el cambio de mecanismos y tanto la entidad como el contribuyente muestren disposición al cambio metodológico. Para ellos las administraciones tributarias deben general una información de calidad, con actualizaciones constantes, demostrando la simplificación de los procesos ya conocidos, de la mano con la interoperabilidad, para realizar un control eficiente sin dejar de considerar así mismo su principal notabilidad para todos los trabajos sobre el servicio que realiza una Administración Tributaria. Obteniendo como principales ventajas una mayor lucidez, costos bajos e ingresos importantes, incremento de la eficiencia y eficacia, mejora en los controles, lucha contra la corrupción cooperación electrónica, ventanilla única y calidad de información.

Por lo que es de indicar que la región San Martín no es ajena a esta implementación, pero son solo algunas instituciones como SUNAT y SUNARP, las que cuentan con la implementación del término de interoperabilidad a través de las Tecnologías de la información y la comunicación. Es así que una gran cantidad de instituciones cuentan solo con portales web, en el cual solo se puede identificar datos generales e información de manera básica que son exigidas por normas de transparencia, que en su mayoría no se encuentra actualizada. Por otra parte, la Hoyos (2014) en calidad de director de la OTI (Oficina de Tecnologías de Información) menciona que las entidades regionales están en etapa de resolver problemas de operación y mantenimiento informático. Es por eso que la TIC no aplican sistemas de interacción con los ciudadanos, evidenciando que se debe optimizar recursos en beneficio de la información de calidad, y sobre todo en las facilidades que debe tener el ciudadano para realizar sus contribuciones de manera voluntaria, eficaz y eficiente.

Por su parte, en la provincia de San Martín las implementaciones sobre interoperabilidad para la calidad informativa los avances han sido mínimos a pesar de que la pandemia iniciada el 2019 ha influenciado en la implementación

virtual partiendo de las entidades públicas, pero que las mismas se han enfocado solo en mejorar sus respectivas plataformas virtuales. Es por ello que los trámites siguen siendo individualizados por cada entidad, a pesar de estar vinculadas directa o indirectamente, por lo cual el Servicio de Administración Tributaria, es el eje de esta investigación, ya que se consideró un eje importante para que el diseño de interoperabilidad sea integral y óptimo, en relación a entidades municipales, la Sunat, la Sunarp, que beneficiará a cada contribuyente en acortar tiempos para los respectivos trámites, y también se controlará mejor la formalidad de las gestiones edificatorias, el cual es un punto importante para el desarrollo de una ciudad.

De acuerdo a dicha realidad problemática surgió la necesidad de formular el problema general, ¿Cuál es la relación entre la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021? Los problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021?

La presente investigación identifico como justificación, **por conveniencia**, que la información recopilada permitió que el servicio de administración tributaria genere datos relevantes para la aplicación de la interoperabilidad y la calidad información, para actuar de manera eficaz y eficiente. El cual fue conllevado tras poder identificar el vínculo existente entre las variables de interoperabilidad y calidad de información. **Por su relevancia social**, ya que el contribuyente necesita mayores herramientas de gestión para facilitar el pago de sus obligaciones, tramites alternos en otras instituciones, ya que necesariamente el Servicio de administración Tributaria, tiene herramientas y documentaciones que son requisitos indispensables en otras entidades públicas y el contribuyente debe conta con procesos cortos para una gestión de calidad. **Por su valor teórico**, ya que los lineamientos, teorías, antecedentes y leyes vigentes fueron disentidos y efectuados en una realidad justa, que permita validar y/o generar nuevos lineamientos, ya que el tema sobre interoperabilidad es relativamente nuevo, y que ha tomado importancia en los últimos tiempos

en donde se ha necesitado generar menos concentración de personas en una entidad, el cual se vio reflejado en mejoras para la calidad de información, el cual es un punto que ha contado de manera exitosa en otras realidades que serán mencionadas a lo largo del presente estudio. **Por su implicancia práctica**, ya que nos permitió conocer el nivel de interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, en donde se identificó un nivel de disconformidad entre regular y malo entre los contribuyentes, lo cual repercute de manera directa en las gestiones internas que conllevan a dicho malestar. Evidenciando que la interoperabilidad como desarrollo y avance digital de una institución, es el camino correcto para generar acotar tiempos en los trámites correspondientes, y llegar a un nivel de conformidades alto. **Por su utilidad metodológica**, el estudio realizado corresponderá como antecedente a futuras investigaciones, que busquen nuevas y mejores estrategias en el proceso informático digital, en donde a través de la aplicación de cuestionarios en una determinada población y respectiva muestra. Se pudo demostrar la factibilidad de las variables mencionadas a través de la operacionalización de variables y sus respectivas validaciones dirigidas a expertos.

Los objetivos que se plantearon son, como objetivo general: Determinar el grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. Los objetivos específicos, Identificar el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021, medir el nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. Identificar la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021.

La hipótesis general: La interoperabilidad se relaciona significativamente con la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. Las hipótesis específicas tenemos que, H<sub>1</sub>: El nivel de interoperabilidad en el servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 es buena. H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 es buena. H<sub>3</sub>: La relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la

calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 es significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente en el ámbito internacional, **Herrera et al. (2018)**, en su investigación de tipo descriptiva, ya que se realiza una exploración documental, con un diseño explicativa – explorativa, en donde no trabajó con población y muestra como tal, sino que utilizó un análisis documental para replicar datos. Es por eso que la población lo define como toda entidad que necesite ser vinculada bajo un proceso de interoperabilidad, pero para la muestra identifica la web semántica que manejan actualmente, teniendo como técnica de recolección de datos, cuadros de cotejo que se manejan a través de metadatos. Concluyendo que, actualmente las empresas que necesitan interoperabilidad en su sistema de información poseen una heterogeneidad intrínseca, pero si se plantea un formato de datos común se puede hablar de un intercambio de información, sobre todo si se maneja dicho formato de manera pública, formando convenios para su compatibilidad y posterior uso exitoso.

Por otro lado, **Sánchez (2018)**, con un tipo de estudio es de mixto, de diseño cuantitativo y cualitativo, con una población y muestra igualitaria de 08 profesionales en el campo de la interoperabilidad, es por eso que como instrumento de validación se analizan estadísticas, consultas bibliográficas privadas y públicas y una entrevista de la muestra antes mencionada. Concluyendo que basado en sus cuatro dimensiones organizacional, semántica, técnica y legal, la interoperabilidad se puede desarrollar en distintos niveles, ya sea vertical, horizontal, intra organizacional o fronteriza, pero sobre todo cual sea el nivel toda aplicación de un sistema con interoperabilidad debe considerar dos aspectos importantes, que son la estrategia y la difusión de identidades electrónicas. Obteniendo de esta manera la eficacia y calidad en el proceso de interacción. Es así, que los elementos rectores de la interoperabilidad son los principios igualitarios, mejores accesos, legitimidad, reserva, compromiso, adaptación tecnológica, proporcionalidad, mantenimiento, reutilización y eficiencia. Por tanto, la visión del estado no está estandarizada, de tal manera que los organismos no hablan el mismo idioma con respecto a la comunicación entre ellos, también se advierte que se encuentran funciones duplicadas intra sectorial y extra sectorial. Por lo cual se duplican esfuerzos y se malgastan recursos, aunque no se pueden dejar de

lado las brechas digitales que existen. Es por eso que se necesita crear un programa a nivel nacional y/o internacional para dar soporte y crear un programa de trabajo, asignando responsables para coordinar y ejecutar dicho programa, de esta manera poder efectuar de forma exitosa la implementación de los procesos de interoperabilidad.

Es así que, **López (2014)**, de tipo de estudio explorativa, porque se reconoce un nivel de estudio poco profundizado y que ha sido muy poco profundizado con anterioridad y por lo cual no se identifican concesos y de diseño descriptivo porque detalla los aspectos y características de utilidad para descubrir con exactitud dimensiones de los factores institucionales de la interoperabilidad, como población se identifica a 53 instituciones integradas en Chile, que resuelve 350 trámites institucionales que mejoran la atención al ciudadano con 87 servicios de información integrados. Como muestra se identifica 07 entrevistados, para asemejar y también diferenciar en los dictámenes que proponen en cuanto a sus conocimientos y perspectivas de las cuales poseen. En cuanto a la interoperabilidad, respaldándose en materiales para la recolección de información de manera cualitativa, ya que está centrada en la perspicacia de una situación desde sus aspectos individuales, como consecuencia de un proceso histórico de deconstrucción a partir de la lógica desde una perspectiva interna. Obteniendo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que, la interoperabilidad se ha venido gestionando en el ámbito legal a través de decretos, leyes y políticas a través de la Ley N.º 19.880, que ofrece un lineamiento que constata las diversas implementaciones de la estructura y software para cada una de las entidades públicas para disponer de la información solicitada de manera interna y externa. Así mismo, se identifican brechas existentes, aunque los aspectos relativos a las dimensiones técnicas y semánticas están superados. El punto de quiebre se enfoca en el desarrollo de la dimensión organizacional, siendo un factor principal en el progreso de una calidad de información que está vinculado al desarrollo de la interoperabilidad, ya que el sistema se basa en la asistencia y la relación entre los distintos entes, relacionándolo directamente con el factor humano, las interrelaciones y procesos de organización. Por lo tanto, es el proceso más complicado y de mayor problema en alcanzar su composición

porque se encuentran enfrentados al liderazgo colectivo, difidencia, firmeza al cambio, distinciones de información y cuotas de autoridad. Evidenciando el déficit de unificación de energías de cada uno de los funcionarios públicos vinculados con el progreso del gobierno electrónico, para el progreso de tener un estado en donde la comunicación y el cambio de información fluya según sea necesario, ya que efectivamente, lejos de ser suficiente el conjunto de estándares tecnológicos, la gestión de este prototipo de decisiones el cual pide elevar diversas barreras y solventar la complejidad del problema tecnológico, semánticos, organizativos, jurídicos, normativos y culturales. Entre dicho conjunto se examina como un elemento muy importante sobre la cultura organizativa, porque la cooperación en el sector público es casi inexistente, o no se identifica una cultura de colaboración, más allá de un trato cordial y formal entre los diferentes directivos, que solo busca el beneficio personal, y luego la de su unidad administrativa u organismo, convirtiéndose en una gran barrera que frena el éxito de los planes de interoperabilidad.

En el ámbito nacional, **Aguilar et al (2019)**, como metodología de estudios se define de tipo cualitativa con un diseño descriptivo, ya que simboliza un conjunto de conocimientos sistemáticos, metódicos y empíricos con la finalidad de generar conocimientos. El cual tiene como población y muestra la totalidad de su esquema de información brindada dentro de su sistema de interoperabilidad, ya que como técnica de recolección de datos es de inducción analítica, narrativo y de contenido, en una entidad identificado como SUNAT, el cual se contrasta y se relaciona las políticas nacional de gobierno electrónico, Ley de gobierno digital y Ley del procedimiento administrativo en general, fundamentado la propuesta e indicando optimizar la calidad de los servicios en dicha entidad. Concluye que, en la categoría tecnológica de la indagación y la declaración en un esquema de interoperabilidad, ya que se optimiza el acceso y disponibilidad de la información y a su vez mejora la trazabilidad, en donde el punto más importante es la sistematización de la confirmación de los requerimientos de recibimiento de los capitales porque se logra reducir considerablemente los tiempos en la validación de los mismos, con lo que el usuario recibe una mejor calidad de servicios orientado exclusivamente a convertir el proceso en algo didáctico, fácil y correctamente explicado. Esto

debe ser reflejado en la reducción de costos de cumplimiento y administrativos, si bien uno de los propósitos de la Sunat es aproximarse más a los usuarios, para optimizar la declaración e interacción para el impulso de los procesos de tramitación de manera virtual de principio a fin. Se encarga que al principio se acceda a la presentación de escritos y toda la documentación que pruebe de manera física, por lo tanto, se habilita y se divulgan los procesos, sin perder la orientación inclusiva tomando en cuenta a las personas de la tercera edad, así como a las personas con habilidades diferentes. Menciona también, que las instituciones públicas tienen la necesidad de facilitar la accesibilidad y la disponibilidad de información que poseen. En ese sentido se identifica la necesidad de optimizar la eficacia de los servicios públicos y mejorar los recursos disponibles. Es así que los gobiernos electrónicos en la administración pública se vuelven necesarios para crear un marco regulatorio para distintas entidades por lo que una de las principales medidas para optimizar la información brindada, es que las ciudades cuenten con fibra óptica que permita un internet de alta velocidad. Lo cual se avanzó con 182 capitales de provincia, en contraste a un total de 195 capitales de provincias con las que cuenta el Perú. Aunque no existe un indicador específico que permita medir y monitorear el grado de avance en gobierno electrónico y su nivel de interoperabilidad, detectándose solo decisiones o energías aisladas que averiguan y coordinan entre entidades para optimizar su calidad de información.

Por otra parte, **Félix et al (2018)**, en su estudio de tipo básica, con un diseño descriptivo-no experimental, el cual no empleó una población y muestra específica, si no utilizó el estudio de casos, el cual compone actividades con la elaboración de un reporte de resultados. Concluye que, el modelo de gobierno de información para una administración tributaria peruana está combinado de cinco lineamientos, con ocho compromisos, en el cual no cuenta con un esquema de gobierno de información y nunca está predicha su ejecución; pero se ha realizado algunas políticas y lineamientos proyectos en el cumplimiento la norma vigente y que dichas entidades que aplican la interoperabilidad reconocen que este esquema está conexo con la mejora de la calidad de información. Nos dice también, que hoy en día existe la necesidad de un modelo de gobierno, para que las administraciones tributarias empleen sistemas

analíticas adelantadas para mejorar el proceso, optimizar el cumplimiento de tributos y sobre todo reparar el servicio para el contribuyente. Un modelo de gobernanza con datos enfocados para las entidades tributarias, accederán a semejear brechas, plantear planes concretos para su implementación en la entidad tributaria promoviendo el ascenso en la calidad informativa, creando valor para los usuarios. Sin embargo, **Mesa (2014)**, dicha investigación, de tipo corte cualitativo, con un diseño descriptivo, planteando como población a las principales entidades competentes en el tema, que son, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informativa, el Grupo de Trabajo de Interoperabilidad del estado y los expertos en interoperabilidad y gobierno, obteniendo una muestra de 17 representantes de cada institución, con una técnica enfocada en entrevistas y con un instrumento de un cuestionario semiestructuradas, empleando guías de entrevista que han sido validadas previamente. Concluye que, la reforma sobre interoperabilidad resulta primordial para la eficacia e innovación del estado, sobre todo para fortificar la relación interinstitucional de las entidades, y ofrecer excelentes servicios digitales para el ciudadano competente, simplificando los registros y el uso de ventanillas únicas en las entidades. Por otro lado, respecto a la aplicación de las políticas públicas de interoperabilidad se identifica una nulidad sobre los procesos de interoperabilidad, así mismo, la culminación de la misma ha optado por una mala táctica de ejecución, esa firmeza para el cambio, con una falta de recursos humanos con sapiencias de interoperabilidad. Cabe mencionar que la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, no ha funcionado de manera correcta a pesar de que existen entidades que pretendan participar en ello; pero que no cumplen con los requisitos tecnológicos adecuados. Por lo que algunas entidades comparecen desplegando proyectos de interoperabilidad de forma desierta, creando su plataforma independiente y sin la necesidad de vincularse al PIDE, evidenciando la falta de coordinación estatal.

En el ámbito regional se identifica como antecedente, a **García (2021)**, siendo una investigación de tipo básica y también cualitativo, ya que se recopiló los antecedentes para comprobar la hipótesis, con un diseño de investigación no experimental, de nivel correlacional y con un corte transversal, porque solo aplica los instrumentos en una sola etapa del proceso de investigación, con una población de 471 servidores de la MPSM, que por medio de fórmulas se define

una muestra de 37 servidores de la MPSM, utilizando la encuesta como parte de la técnica, y el cuestionario como instrumento planteando 30 enunciados organizados por 7 dimensiones. Concluyendo que, de acuerdo a los coeficientes de correlación de Rho de Spearman, existe una relación significativa entre el gobierno digital y el AIP en la Municipalidad Provincial de San Martín, también se determina que estado de gobierno digital en la MPSM es regular desde el enfoque de los servidores. En tanto el nivel de AIP es medio desde el enfoque de los servidores, y que obtiene una relación no muy significativa con la aplicación de la dimensión de interoperabilidad y gobernanza de datos, esto quiere decir que un gobierno puede plantear una plataforma de gobierno digital, sin manejar criterios de interoperabilidad, lo que resta cierta eficiencia y eficacia al proceso de interacción, quedando en claro que el camino para lograr objetivos digitales integrales es escalonado y amplio. Menciona también que a partir del estado de emergencia que se vivió en el año 2020, producto de la pandemia mundial, el gobierno electrónico pudo evidenciar sus desventajas y trabajar en ello. Por lo que las instituciones han trabajado en la accesibilidad a la información pública (AIP) y sobre todo en la interacción de sus usuarios, con la simplificación de sus trámites, el levantamiento de barreras burocráticas y la digitalización de las mismas, adicionando que aún se posee poca interoperabilidad para manejar aspectos como una sola información para cada ciudadano que desea acceder a dichos servicios digitales.

En otro contexto, **López (2019)**, dicha investigación es de tipo transversal, con un nivel correlacional y explicativo, con un diseño no experimental porque no se manipulara ninguna variable, con una población constituida por el total de instituciones del sector público en el distrito de Tarapoto, conformada por 28 instituciones que cuentan con una oficina de informática o equivalente, obteniendo una muestra de 12 instituciones públicas, aplicándose como instrumentos de información primaria, el planteamiento de encuestas y como fuente secundaria se plantea fichas bibliográficas y lista de cotejos. Concluyendo que, la gestión administrativa demuestra una influencia significativa con respecto a la planificación, ordenación, trayectoria y vigilancia, siendo la planificación el que genere menor impacto, es decir, que las entidades públicas, están padeciendo de acciones de organización que les admita

plantear objetivos y metas alcanzables, tanto a nivel estratégico como operativo, nos dice también que hay una ascendente interoperabilidad en las entidades y servicios públicos, ya que permite llevar a la prácticas políticas de modernización del Estado, descentralización, simplificación administrativa y gobierno electrónico. A su vez se implementa servicios públicos para que el ciudadano pueda generar gestiones rápidas y virtuales, pero para ello existen dimensiones o lineamientos que deben mejorar, como la planificación con un marco de referencia en la misión, visión y objetivos de una institución que debe enfocarse en definir y elaborar metas alcanzables en los planes operativos considerando los recursos que pueda tener. En el ámbito organizaciones, se debe ajustar a los cambios que exige la dinámica mundial, siendo el eje fundamental a mejorar conjuntamente con el ámbito legal, en donde debe promoverse reuniones periódicas de las oficinas informáticas, para homogenizar los procesos y poder lograr la interoperabilidad deseada.

Por su parte, **Fernández (2018)**, dicha investigación es tipo no experimental, con un diseño de investigación descriptiva y correlacional, planteando como población de estudio a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca que está conformado por 67 trabajadores de dicha municipalidad, optando por una muestra igual a su población, es decir, 67 trabajadores de la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, realizando como instrumento, la realización de una encuesta que fueron organizadas de acuerdo a sus indicadores y como instrumento con el apoyo de cuestionarios ya validados por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática (2017) y Arnstein (1969). Concluyendo que, existe una correspondencia positiva en cuanto al gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, en donde el nivel de implementación del gobierno electrónico se encuentra en su etapa inicial en un 68,7%, en proceso se encuentra el 25,4% y en etapa de implementación completa se encuentra al 6%, como consecuencia el nivel de participación ciudadana se localiza en un nivel bajo con el 53,7%, así como también en un grado regular del 38,8% y solo el 7,5% manifiesta como grado de participación alto. Por lo tanto, las autoridades correspondientes deben adoptar mejoras constantes sobre la optimización de los procesos correspondientes, para que de esta manera se

contribuya de manera significativa al aumento de la lucidez en la gestión municipal y la mayor colaboración de la población, habla también de la interoperabilidad como el nuevo patrón de correspondencia entre las entidades públicas y el poblador, teniendo en cuenta el nuevo enfoque de operación se resalta que es una proyección futura de un gobierno electrónico, que debe ir de la mano de los avances de las Tics, para llegar a esa perfección tecnológica.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema, para la variable sobre interoperabilidad, se analizó autores y la directiva de interoperabilidad.

Entre ellos, **Frugoni et al (2011)**, define a la interoperabilidad como la cabida de un sistema para darle utilidad a partes o equipamientos de otro sistema, siendo un término usado inicialmente con caracteres militares, pero que para el año 1977 se incorpora como el intercambio de información para el mejoramiento de los diferentes servicios que requiera un Estado. Siendo que en el Acta de Derechos de Milenio Digital de los EE.UU (1998), lo define como la capacidad con la que un ordenador intercambia información, es así que se debe concretar una homogeneidad en dicho intercambio de documentación, para que la información sea de utilidad mutua, puesto que se ha intercambiado entre ellos, lo cual debe simplificar un trámite, disminuyendo costos de traslado, evitando una burocracia sobre una información que el Estado ya posee y puede facilitar de manera directa, invirtiendo de manera considerable en su implementación.

Por su parte la directiva respecto a la interoperabilidad el **Decreto legislativo N°. 1412**, se precisa como la cabida de relacionarse que poseen las entidades de manera diversa y heterogéneos para lograr objetivos que hayan pactado juntamente, apelando a la postura en común de indagación e instrucciones, a través de los conocimientos y la reciprocidad de la información entre sus concernientes métodos de datos. Identificando las dimensiones de interoperabilidad como; **a nivel organizacional**, es el que se irrumpe del diseño de ecuánimes, técnicas, compromisos y relaciones entre las organizaciones de la administración pública, para mercantilizar información para el ejercicio de sus ocupaciones compatibles al área de su competencia. A nivel semántico, es el que se ocupa de la utilidad de la información y los datos de una organización

certificando que el tamaño y destacado preciso de los presentes datos al ser intercambiado permita ser explícito ante cualquier diligencia que competa a otra organización del sector público. A nivel técnico, se refiere a los aspectos técnicos necesarios relacionado con las interfaces, intercambio e integración, así también es donde se define los estándares que deben manejar las entidades para generar la homogenización que facilitará el intercambio informativo. **A nivel legal**, se refiere a la observación de los lineamientos de manera adecuada y legal, con el fin de facilitar el intercambio informativo entre las disímiles organizaciones competentes de la administración pública, así como la observancia de los temas respecto al método de los datos que se intercambia. Así mismo respecto a los indicadores se puede apreciar que para los objetivos, se refiere al fin que desea llegar la entidad pública, es decir, a las metas que debe enfocarse para lograr un estado de interoperabilidad, en cambio va de la mano con el indicador sobre procesos, ya que es necesario pautar una secuencia de actos con la finalidad de lograr los objetivos. Por otro lado, el indicador sobre las responsabilidades se enfoca de dar cumplimiento a las obligaciones que debe manejarse durante el proceso que se ha planteado y en cuanto a la dimensión de relaciones entre entidades, se refiere a la coordinación, dinamismo y homogenización de la información, ya que es fundamental dichos puntos, para lograr un sistema de interoperabilidad entre entidades públicas.

Por su parte respecto a la segunda variable de calidad de información, **Gorla et al (2010)**, nos dice que la calidad de información se clasifica en dos categorías, que se señalan como el contenido informativo, y el formato del mismo, es decir, se debe calcular la precisión, relevancia, y actualidad en beneficio del usuario, para luego medir el estilo de presentación condicionando a estandarizar con formatos fáciles de entender. Por otro lado, **Castillo (2021)**, menciona que existe una serie de principios y criterios para adoptar claridad informativa como complemento de la información. Una de ellas es que los datos tengan **como dimensión sobre la precisión** que debe excluir solo la información sensible y predominar datos puntuales que sean de utilidad ante la finalidad para la que se adquiera dicha información. Otra dimensión a mencionar es **la relevancia** ya que se debe generar una accesibilidad

simplificada para todo tipo de usuario proporcionando datos abiertos, que sean procesados automáticamente con estructuras que lo faciliten, para la dimensión que menciona es la **actualidad** en los datos la cual debe generarse de manera frecuente para conservar su valor.

Por ello, **Espona (2015)** nos menciona que la calidad de información es la confiabilidad en los datos, que puede estar relacionado también a la utilidad que posea en el contexto en la que se utilizará, entre los cuales se identifican 179 atributos de calidad de información, que para objeto de estudio y por su similitud se reducen a 15 que fueron agrupados en 3 categorías en las cuales se identificaron las dimensiones que conllevan a sus respectivos indicadores, que facilitan su aplicación de acuerdo al tipo de entidad que se enfoca en la calidad de información. Es así que, **para la dimensión sobre la precisión**, se delimita un concepto de medidas con errores mínimos, es decir que cuando mayor sea la exactitud de la herramienta mayor será la proximidad de los resultados referentes a las disímiles mediciones hechas con los mismos parámetros. Por otra parte, la **dimensión sobre relevancia**, se define como la trascendencia de un contenido, que tiene que enfocarse en su utilidad substancial, y como definición sobre la **dimensión sobre actualidad**, se define como la disponibilidad de datos que mida su utilidad e importancia. Es por ello que, con respecto a los indicadores tenemos que la objetividad, está relacionado al trabajo intrínseco en donde el contexto no determina la calidad, para indicadores sobre credibilidad, que se enfoca en los componentes objetivos subjetivos, que los usuarios puedan creer sobre el contenido brindado por las instituciones, sobre el indicador referente a la cantidad de datos, se tiene en cuenta el contexto y su finalidad, ya que su enfoque cuantitativo, debe ser estratégico, útil e importante. En cuanto al indicador de valor agregado, está ligado al contexto, porque se define como el complemento que debe desarrollar para una calidad de información exitosa, como indicador de seguridad, se lidia con la disponibilidad de datos, con la protección del uso autorizado. Por último, la renovación informativa, el cual se define como parte fundamental de la calidad de información, ya que cualquier dato concreto que se conozcan, tienen a ser actualizado con el paso de los años, lo cual evita la adquisición de información obsoleta.

### III. METODOLOGÍA

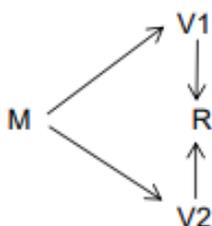
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo básica, ya que es la que se encarga de producir nuevas teorías o modificarlas con respecto al objeto de estudio (Ortega, 2017)

##### Diseño de investigación

El presente estudio fue no experimental, de nivel correlacional porque se midió la relación entre las variables de estudio, de corte transversal y descriptivo, ya que solo se aplicó los instrumentos en una sola etapa del proceso de investigación. (Aceituno et al 2020)



En dónde:

M = Muestra

V1= Variable de interoperabilidad

V2= Variable de calidad de información

r = Relación entre las variables

#### 3.2 Variables y Operacionalización

Como parte de la estructura de estudio, se planteó como variables:

Variable 1: Interoperabilidad

Variable 2: Calidad de información

#### 3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

##### Población

En cuanto a la población estuvo conformada por los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto con un total de 18 996 usuarios, cifra brindada en el portal de transparencia de dicha institución actualizada al año 2021.

### **Criterios de Selección**

**Inclusión:** Conformada por los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, que manifestaron su consentimiento en la diligencia de los instrumentos.

**Exclusión:** Conformada por los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, que no ofrecieron su consentimiento en la diligencia de los instrumentos.

### **Muestra**

Dado que la muestra es de carácter finita, se utilizó:

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

Obteniendo que:

Tamaño de la muestra (n) = ¿?

Población (N) = 18996

Nivel de confianza (Z) = 1.96 (95% de confianza)

Margen de error (e) = 0.05 (5%)

Probabilidad de ocurrencia (p) = 0.9 (90%)

Probabilidad de no ocurrencia (q) = 0.1 (10%)

$$n = \frac{18996 * (1.96)^2 * 0.9 * 0.1}{(0.05)^2 * (18996 - 1) + (1.96)^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = 137$$

Obteniendo como muestra a 137 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto actualizada al año 2021.

**Muestreo:** Es un muestreo probabilístico, que Espinoza (2016) lo define como una técnica en el cual se seleccionó muestras fundadas en un juicio individual, en lugar de realizarlo al azar, y es de tipo aleatorio simple. Según Tamayo (2001) lo define como un método de elección de n unidades, obtenidas de una población homogénea de tamaño N, de esa manera cada muestra tenga la misma oportunidad de ser escogida.

**Unidad de análisis:** Un contribuyente del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto.

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

#### **Técnicas**

Como técnica se aplicó la encuesta, la cual fue aprovechada a la muestra por medio de un cuestionario por cada variable para evaluar la interoperabilidad y la calidad de información. Para Tamayo (1999), es la locución activa del planteamiento de estudio y que detalla abreviadamente como se realizó el estudio.

#### **Instrumentos**

El instrumento que se aplicó en la investigación, fue el cuestionario, en el cual se elaboraron 2 cuestionarios estructurados y formalizados por cada variable. Según Sampieri (1997), el cuestionario es un conjunto de interrogaciones en relación a varias variables a calcular.

Para la medición de la variable de Interoperabilidad se utilizó un cuestionario Adaptado del Decreto Legislativo N°1412, que consta de 16 enunciados distribuidos en 2 dimensiones:

A nivel Organizacional: Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

A nivel Legal: Ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

La escala de valoración que se utilizó en este instrumento es la Escala de Likert, según se detalla:

1=Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

La variable fue medida con escala siguiente:

1= Malo

2= Regular

3 = Bueno

Para transformar la escala del instrumento a la escala final con la que se midió la variable se utilizó la escala de Estanones para determinar los rangos y se procesaron los datos en el software SPSS versión 22 con la opción de agrupación visual.

Para la medición de la variable de calidad de la información se utilizó un cuestionario, que consta de 15 enunciados distribuidos en 3 dimensiones:

Sobre Precisión: Ítems 1, 2, 3, 4, 5

Sobre Relevancia: Ítems 6, 7, 8, 9, 10

Sobre Actualidad: Ítems 11, 12, 13, 14, 15

La escala de valoración que se utilizó en este instrumento es la Escala de Likert, según se detalla:

1=Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

La variable fue medida con escala siguiente:

1= Malo

2= Regular

3 = Bueno

Para transformar la escala del instrumento a la escala final con la que se midió la variable se utilizó la escala de Estanones para determinar los rangos y se

procesaron los datos en el software SPSS versión 22 con la opción de agrupación visual.

### Validez

Para establecer la validez de los materiales se utilizó la técnica de juicios de tres expertos con la intención de llegar al conocimiento de su validez de contenido y esta pueda proyectar resultados genuinos. Según Rusque (2003), representa la posibilidad de que un método sea competente de reconocer a las incógnitas expresadas, es decir, la fiabilidad elige la cabida de lograr los mismos resultados de disímiles contextos.

**Tabla 1**

*Validez de instrumentos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
INTEROPERABILIDAD	1	Metodólogo	4.1	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista	4.8	El instrumento puede ser aplicado
	3	Especialista	4.7	El instrumento puede ser aplicado
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	1	Metodólogo	4.7	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista	4.8	El instrumento puede ser aplicado
	3	Especialista	4.7	El instrumento puede ser aplicado

**Fuente:** Validación aplicada a los expertos

En cuanto a la primera variable, el resultado arrojó un promedio de **4.53**, representando el **90.60 %** de concordancia entre expertos. Respecto a la **segunda variable**, arrojó un promedio de **4.73**, representando el **94.60 % de concordancia**

**entre expertos**; lo que indica, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

## Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se determinó por el coeficiente de alfa de Cronbach, que según Meza (2002), menciona la primacía mostrada por el mismo, mora en que solicita de una sola administración del instrumento de cálculo, puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 presenta confiabilidad total.

### Análisis de confiabilidad de la variable: Interoperabilidad

**Tabla 2**

*Confiabilidad de variable 1*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	137	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	137	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

Para el estudio, de acuerdo a la variable sobre interoperabilidad, se realizó 16 preguntas.

**Tabla 3**

*Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	16

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

## **Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad de Información**

**Tabla 4**

*Confiabilidad de variable*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	137	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	137	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

Para el estudio, de acuerdo a la variable sobre calidad de la información, se realizó 15 preguntas.

**Tabla 5**

*Confiabilidad*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,886	15

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

### **3.1. Procedimientos**

La muestra fue seleccionada habiendo en cuenta los juicios de inclusión y exclusión que se plantearon en el acápite 3.3 de este capítulo. Estos criterios se establecieron debido a que por las características del estudio, no todos los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto estaban en condiciones de responder las encuestas ya sea porque no tienen la experiencia o el conocimiento en la temática, o se encuentran en algún tipo de litigio con la entidad que sesgaría la calidad de la data (puede generar distorsión). Luego de tener claridad sobre el perfil del encuestado, se procedió a planificar diversas opciones para obtener los datos de manera adecuada dada las restricciones que tenemos en el contexto actual por la pandemia. A un grupo de la muestra se le envió a su correo electrónico, a otro grupo se les pasó la encuesta por

WhatsApp, otro grupo prefirió trabajarlos en una encuesta online por lo que se procedió a generar una encuesta virtual apoyado en la herramienta de Encuestafacil.com, formatos de Google. Asimismo, para un grupo se aplicó de manera directa y presencial, pero con los cuidados de bio seguridad pertinentes.

### 3.2. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos acopiados se utilizó los softwares Excel y SPSS versión 22. Con el software SPSS se calculó los estadísticos descriptivos de punto máximo, punto mínimo, media y desviación. Luego estos datos fueron llevados al Excel para calcular los rangos apoyados en el coeficiente de Estanones, utilizando las siguientes formulas:  $C4-(0.75*C5)$  y  $C4+(0.75*C5)$ . Luego de este cálculo se llevó los rangos identificados al SPSS para terminar el proceso de conversión de una escala ordinal tipo Likert a una escala de Estanones de 3 niveles. Asimismo, con el SPSS se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov y las correlaciones de Rho de Speramen. Posteriormente, con esta información y con el apoyo del SPSS se generó las tablas y figuras que se consignaron en el capítulo de resultados.

La información fue interpretada con la siguiente tabla.

**Tabla 6**

Tabla de rangos de correlación

RANGO	RELACION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

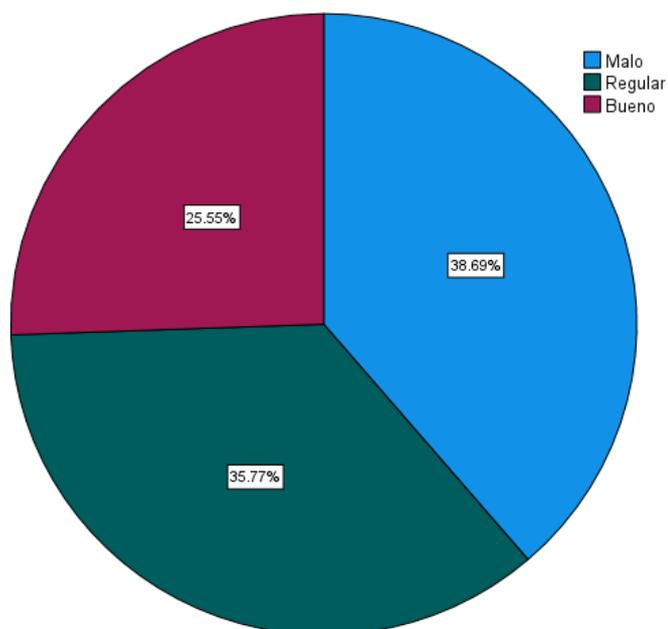
Fuente: Hernández Sampieri, 2014.

### **3.3. Aspectos éticos**

El presente estudio tuvo en cuenta los elementos éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Así mismo se requirió la aprobación informada de los encuestados y del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, manteniendo la confidencialidad del mismo, tomando criterios por el CONCYTEC, 2017, ya que existen pautas para la conducta responsable del investigador. Por lo que también se solicitó autorización al Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 para realizar la investigación y posteriormente realizar un cuestionario para ser aplicado a los contribuyentes de manera aleatoria y del día para evitar alguna contaminación y/o influencia en los resultados a obtener. Así mismo, se utilizó la información con fines académicos y los resultados serán divulgados de un modo fidedigno sin ningún registro de cambio de los resultados ya que se busca evidenciar una realidad para identificar los puntos a mejorar.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de Interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021



**Figura 1.** *Nivel de Interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

#### **Interpretación:**

La figura 1 presenta resultados de la aplicación de la encuesta 1, a los usuarios en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. Al ser consultados sobre cuál es el nivel de interoperabilidad, obteniendo que el 38.69% evaluó como un nivel malo, el 35.77% evaluó como un nivel regular y el 24.55% consideró que el nivel es bueno.

#### 4.2. Nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

**Tabla 7**

*Nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021*

<b>Escalas</b>	<b>Rangos</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	52	55	48	35.04
Regular	56	65	49	35.77
Bueno	66	72	40	29.20
<b>Total</b>			<b>137</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

#### **Interpretación:**

En la tabla 7, se observan los resultados de cómo a los usuarios en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 responden referente a la calidad de información, obteniendo que el 35.77% consideró que la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 es regular, el 35.04% consideraron que la calidad de información es mala, y el 29.02% consideraron que es bueno.

4.3. Nivel de relación entre las dimensiones de interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

**Tabla 8**

*Nivel de relación entre las dimensiones de interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021*

<b>Dimensiones</b>	<b>Rho Spearman</b>	<b>Correlación</b>	<b>Significancia</b>
Nivel organizacional	-.412**	correlación negativa moderada	sí (0,01)
Nivel legal	-.228**	correlación negativa baja	sí (0,01)

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

**Interpretación:**

En la tabla 8, se presenta la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. La dimensión a nivel organizacional tuvo una relación negativa moderada y significativa en 0.01. la dimensión a nivel legal tuvo una relación negativa baja y significativa en 0.01.

#### 4.4. Grado de relación entre la interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

Para determinar cuál coeficiente de correlación se planteará para determinar la relación entre las variables se realizó la prueba de normalidad obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Interoperabilidad	0.250	137	<.001
Calidad de Información	0.230	137	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

La prueba de normalidad que se realizó es de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra de la investigación es mayor a 50 (137 usuarios). Al calcular este coeficiente se obtuvo un resultado de  $< 0.001$  que es menor a 0.05, por tanto, se manipuló el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación entre ambas variables.

**Tabla 10***Coeficiente de correlación*

		Interoperabilidad	Calidad de información
	Coeficiente de correlación	1	-.405**
	Sig. (bilateral)		<.001
Rho de Spearman	N	137	137
	Coeficiente de correlación	-.405**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	137	137

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

En la investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

Hi= La interoperabilidad se relaciona significativamente con la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

Ho= La interoperabilidad no se relaciona significativamente con la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.405 equivalente a una correlación negativa moderada y significativa en el nivel de 0,001, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se aceptó que existe relación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al nivel de Interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, se ha obtenido una evaluación crítica por parte de los contribuyentes del el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, puesto que el porcentaje de aquellos que opinaron que la interoperabilidad era mala fue de un 38.69%, lo cual se considera un índice muy elevado, comprobando una dificultad en las relaciones entre usuarios y trabajadores que facilitan los procesos en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto,2021. Cabe mencionar que aquellos que opinaron que la interoperabilidad era regular fue de un 35.77%, siendo un porcentaje a tomar en cuenta, puesto que identifican un nivel de interoperabilidad, pero que sugiere la necesidad de mejorar el proceso que actualmente se maneja. Es así que cuando una entidad del sector público enfrenta este tipo de acontecimientos, de acuerdo a lo que se ha planteado en la realidad problemática. La entidad puede verse afectado de manera considerable, tal como sucede en América Latina según el GEALC (2018), dado que continúa imperando los silos de datos no compartidos dado la falta de compromiso y coordinación de los actores públicos. Por otro lado, Herrera et al (2018), siendo un antecedente citado en el presente estudio, propone un formato de datos común para poder lograr un intercambio de información y mejor aún si se maneja dicho formato de manera pública por medio de convenios que compatibilicen y cumpla con optar por un uso exitoso.

Sin embargo, lo planteado por Herrera et al (2018), no sería suficiente para aproximarse a una solución concreta sobre el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, puesto que concurre una brecha tecnológica que debe ser mejorada de manera constante, y con relación a los niveles organizaciones y legales que deben considerarse, dejando de lado las barreras para compartir información y manejar un proceso homogéneo y de esa manera brindar un servicio eficiente y eficaz. Por otro lado, Sánchez (2018) menciona que se necesita crear un programa de trabajo y asignar responsables, para coordinar y ejecutar dicho programa a nivel nacional y con proyecciones internacionales futuras. Siendo un planteamiento valido como punto de partida hacia las mejoras que se deban dar sobre la interoperabilidad a nivel organizacional, puesto que la

directiva es clara, pero se toma en cuenta desde un nivel legal, puesto que no se provee las herramientas necesarias para seguir cada lineamiento.

Bajo este contexto, otra propuesta importante para la solución de la problemática sobre la interoperabilidad parte de Frugoni et al (2011), quienes desarrollan una teoría relacionada a la interoperabilidad, la cual plantea que la información debe enfocarse en ser homogénea, dando un enfoque de coordinación entre las entidades que se relacionan de manera directa en los procesos y trámites del usuario, ayudando a revertir de manera progresiva dicha problemática. Es decir, que las mejoras se deben promover a partir de las gerencias de cada entidad, para luego asignar roles internos, para que cada proceso sea monitoreado por un encargado, delegando funciones que a su vez generaran responsabilidades puntuales que deben optar como guía principal los decretos y leyes que facilita el estado. De esta manera se mejora el vínculo entre la entidad y los usuarios que buscan acortar los tramites y cumplir de manera responsables sus compromisos tributarios.

Por otro lado, en cuanto al nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto se ha obtenido una evaluación entre crítica y regular, puesto que el porcentaje de aquellos que opinaron que la calidad de información es regular fue de un 35.77%, y de aquellos que opinaron que la calidad de información era mala fue de un 35.04%, el cual se considera elevado y que evidencia una problemática actual dentro del manejo de información que brindan a los contribuyentes en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto. Por lo que cuando una entidad enfrenta este tipo de situaciones, de acuerdo a la problemática planteada, la entidad puede generar una duplicidad de esfuerzos y un mal cruce de información. Tal como pasó en Lima, que según Vélchez (2016), las plataformas a nivel nacional eran limitadas a solo 05 entidades del estado, redoblando esfuerzos al evidenciar que la información que generaba mayores usos aplicativos, eran las del estado tributario. Sumando luego a 105 entidades dentro de las cuales se encuentra el Servicio de Administración Tributaria de Lima, es así que el PIDE se plantea como una pronta solución a las problemáticas sobre calidad de información.

Sin embargo, Aguilar et al (2019), siendo un antecedente citado en el presente estudio, plantea que, para una buena calidad de información, es necesario que se digitalice todo documento pertinente. Para ello debe efectuarse en varias fases, a fin de que la migración de lo físico a lo virtual, se realice de forma paulatina y apropiada, pero también se eduque de manera constante tanto a los operadores como a los contribuyentes. Considerando que lo planteado por Aguilar et al (2019) es una propuesta muy acertada en cuanto al manejo de información, ya que generar calidad de información implica seguir un proceso regular en donde se consigne de manera correcta todo tipo de información pertinente. Por su parte, la constante capacitación del uso de plataformas informativas hacia los usuarios, es imprescindible ya que muchas veces la percepción del usuario es mala hacia las facilidades informativas, porque no está familiarizado con los procesos tecnológicos, sean didácticos o no.

Por su parte, una propuesta importante para solucionar dicha problemática, es lo planteado por Espona (2015), quien desarrolla una teoría relacionada a la calidad de información, que fundamenta que la precisión y la confiabilidad son base fundamental para una calidad informativa, la cual debe considerarse relevante, precisa y actual con la protección del uso no autorizado de dicha información. Siendo el enfoque de renovación informativa un factor fundamental para evitar el almacenamiento de información obsoleta. Es así que el Servicio de Administración tributaria Tarapoto, debe clasificar la información, por meses y años para que dicha información sea precisa y pueda generar una línea de tiempo como antecedente personal del contribuyente, para poder evaluar los resultados y compararlos con los datos de años anteriores. Si bien es cierto la metodología actual se considera entre regular y mala, y es que el usuario que requiere información de manera pertinente, consigue ser atendido con destiempo, ya que no toda la información se archiva y organiza correctamente, de tal manera que implica un tiempo de búsqueda, y muchas veces dicha información está ligada a otros trámites para otras entidades, y crea plazos exagerados. Es por eso que lo planteado por Espona (2015), no sería suficiente para solucionar toda la problemática en el Servicio de Administración tributaria Tarapoto, siendo una técnica básica para lograr una información de calidad puesto que asume los procedimientos correctos; pero no toma en cuenta que,

para lograr la eficiencia, se debe manejar un sistema operativo que permita filtrar la información, y archivar todo requisito presentado.

Bajo esa perspectiva, se hace referencia a lo mencionado por Castillo (2021), que plantea el registro de información digital, que cuente con la inclusión de imágenes, gráficos, mapas, infografías que sintetizen y expliquen los procesos e información a facilitar, por medio de portales de transparencia, que deben ser ejecutados por el departamento de comunicación ya que son los encargados de difundir la información de manera formal, eficiente y eficaz. Es así que el proceso de impulsar la calidad de información en el Servicio de Administración tributaria Tarapoto se estructuraría de manera ordenada y partiendo del almacenamiento digital, reduciendo así la cantidad de información física, que con el tiempo genera procesos largos en cuanto a su búsqueda.

En cuanto al nivel de relación entre las dimensiones de interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración tributaria Tarapoto, se obtuvo que la dimensión a nivel organizacional se obtiene una correlación negativa moderada con la calidad de información con una significancia de un 0.001, es decir que, la variación de la interoperabilidad a nivel organizacional no influye directamente con la calidad de información. Siendo un factor a mejorar puesto que en el Decreto legislativo N°. 1412, lo organizacional se ocupa de plantear objetivos, procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades a intercambiar información en donde la calidad de información debe ser un factor importante en el intercambio de datos para evitar que la información carezca de exactitud y veracidad. Aceptándose que la solución para un correcto desarrollo y solución de la problemática se basa en el decreto supremo facilitado a nivel nacional, puesto que es un instrumento que nos ayuda a identificar las falencias institucionales a solucionar, antes de la planificación e intercambio informativo.

Es por eso que las mejoras deben darse de manera casi inmediata, planteamiento respaldado por **Criado et al (2011)**, quien le da al término de interoperabilidad una mayor importancia con relación a las administraciones públicas, ya que se debe satisfacer de mejor manera las necesidades y expectativas del ciudadano. Por ende, enfocarse en implementar mejores proyectos e las entidades, que no carezcan de calidad informativa, proponiendo

bases en concreto, tales como la articulación de herramientas para el intercambio informativo que generen flujos e ideales comunes. Facilitar soluciones fáciles y de reutilización masiva, puesto que la interoperabilidad debe manejar formatos estandarizados, para compatibilizar la información entre las entidades. La orientación de su utilidad y beneficio, dando iniciativas de su aplicación, y por último desarrollar bases que promuevan la implementación a nivel regional y posteriormente a nivel nacional.

En cuanto a la dimensión a nivel legal se obtiene una correlación negativa baja con una significancia de un 0.001, es decir, que la interoperabilidad a nivel legal no influye de manera directa con respecto a la calidad de información. Siendo otro factor a mejorar, puesto que en el Decreto legislativo N°. 1412, en el aspecto legal menciona que se debe planificarse a partir de una ejecución de los lineamientos técnicos correctos para facilitar el intercambio de datos. Así también el desempeño de los argumentos referentes al procedimiento de la información que se relaciona, es decir, que la calidad de información es un elemento esencial para el mejor impulso de la interoperabilidad, quedando claro que los enfoques en el Servicio de Administración tributaria Tarapoto forman parte de la problemática a solucionar, puesto que si no existe una correlación positiva no podemos mencionar una relación exitosa entre el progreso de las dimensiones existentes en la investigación.

En cuanto al grado de relación entre la interoperabilidad y la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. Primero se realizó una prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, puesto que la muestra de estudio es mayor a 50 usuarios (137 de usuarios), que al calcular el coeficiente se obtiene un valor de  $< 0.001$  que es menor a 0.05 que nos condiciona a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables ya mencionadas. Obteniendo el valor de  $- 0.405$  que equivale a una correlación negativa moderada con una significancia al 0.001, lo cual rechaza a la hipótesis nula y acepta las hipótesis existentes, puesto que si existe una relación significativa entre ambas variables. Pero que aplicado a la realidad del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto se identifica que las condiciones en las que se desarrollan ambas variables no son muy efectivas y no genera mejoras paralelas. Para lo cual Frugoni et al (2011), si no se clasifica

de manera precisa la información que debe ser intercambiada, se generará el aplazamiento de tramites ya que la otra entidad puede observar dicha información. Siendo un concepto que se observa respaldada por Espona. (2015), que también menciona la precisión con la que se debe manejar una información de calidad.

Es así que, el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, debe reconsiderar los lineamientos internos que aplican en la actualidad, puesto que los resultados son el reflejo de una problemática que no solo es identificado a nivel institucional; sino que también es percibida por los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, que son parte fundamental del éxito no solo para la recaudación tributaria sino también para la tramitación de algunos requisitos que solicitan otras entidades pertinentes, que se encuentra relacionadas de manera directa al pago de tributario.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** El grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021, se determina una relación negativa moderada y significativa, es decir, que dichas variables si guardan relación, pero con referencia a las acciones aplicadas por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto 2021, no son las adecuadas para solucionar la problemática existente en cuanto a la interoperabilidad y la calidad de la información.
- 6.2.** El nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto 2021, se identifica que el 38.69% es malo. Esto significa que el intercambio de información no es eficiente y no genera facilidades de acceso, por lo que es preocupante obtener que de cada 100 contribuyentes 39 consideran que la interoperabilidad es mala.
- 6.3.** El nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 se mide que el 35.04% es malo. Esto significa que no se está logrando mejoras sobre la calidad de información brindada hacia el usuario, por lo que es preocupante obtener que de cada 100 contribuyentes 35 consideran que nivel de calidad de información es mala.
- 6.4.** El nivel de relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021, se determina que la dimensión a nivel organizacional obtiene una relación negativa moderada con un coeficiente de Rho Spearman – 0.412 significativa al 0,01, es decir, que los esfuerzos realizados para mejorar los aspectos a nivel organizacional en relación a la precisión, relevancia y actualidad no son suficientes para mejorar la interoperabilidad que brinda el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021. Para la dimensión sobre nivel legal obtiene una relación negativa baja con un coeficiente de Rho Spearman -0.228 significativa al 0,01, es decir, que existe una relación respecto a la dimensión a nivel legal, que se relaciona de manera ineficiente con la calidad de información brindada a los usuarios, de esta manera se pierden recursos en la actual metodología.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al Gerente General del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, al identificarse en la presente investigación que existe una relación negativa moderada y significativa entre la variable de interoperabilidad y la calidad de información. Se recomienda tener en cuenta una gestión de interoperabilidad dentro del plan anual que ejecuta el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, en donde a través de pautas se cumpla de manera gradual la implementación sistemática. A su vez es necesario la contratación de un técnico especialista en sistemas operativos para el desarrollo de interoperabilidad, con una experiencia mínima de 5 años, el cual debe ser sustentada de manera precisa y documentada, con la finalidad de enfocar y capacitar al personal competente para la aplicación q través de pautas para el debido proceso organizacional y legal. También se recomienda un especialista sobre estrategias para la calidad de información con una experiencia de 6 años el cual debe ser sustentada de manera precisa y documentada, dirigida al área de las oficinas de tecnología de información, en donde dicho especialista pueda capacitar y transmitir estrategias en intervalos quincenales en donde se plasmen de manera constante e ininterrumpida los métodos para lograr brindar una calidad de información, con planes que orienten al personal a poner en práctica el manejo de procesos más cortos y con mejores resultados.
- 7.2.** Al Gerente de tecnología de información, al identificar que el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto es un 38.69% regular y un 35.77% malo. Se recomienda realizar capacitaciones prácticas en convenio con la Secretaría del Gobierno digital a favor de la implementación de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), en donde se pueda identificar aliados estratégicos. Siendo el caso del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, con la información que pueda brindar la SUNARP, y la Municipalidad Provincial de San Martín ya que los trámites que les compete están relacionados de manera directa y puede acortar trámites a los usuarios; generando el éxito de la interoperabilidad dentro de la entidad y pueden generar convenios interinstitucionales, ya que terceras entidades ya se encuentran aplicando

estrategias de interoperabilidad que pueden enfocarse como la escala inicial en su implementación al Servicio de Administración Tributaria Tarapoto.

**7.3.** Al Gerente General y a los jefes de la oficina documentaria conjuntamente con la oficina de tecnología de información, habiendo identificado que el nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto es un 35.77% regular y 35.04% malo. Se recomienda la supervisión del debido proceso en las plataformas que tienen trato directo con el usuario, con la implementación de encuestas rápidas para medir los progresos en las mejoras que se implementen por medio de los especialistas en mejoras sobre la calidad de información, también se sugiere coordinar de manera fija entre las áreas mencionadas a través de reuniones de despacho con intervalos de 15 días para el respectivo monitoreo de los indicadores a ejecutar en las plataformas que tienen comunicación directa con los usuarios. En donde dichas reuniones deben cambiar a intervalos de 30 días y posteriormente trimestrales según la evolución de los procesos el cual conllevará a brindar información precisa, actualizada y didáctica, para que los usuarios puedan tener las facilidades necesarias siempre que soliciten un trámite o servicio en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto.

**7.4.** Al gerente general, al identificar que existe una relación negativa moderada y significativa en cuanto al grado de relación entre la interoperabilidad y la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, se recomienda realizar estudios específicos en cuanto al nivel organizacional y legal que debe emplear la entidad. Partiendo de del Decreto legislativo N°. 1412, vigente a nivel nacional, para la aplicación correcta de la normativa y posterior éxito en la implementación de estrategias el cual ayudará a identificar las debilidades sobre el actual proceso empleado en el tratamiento de la información. De esta manera se definirá de manera precisa los lineamientos internos que deben manejar para una información de calidad.

## REFERENCIAS

- Aceituno – Huacani, C., Silva – Minauro, R., Cruz – Chuyma, R. (2020). Mitos y realidades de la investigación científica. *Revista Concytec*. Primera edición. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf)
- Achiary, C. (2005). Interoperabilidad para el gobierno electrónico. Santiago de Chile: X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_ess.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_ess.pdf)
- Agencia EFE. (2016). Uruguay, líder en gobierno electrónico en Latinoamérica y tercero en el continente. Recuperado de <https://www.efe.com/efe/america/tecnologia/uruguay-lider-en-gobiernoelectronico-latinoamerica-y-tercero-el-continente/20000036-3000680>
- Aguilar-Lima,D., Boggiano-Bedón,C. & Caello-Paria,L. (2019). *Propuesta de mejora de la informacion y de la gestion del procediiento contencioso tributario en la Sunat a través de las tecnologías de la información y comuicación* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. [http://www.Dany\\_Tesis\\_Maestria\\_2019.pdf](http://www.Dany_Tesis_Maestria_2019.pdf) (up.edu.pe)
- Alvear, T., & Ronda, C. (2017). Sistemas de Información para el Control de Gestión. *Sistemas de Información*, 44(7), 30–47. [http://uchile.cl/uchile/2005/alvear\\_t/sources/alvear\\_t.pdf](http://uchile.cl/uchile/2005/alvear_t/sources/alvear_t.pdf).
- Arias, L. (2021). Política fiscal y tributaria frente a la pandemia global del coronavirus. *Revista Perú debate 2021* (Primera edición). <https://www.cies.org.pe/es/investigaciones/elecciones-generales-2021/politica-fiscal-y-tributaria-frente-la-pandemia-global-del>.

- Banco de Desarrollo de América Latina. (2020). CAF y OCDE analizan el estado de los gobiernos digitales | CAF. Recuperado el 27 de septiembre de 2020, a partir de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2020/06/caf-y-ocde-analizan-elestado-de-los-gobiernos-digitales/>
- Banco Interamericano de desarrollo. (2016). Breve Historia de la transparencia tributaria. <https://publications.iadb.org/es/breve-historia-de-la-transparencia-tributaria>
- Banco Mundial (BM). (2018). La revolución digital necesita el apoyo de complementos analógicos para desplegar todo su potencial. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2016/01/13/digital-revolutionneeds-offline-help-to-realize-its-potential>.
- Castañeda, L. (2014). Interoperabilidad, estándares. Revista Unam vol.5 N°10, art 67. <https://www.ru.tic.unam.mx/tic/handle/123456789/811>
- Castillo- Ramos, N. (2021). *Calidad de información en la transparencia local: Un análisis de los portales de los ayuntamientos de Canarias* [Tesis de fin de máster, Universidad de la Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22754>.
- Católico, D; Suárez, S; y Velandia, J (2016) El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina (artículo científico) Universidad Nacional de Colombia, Revista Logos, Ciencia & Tecnología, Vol. 7, No. 2, Enero - Junio 2016. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v7i2.261>
- Céspedes, E. (2016). Convergencia de la Interoperabilidad, Accesibilidad e Inclusión Digital en el marco del nuevo Gobierno de la Información y el Derecho Informático. *Revista Foro Jurídico* N°15, pp.77-92. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/132873>.

- Correa, A, Di Petta, E y Frugoni, V. (2011.). *Interoperabilidad en los sistemas de información*. [Tesis de grado. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Ciencias Económicas y de Administración.
- Criado, J., Gasco, M., Jiménez, C. (2011). Interoperabilidad de Gobierno electrónico en Iberoamérica. Estudio comparativo y recomendaciones a futuro. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. [https://www.researchgate.net/publication/237048756\\_Interoperabilidad\\_de\\_Gobierno\\_electronico\\_en\\_Iberoamerica\\_Estudio\\_comparativo\\_y\\_recomendaciones\\_de\\_futuro](https://www.researchgate.net/publication/237048756_Interoperabilidad_de_Gobierno_electronico_en_Iberoamerica_Estudio_comparativo_y_recomendaciones_de_futuro)
- Curso de metodología de la investigación (2016). Tipos de muestreo. <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Decreto Legislativo N°1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre de 2018). [http://www.PublicacionOficial - Diario Oficial El Peruano \(www.gob.pe\)](http://www.PublicacionOficial-DiarioOficialElPeruano(www.gob.pe)).
- Decreto Supremo N° 070-2013-PCM. Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Espona, M, (2015). Calidad de información, una nueva herramienta para la investigación. *Revista Esanconexion*. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Félix-Nuñez,J., Mendoza-Parillo,J., Muñante-Rojas,D., Quenta-Silva,J. & Quispe-Yanarico,H.(2018), *Modelo de Gobierno de datos para una entidad tributaria peruana*. [Tesis de Maestría, Esan Business].[http://www.2018\\_MADTI\\_16-1\\_03\\_T.pdf](http://www.2018_MADTI_16-1_03_T.pdf) (esan.edu.pe)
- Fernández, N (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018*. [Tesis de

Maestría, Universidad Cesar Vallejo].[http://www.ESQUEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN \(ucv.edu.pe\)](http://www.ESQUEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (ucv.edu.pe)).

Fondo Monetario Internacional. (2001). La política tributaria en los países en desarrollo.

<https://www.imf.org/external/pubs/ft/issues/issues27/esl/issue27s.pdf>

Foro sobre administración tributaria. (2011). La administración Tributaria en los países de la OCDE y en determinados países no miembros.

<https://www.oecd.org/ctp/administration/CIS-2010-ESP.pdf>

Gabriel-Ortega, Julio. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. Recuperado en 05 de diciembre de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-929420170002000008&lng=es&tIng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-929420170002000008&lng=es&tIng=es).

Gamero, E. (2014). Interoperabilidad y Administración electrónica: conéctense, por favor. *Revista de Administración pública*, N°. 19 pp 291-332.

<https://www.unirioja.es>

García, C (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].[http://www.García\\_ECW-SD.pdf](http://www.García_ECW-SD.pdf) (ucv.edu.pe)

Gobierno red GEALC. (2016). *La interoperabilidad en nuestras agendas digitales*. Gestión Pública efectiva OEA. [https://LinkClick.aspx \(oas.org\)](https://LinkClick.aspx (oas.org))

Gorla, N. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 19, 207–228. <https://bit.ly/387rAVW>

- Hernández – Sampieri, R. (2017). Metodología de la investigación. Revista McGraw Hill, Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736 (6º edición). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp,content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Herrera-Cubides, J., Gaona- García, P & Sánchez – Alonso, S. (2018). Que sucede con la heterogeneidad y la interoperabilidad. *Revista Scientia et Technica* Año XXIII, Vol,23, N° 02. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/download/16791/11831>
- López, C (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de San Martín].[http://www.Doctorado - Carlos Enrique López Rodriguez.pdf \(unsm.edu.pe\)](http://www.Doctorado - Carlos Enrique López Rodriguez.pdf (unsm.edu.pe)
- López, M (2014). *Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el estado de Chile: Factores institucionales que la dificultan* [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. [http://www.Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: Factores institucionales que la dificultan \(uchile.cl\)](http://www.Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: Factores institucionales que la dificultan (uchile.cl)).
- Lucero I. y Meza S. (2012) “Validación de instrumentos para medir conocimientos”, Departamento de Física - Facultad de Cs. Exactas y Naturales y Agrimensura - UNNE., [www1.unne.edu.ar/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf](http://www1.unne.edu.ar/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf), Consultado en septiembre de 2012.
- Martínez - Usero, J & Lara - Navarra, P. (2007) Interoperabilidad de los contenidos en las plataformas de e-learning: normalización, bibliotecas digitales y gestión del conocimiento. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3 (2). ISSN 1698-580X. [http://www.uoc.edu/rusc/3/2/dt/esp/martinez\\_lara.html](http://www.uoc.edu/rusc/3/2/dt/esp/martinez_lara.html)

- Mesa, C (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
[http://www.MESA\\_TORRE\\_CRISTIAN\\_INTEROPERABILIDAD.pdf](http://www.MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf)  
(pucp.edu.pe)
- ONGEI. (2016). Modernización de la gestión pública, camino hacia una buena gobernanza. Presidencia de Consejo de Ministros.  
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/05b-Cesar-Vilchez-Gobierno-Abierto.pdf>
- ONGEI. (2013). Política Nacional de Gobierno Electrónico e información en Salud.  
[https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/siteal\\_peru\\_4033.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_peru_4033.pdf)
- Organización de los Estados Americanos. (2012). El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano (Segunda Edición). Recuperado a partir de <http://www.cidh.org/relatoria>
- Programa de inclusión digital (2014). Diagnóstico de ofertas informativas en materia de TIC – Gobierno Electrónico, en el ámbito del programa de inclusión digital. USAID/PERÚ
- Ramírez Paredes, K. L. (2017). Las tecnologías de la información y comunicación y la transparencia al acceso de la información pública, en los portales del gobierno regional de Ucayali, en el año 2015. Recuperado el 1 de octubre de 2020, a partir de <http://181.176.160.68/handle/UNU/3882>
- Real Decreto 4/20120. Regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (8 de enero de 2010).  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1331>.

- Resolución Ministerial N.º 381 – 2008 – PCM. Lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del estado (13 noviembre de 2008). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357315/RM\\_381-2008-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357315/RM_381-2008-PCM.pdf)
- Rovira – Ferrer, Irene. (2014). La administración tributaria electrónica: retos aún pendientes para su definitivo asentamiento. *Revista de internet, derecho y política*. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/68594/1/2205-9154-1-PB.pdf>
- Sánchez, C (2018). *Interoperabilidad en la Gestión Pública* [Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés]. [http://www.Repositorio Digital San Andrés: Interoperabilidad en la Gestión Pública \(udesa.edu.ar\)](http://www.Repositorio Digital San Andrés: Interoperabilidad en la Gestión Pública (udesa.edu.ar)).
- Sandoval-Almazan, R., y Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(SUPPL. 1), S72–S81. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.09.004>
- Soto Vivar, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile.
- Tamayo, G (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Revista Udem Semestre económico* Vol. 4 Núm. 7. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410>
- Valim, R. (2016, enero 1). El derecho fundamental de acceso a la información pública en el Derecho brasileño. *Revista de Investigações Constitucionais*. Universidade Federal do Paraná. <https://doi.org/10.5380/rinc.v3i1.45114>

Vargas – Díaz, Javier. (2021). Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas\\_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**



## Matriz de consistencia

**Título:** Interoperabilidad y calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021?  ¿Cuál es el nivel de la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021?  ¿Cuál la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021  Medir el nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021.  Identificar el nivel de relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: La interoperabilidad se relaciona significativamente con la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de interoperabilidad en el servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 es buena.  H2: El nivel de calidad de información en el Servicio de Administración tributaria Tarapoto, 2021 es buena.  H3: La relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 es significativa.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado es el cuestionario</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional. Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2             </pre> </div> <p><b>Donde:</b> M = Muestra O<sub>1</sub> = Gestión administrativa O<sub>2</sub> = Recaudación tributaria r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> La población objeto de estudio, estuvo constituido por los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 con un total de 18 996 usuarios.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra del estudio estuvo conformada por 137 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Interoperabilidad</td> <td style="text-align: center;">A nivel organizacional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A nivel legal</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de información</td> <td style="text-align: center;">Precisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Relevancia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Actualidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Interoperabilidad	A nivel organizacional	A nivel legal	Calidad de información	Precisión	Relevancia	Actualidad
Variables	Dimensiones											
Interoperabilidad	A nivel organizacional											
	A nivel legal											
Calidad de información	Precisión											
	Relevancia											
	Actualidad											

## Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento 01: Interoperabilidad

Adaptado del Decreto Legislativo N°1412

El presente instrumento tiene por finalidad determinar el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto en el presente año, para el debido proceso debe leer atentamente cada pregunta y marca con una X su nivel de acuerdo o desacuerdo, ya que no existe respuestas buenas o malas, por lo que la sinceridad consolida la investigación. La información obtenida será aplicada en fines académicos y considera la siguiente escala:

(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indiferente	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
------------------------------------	----------------------	--------------------	-------------------	---------------------------------

N°	Criterios de Evaluación	Escalas de medición				
<b>A nivel organizacional</b>						
<b>Sobre objetivos</b>						
01	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con el objetivo de intercambiar información de manera adecuada.					
02	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con el objetivo de brindar información de manera automática					
<b>Sobre procesos</b>						
03	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con el proceso de seleccionar para intercambiar información de manera adecuada.					
04	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con el proceso de filtrar la información que mostrará de manera adecuada.					
<b>Sobre responsabilidades</b>						
05	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de brindar información de forma transparente					

06	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de proteger los datos de manera adecuada					
<b>Sobre relaciones entre entidades</b>						
07	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con los protocolos de relación entre entidades para intercambiar información de manera adecuada.					
08	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumplen con una homogénea relación entre entidades en el intercambio de información de manera adecuada.					
<b>A nivel legal</b>						
<b>Sobre legislación</b>						
09	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, obtiene una legislación de manera gradual para una interoperabilidad adecuada.					
10	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada.					
<b>Sobre Lineamientos técnicos</b>						
11	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad.					
12	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de participación para un mejor desarrollo de la interoperabilidad.					
<b>Sobre intercambio de información</b>						
13	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, facilita el intercambio de información entre las diferentes entidades de manera adecuada.					
14	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, facilita el intercambio de información de manera segura para el desarrollo de la interoperabilidad					

<b>Sobre tratamiento de información</b>					
15	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cumple con el tratamiento de información de manera adecuada.				
16	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cuenta con tecnología para el tratamiento de información de manera eficiente				

## Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento 02: Calidad de información

El presente instrumento tiene por finalidad determinar el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto en el presente año, para el debido proceso debe leer atentamente cada pregunta y marca con una X su nivel de acuerdo o desacuerdo, ya que no existe respuestas buenas o malas, por lo que la sinceridad consolida la investigación. La información obtenida será aplicada en fines académicos y considera la siguiente escala:

(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indiferente	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
------------------------------------	----------------------	--------------------	-------------------	---------------------------------

N°	Criterios de Evaluación	Escalas de medición				
<b>Sobre precisión</b>						
01	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto se da de manera objetiva.					
02	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto se da de manera imparcial.					
03	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto posee credibilidad.					
04	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto es fácil de entender.					
05	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto es fácil de solicitar					
<b>Sobre relevancia</b>						
06	Los datos de información que brinda el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto cumplen la demanda del contribuyente.					
07	La calidad de datos de información que brinda el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto resuelve dudas del contribuyente					

08	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto es eficiente.					
09	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto es eficaz					
10	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto es fácil de actualizar.					
<b>Sobre actualidad</b>						
11	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto se comparte de manera segura.					
12	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, cuenta con disponibilidad de datos.					
13	La información brindada por el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto cuenta con renovación informativa.					
14	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto está restringida al uso no autorizado de información.					
15	El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto realiza capacitaciones para el manejo de sus plataformas virtuales					

# Validación de los instrumentos de investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Interoperabilidad.  
Autor (s) del instrumento (s) : GARCÍA OJEDA JOSÉ MARCO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Interoperabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Interoperabilidad</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Interoperabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Interoperabilidad</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					41	

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

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

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Calidad de la información  
 Autor (s) del instrumento (s) : GARCÍA OJEDA JOSÉ MARCO

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

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

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

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

Apellidos y nombres del experto: **TRAUCO SINARAHUA MARÍA DE LOS ANGELES**  
 Institución donde labora : **SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - TARAPOTO**  
 Especialidad : **MAESTRA EN GESTION PUBLICA**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Interoperabilidad**  
 Autor del instrumento : **GARCIA OJEDA JOSE MARCO**

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

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento puede ser aplicado*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
4.7

Tarapoto, 26 de octubre de 2021

  
**MARIA DE LOS ANGELES TRAUCO SINARAHUA**  
**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: TRAUCO SINARAHUA MARÍA DE LOS ANGELES  
 Institución donde labora : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - TARAPOTO  
 Especialidad : MAESTRA EN GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de la Información  
 Autor del instrumento : GARCIA OJEDA JOSE MARCO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento puede ser aplicado*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 26 de octubre de 2021

*Maia*  
 .....  
 MARIA DE LOS ANGELES TRAUCO SINARAHUA  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

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

Apellidos y nombres del experto: TUESTA VIENA WERLYNG  
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : MAGISTER EN GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de la Información  
 Autor del instrumento : GARCIA OJEDA JOSE MARCO

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

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

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

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4,8

Tarapoto, 26 de octubre de 2021



GARCIA OJEDA JOSE MARCO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: TUESTA VIENA WERLYNG  
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : MAGISTER EN GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Interoperabilidad  
 Autor del instrumento : GARCIA OJEDA JOSE MARCO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento puede ser aplicado*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 26 de octubre de 2021



\_\_\_\_\_  
 GARCIA OJEDA JOSE MARCO

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Tarapoto, 26 de octubre de 2021

**CARTA N° 010-2021-SAT-T**

**SEÑOR:**

**ECON. JOSÉ MARCO GARCÍA OJEDA**

Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN Y PUBLICACION DE RESULTADOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

Grato es dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y mediante la cual se autoriza aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio; al respecto tengo a bien indicar lo siguiente:

Que, en calidad de Gerente General del Servicio de Administración Tributaria, se otorga AUTORIZACIÓN para aplicación y publicación de la identidad en los resultados del estudio, de su investigación titulada: "Interoperabilidad y calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021".

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Firma: \_\_\_\_\_  
Econ. Carlos Sidney Documet Del Castillo  
Gerente General  
(Titular o Representante legal de la Institución)

### Base de datos estadísticos

ENCUESTADOS	Interoperabilidad y calidad de la información en el servicio de administración tributaria Tarapoto, 2021																														
	INTEROPERABILIDAD																CALIDAD DE INFORMACIÓN														
	Nivel organizacional								Nivel legal								Precisión					Relevancia					Actualidad				
	Objetivos		Procesos		Responsabilidad		Relación entre entidades		Legislación		Lineamientos técnicos		Intercambio de información		Tratamiento de información		Objetividad		Credibilidad			Satisfacción de usuario		Eficiencia			Capacitación		Renovación informativa		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Encuestado1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Encuestado2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Encuestado3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	1	4	3	4
Encuestado4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Encuestado5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
Encuestado6	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
Encuestado7	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
Encuestado8	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Encuestado9	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Encuestado10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
Encuestado11	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5
Encuestado12	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4
Encuestado13	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Encuestado14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
Encuestado15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado16	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Encuestado17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Encuestado18	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4

<b>Encuestado19</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4			
<b>Encuestado20</b>	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4			
<b>Encuestado21</b>	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
<b>Encuestado22</b>	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
<b>Encuestado23</b>	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	1	4	3	4	4	4			
<b>Encuestado24</b>	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
<b>Encuestado25</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5			
<b>Encuestado26</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5			
<b>Encuestado27</b>	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3			
<b>Encuestado28</b>	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
<b>Encuestado29</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
<b>Encuestado30</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
<b>Encuestado31</b>	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
<b>Encuestado32</b>	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
<b>Encuestado33</b>	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3		
<b>Encuestado34</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3		
<b>Encuestado35</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
<b>Encuestado36</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
<b>Encuestado37</b>	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
<b>Encuestado38</b>	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
<b>Encuestado39</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
<b>Encuestado40</b>	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
<b>Encuestado41</b>	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Encuestado42</b>	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>Encuestado43</b>	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	
<b>Encuestado44</b>	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>Encuestado45</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
<b>Encuestado46</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
<b>Encuestado47</b>	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	

<b>Encuestado48</b>	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
<b>Encuestado49</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>Encuestado50</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
<b>Encuestado51</b>	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5
<b>Encuestado52</b>	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4
<b>Encuestado53</b>	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
<b>Encuestado54</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
<b>Encuestado55</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
<b>Encuestado56</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
<b>Encuestado57</b>	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
<b>Encuestado58</b>	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
<b>Encuestado59</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>Encuestado60</b>	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
<b>Encuestado61</b>	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Encuestado62</b>	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Encuestado63</b>	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3
<b>Encuestado64</b>	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
<b>Encuestado65</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5
<b>Encuestado66</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
<b>Encuestado67</b>	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
<b>Encuestado68</b>	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
<b>Encuestado69</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Encuestado70</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
<b>Encuestado71</b>	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5
<b>Encuestado72</b>	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4
<b>Encuestado73</b>	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
<b>Encuestado74</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
<b>Encuestado75</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
<b>Encuestado76</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3



Encuestado10 4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Encuestado10 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
Encuestado10 6	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
Encuestado10 7	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
Encuestado10 8	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Encuestado10 9	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Encuestado11 0	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Encuestado11 1	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5
Encuestado11 2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4
Encuestado11 3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Encuestado11 4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
Encuestado11 5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Encuestado11 6	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Encuestado11 7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Encuestado11 8	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
Encuestado11 9	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Encuestado12 0	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
Encuestado12 1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado12 2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

Encuestado12 3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	1	4	3	4
Encuestado12 4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Encuestado12 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
Encuestado12 6	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
Encuestado12 7	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
Encuestado12 8	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Encuestado12 9	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Encuestado13 0	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Encuestado13 1	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5
Encuestado13 2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4
Encuestado13 3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Encuestado13 4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
Encuestado13 5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Encuestado13 6	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Encuestado13 7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4

## Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20450245713
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - TARAPOTO	
Nombre del Titular o Representante legal: CARLOS SIDNEY DOCUMET DEL CASTILLO	
Nombres y Apellidos CARLOS SIDNEY DOCUMET DEL CASTILLO	DNI: 01074943

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Interoperabilidad y calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos JOSE MARCO GARCIA OJEDA	DNI: 46147987

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 26 de octubre del 2021

Firma:   
Econ. Carlos Sidney Documet Del Castillo  
Gerente General  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GARCÍA OJEDA JOSÉ MARCO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Interoperabilidad y calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021 ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GARCÍA OJEDA JOSÉ MARCO <b>DNI:</b> 46147987 <b>ORCID</b> 0000-0003-4703-135X	Firmado digitalmente por: JGARCIAOJ3 el 07-01-2022 12:28:30

Código documento Trilce: INV - 0508445