



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de
Administración Tributaria, Tarapoto - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chávez Saavedra, Paul Jhonson (orcid.org/0009-0008-9739-0274)

ASESOR:

Dr. Renan Saavedra Sandoval (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

CO-ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, por haberme guiado en este camino de formación académica, que es la base de mi superación personal.

Paul Chávez

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado constantemente para hacer posible llegar hasta este punto de mi formación académica; también a mis docentes que fueron partícipes en el proceso.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023.", cuyo autor es CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNISON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 20:29:20
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:55:53

Código documento Trilce: TRI - 0641018



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNSON 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 información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNSON DNI: 47657919 ORCID: 0009-0008-9739-0274	Firmado electrónicamente por: PCHAVEZS el 03-07- 2023 22:10:35

Código documento Trilce: INV - 1233022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de interoperabilidad	20
Tabla 2 Nivel de calidad de información.....	20
Tabla 3 Prueba de normalidad.	21
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información.	21
Tabla 5 Relación entre interoperabilidad y la calidad de información.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión entre interoperabilidad y calidad de información. 23

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el SAT-Tarapoto, 2023. Investigación básica, diseño no experimental, población 18 996 contribuyentes y muestra 137 contribuyentes. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario; la confiabilidad de la interoperabilidad del Estado fue de 0,949 y la confiabilidad de la calidad de información fue de 0,957. Los resultados determinaron que el nivel de interoperabilidad tuvo un nivel bajo del 6 %, nivel medio en 66 % y alto en 28 %, y el nivel de calidad de información tuvo un nivel bajo del 4 %, nivel medio en 72 % y alto en 24 %. Existe relación significativa entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información con un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), y un Rho Spearman fue 0.495, 0.575, y 0.528 (correlación positiva moderada). En conclusión, existe relación significativa entre la interoperabilidad y la calidad de información en el SAT-Tarapoto, 2023. y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) con un Rho Spearman fue 0. 521 (correlación positiva moderada). Asimismo, el coeficiente determinación ($R^2= 0.2714$), revela que la calidad de información depende en 27.14 % de la interoperabilidad.

Palabras clave: información, administración, calidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the degree of relationship between interoperability and the quality of information in Sat-Tarapoto, 2023. Basic research, non-experimental design, population 18,996 taxpayers and sample 137 taxpayers. The technique of collecting the survey and as an instrument the questionnaire; the reliability of the interoperability of the state was 0.949 and the reliability of the quality of information was 0.957. The results determined that the level of interoperability had a low level of 6%, a medium level of 66%, and a high level of 28%, and the level of information quality had a low level of 4%, a medium level of 72%, and a high level of 24%; there is a moderate and significant positive relationship between the dimensions of interoperability and the quality of information. Concluding that there is a moderate and significant positive relationship between interoperability and the quality of information in Sat-Tarapoto, 2023. Through the Rho Spearman statistical analysis, a coefficient of 0.521 (moderate positive correlation) and an equal p-value were reached. at 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis; In addition, only 27.14% dependency between variables.

Keywords: information, administration, quality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la calidad de información es un problema constante, puesto que la tecnología ha dado pasos acelerados, y los trámites que se disponen dentro de un país han ido mejorando bajo diferentes resultados. Uno de ellos se da en la Administración Tributaria, el cual cuenta con el CIAT (Centro Interamericano de administración tributaria), que está constituida por 42 países, de los cuales cada uno de ellos comparten sus estrategias y resultados en cuanto a la calidad de información adquirida con el propósito de replicar en los países con resultados bajos, dentro del fin de la recaudación. Uno de los países que obtiene resultados hoy en día es España, que en el presente año, (Agencia Estatal de Administración Tributaria, 2022), menciona que autoriza la consulta de datos tributarios a través de nodos de interoperabilidad, es decir, que el modo de intercambio de datos se dará de manera directa y precisa, empleando un Canal de Intermediación de datos. Este consiste en verificar y consultar datos para el desarrollo de trámites afines, sin la necesidad de otros protocolos.

En cambio, en América Latina el escenario no es muy favorable en cuanto a la calidad de información y es que atraviesa por una dinámica de interoperabilidad que no se encuentra optimizada dentro de los recursos propios de la administración tributaria. Por tanto, no logra una correcta aplicación de los lineamientos estipulados dentro de un país, en donde no predomina el manejo de datos que permitan comparar y coordinar de manera más directa. En consecuencia, la (Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe, 2016), realizan actividades de capacitación y promoción del empleo de forma óptima, logrando el cruce de información deseado. De esa manera, generen mejores condiciones de atención, a pesar de ello los avances de interoperabilidad son lentos, generando un exceso de burocracia en todo trámite que conlleve a requisitos con entidades a fines. Generando un malestar en el contribuyente, el cual muestra de diversas maneras su disconformidad con la calidad de servicio vigente, y la dinámica empleada en la administración tributaria de su jurisdicción.

De igual forma en el ámbito nacional, las condiciones son alarmantes, puesto que los trámites que se requieran en la Administración Tributaria, generan plazos exagerados. Dependen de otros procesos informativos que no están relacionados de manera digital, y es el contribuyente el que debe recopilar toda información previa, generando un malestar general. Por otro lado, los primeros avances sobre la calidad de información nacen en el año 2003 con el modelo de Gobierno Electrónico que fue mejorándose hasta el 2008 con la aprobación de los lineamientos de la interoperabilidad mediante la resolución N°. 381-2009-PCM, concretándose hasta el 2011 con el PIDE. Consiste en el cambio de datos entre las entidades del Estado; sin embargo, dicho esquema se ha centralizado en solo unas pocas entidades, ya que el estándar de homogenización sistemática aún no se logra de manera segura y confiable, y es que apenas 105 entidades públicas son parte del proyecto PIDE, en donde referente a la Administración Tributaria, solo la sede de la ciudad de Lima se encuentra afiliada.

De igual manera a nivel local, la implementación de plataformas de interoperabilidad del estado no es desconocida, ya que entidades como SUNARP tiene una adecuada tecnología de la información y participa de manera activa a nivel nacional en el PIDE. Por su parte, el SAT, solo cuenta con páginas web, en donde los servicios son limitados, sobre todo porque se considera que los problemas de implementación se justifican en la ineficiencia del recurso sistemático y de mantenimiento informático. Cabe mencionar que la problemática de calidad informativa adquirió mayor relevancia en la pandemia que se inició en el año 2019; pero con un enfoque equivocado, y es que las entidades solo se han enfocado en mejorar sus sistemas, pues no se planteó el cruce informativo para evitar reuniones sociales muy extensas, dentro de las entidades físicas.

De mismo modo, en concordancia con la información obtenida, por lo cual se planteó **el problema general**, ¿Qué relación existe entre la interoperabilidad y la calidad de información en el Servicio de Administración, Tarapoto, 2023? Los **problemas específicos**, ¿Cuál es el nivel de interoperabilidad en el

Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria?

De igual forma el presente estudio fue justificado, **por conveniencia**, que los datos que se recopilen permitieron que el SAT disponga información relevante, y actuales para mejorar la calidad de su información. Asimismo, **relevancia social**, puesto que el usuario debió poseer mejores y nuevas herramientas de gestión que facilitó la ejecución de sus pagos prediales, de arbitrios y los trámites que fueran parte de otros requisitos administrativos. Asimismo, **valor teórico**, puesto que las directivas sobre el tema fueran mejor entendidas y aplicadas, para generar nuevos lineamientos internos. De igual manera, **implicancia práctica**, puesto que permitió y analizó el tema en el SAT Tarapoto, y pudo identificar los puntos a mejorar como institución y poder ofrecer mejores atenciones al contribuyente. Finalmente, **utilidad metodológica**, para una aplicación como antecedente de futuras investigaciones, que busco identificar nuevas metodologías de atención al cliente.

Por lo que se planteó como **objetivo general**: Determinar el grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el SAT Tarapoto, 2023, Por lo tanto, **como objetivos específicos**: Identificar el nivel de interoperabilidad en el SAT - Tarapoto, 2023, medir el nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023, Analizar la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de la información en el SAT Tarapoto, 2023.

Por otra parte, como hipótesis de estudios se plantea la **hipótesis general**: La interoperabilidad se relaciona significativamente con la calidad de la información en el SAT Tarapoto, 2023. Asimismo, las **hipótesis específicas** tenemos que, H1: El nivel de interoperabilidad en el SAT Tarapoto, 2023 es alto. H2: El nivel de calidad de información en el SAT Tarapoto, 2023 es alto. H3: La relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de la

información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023 es positiva y significativa muy alta.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio se sostuvo en investigaciones entre ello se menciona a Sánchez (2019), el cual buscaba relatar el progreso de la significación de la interoperabilidad en la gestión pública de Argentina. Concluye en que la interoperabilidad trae consigo tecnología de la comunicación, puesto que se ha vuelto inevitable su integración como esquema de optimización en el debido proceso. Es decir, que no solo es una herramienta, si no que las consideran un asociado estratégico para maximizar beneficios y reducción de costos de las metodologías físicas que aún sean validas en la gestión pública. Menciona también que es fundamental enfocarse en las dimensiones de interoperabilidad, afirmando como una de las más importantes la Organizacional, ya que se refiere a la gestión óptima de los métodos de una entidad para lograr un objetivo común.

Seguidamente, se citó a López (2022), quien concluyó que, existe una amplia cantidad de oportunidades para que las instituciones mejoren la calidad de la información brindada hacia el usuario, para el cual pueden utilizar plataformas que facilitan la comunicación y la integración de herramientas para gestionar los datos de carácter público que necesita ser conocidos por el ciudadano. Sin embargo, es necesario que cada uno de ellos estén estructurados y se clasifiquen de acuerdo su tipología para que se garantice también la accesibilidad de todas las personas considerando que cada uno posee habilidades cognitivas diferentes que necesitan ser tomadas en cuenta al momento de diseñar estas plataformas. Asimismo, se debe integrar un planeamiento de actividades de mantenimiento que garanticen la vigencia de estos sistemas en todo momento sin interrupciones.

Consecuentemente, se citó a Zenona (2020), quien concluyó que, son muy pocas las empresas que se preocupan por presentar y extender una calidad de información óptima que sea entendible por el usuario. Generalmente se debe a que estas cuentan con recursos limitados para la creación de sistemas o la divulgación de datos que necesitan ser protegidos adecuadamente para no generar amenazas o riesgos empresariales. Es por ello que se destaca la necesidad de universalizar la utilización de sitios web por parte de las

pequeñas empresas como un medio indispensable para mantener informado al público y al mismo tiempo generar transparencia que es sumamente necesaria para la confianza y el crecimiento; sin mencionar que también se trata de una obligación legal que recae sobre las empresas para generar una interacción óptima, así como la preparación adecuada para afrontar el proceso de cambio tecnológico que conllevará al crecimiento de la industria en la cual se cuenta.

Así mismo se citó a Agurto (2022), tuvo el propósito de proponer destrezas de recaudación para la cobranza del impuesto predial en el SAT – Chiclayo. Concluyendo en que el nivel de recaudación es de 37% un nivel bajo, es decir, los trabajadores que laboran en el SAT-Chiclayo no llegan a las metas de recaudación por lo que se debe validar una estrategia de recaudación, lo cual consiste en fomentar la cultura tributaria, actualizar y modernizar el catastro municipal, ampliar canales de pago y la información pertinente al usuario, y comunicar los recursos que se empelarán dentro del marco normativo para el debido cumplimiento de las deudas. De esta manera el gobierno electrónico entra a protagonizar para llegar a la calidad de información que se proyecta.

Por otro lado, Temoche (2020), buscaba determinar el nivel de recaudación en el SAT - Piura, menciona en su estudio de tipo no experimental, concluyendo que la recaudación es buena, puesto que los 90 encuestados optaron por dicha opción. En cambio, el nivel de impuesto predial solo 50 encuestados manifiestan como bueno y 40 encuestados manifiestan que es regular, para el nivel del impuesto de alcabala 81 encuestados manifiestan un nivel bueno y 9 encuestados manifiestan que es de un nivel regular. Por último, se determinó el nivel de tasa de arbitrios, donde se aprecia que 90 lo consideran bueno, es decir, que mucho ha mejorado dicha recaudación puesto que se han observado nuevas estrategias informativas y facilidades de pago, evitando el proceso regular para los trámites ya considerados.

Además, se citó a Salazar (2020), quien llegó a concluir que, durante los últimos tiempos se ha registrado diversas investigaciones y acreditaciones que dan cuenta del mejoramiento de los avances de la interoperabilidad aplicada a la justicia. Una prueba de ello es la madurez que ha adquirido este

tema para afrontar temas no solamente legales, sino también políticos y culturales, facilitando un campo de acción más amplio que garantiza la implementación de un modelo adecuado para generar la interoperabilidad adecuada. En concordancia con las normas que previamente han sido dictaminadas para favorecer imparcialmente a quienes corresponda, es decir, actualmente existen mejor garantía de imparcialidad para la aplicación de justicia debido a los avances que se han registrado en esta materia.

Así también, se citó a Llanos (2022) concluyó que, la verificación de la correlación que fue igual a 0,277 mediante Rho de Spearman generó la determinación de fortalecer la interoperabilidad como una de las herramientas indispensables para mejorar la atención que se brinda al ciudadano respecto los servicios documentarios. Durante los últimos tiempos ha sido catalogada como ineficiente debido a que no integran factores esenciales como la rapidez de las soluciones para la entrega de los solicitado, por lo que se necesita de la incorporación de esta variable como esencial para proyectar una nueva imagen positiva que genere confianza y satisfacción en el público.

Además, se cita a García (2022), concluyó que el vínculo entre interoperabilidad y la calidad de la información Rho de Sperman fue de -0.405 , es decir, negativa y una significancia en un 0.001 ; es decir, no existe una relación compatible entre el usuario y la calidad de información de la mano de su interoperabilidad. Por otro lado, el nivel de interoperabilidad en el SAT - Tarapoto 2021 es malo en un $38,69\%$, regular en un 35.77% y el 24.55% es bueno. Evidenciando que el intercambio de información es ineficiente. Sobre la calidad de información en el SAT - Tarapoto, 2021 es regular en un 35.77% , malo en un 35.04% y bueno en un 29.02% ; evidenciando que no se obtienen progresos representativos.

Por su parte, López (2019), concluyendo que se señaló el dominio significativo en cuanto a la calidad de servicios tecnológicos de las 119 organizaciones en Tarapoto; estableciendo que la organización tiene un impacto menor de todas, con un coeficiente de $0,26$. Es decir, que las entidades del sector público, adolecen de ejercicios de organización que les consienta fijar objetivos y metas factibles, formadas con los objetivos de la entidad, desde un nivel

estratégico hasta un nivel operativo, con el fin de poder efectuar bien las funciones y al mismo tiempo llevar acabo buenas prácticas durante el desarrollo de las actividades.

En cuanto a las teorías de la **variable de interoperabilidad**, se menciona a continuación: **la teoría de Interoperabilidad en los sistemas de información documental**, nace a partir del progreso de las tecnologías de la comunicación y de todo el sistema informativo, el cual puede manejarse desde un entorno técnico, semántico, político, humano, legal, intercomunitario y de manera internacional según dependa, es decir. Que la interoperabilidad es la posibilidad de que varios ordenadores trabajen juntos sin necesidad de comunicaciones previas, para posteriormente intercambiar información de su conveniencia de manera útil y con sentido (Laureano, 2007). Por otro lado, sobre **la teoría de interoperabilidad de sistemas de organización del conocimiento: el estado del arte**, está orientado hacia la interconexión de diversos sistemas y plataformas con la finalidad de incrementar la capacidad institucional para sistematizar, procesarla y sintetizar los datos para que estos sean entendibles y accesibles para el público, es decir, busca que el intercambio sea dinámico. (Martínez et al., 2011)

En cuanto a los términos básicos de la **interoperabilidad** son las siguientes: **administración electrónica**, fomenta la utilización de medios digitales y electrónicos para administrar los bienes estatales con eficiencia y oportunidad garantizando la transparencia en cada una de las etapas (Barrera et al., 2019). Asimismo, **Innovación y tecnología**, corresponde a la investigación y desarrollo de mejores procedimientos estratégicos que ayuden a garantizar la eficiencia y la utilización adecuada de los materiales o bienes públicos que son empleados para la generación de obras y proyectos (Martínez, 2021). Finalmente, **registros electrónicos**, comprende toda la documentación que se desarrolla dentro de las instituciones para ser registrada de forma digital en los sistemas automatizados que han sido establecidas por parte del gobierno para garantizar la seguridad y la accesibilidad por parte de la ciudadanía y los directivos. (Pérez et al., 2019)

Referente a la variable **interoperabilidad**, se tuvo como autor principal al Decreto legislativo N°. 1412, el cual lo define como las posibilidades de interacción e intercambio de información institucional orientado en base a un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos. Además, Mezquita et al. (2023), la interoperabilidad semántica, se enfoca en la información que puede intercambiarse entre otras entidades afines; pero autónomas en su recopilación de información, la cual debe volverse reutilizable para recortar los tiempos en los procesos que se puedan ocasionar para el usuario.

De acuerdo con Torres et al. (2022), la interoperabilidad técnica, puesto que involucra todos los aspectos sobre hardware y Software, ya que es esencial su homogenización para generar compatibilidad con otros sistemas. Siendo ello, la base principal de los problemas a resolver en la actualidad y que a su vez es el obstáculo más relevante que posee la aplicación de la interoperabilidad. Por último, la interoperabilidad legal, que hace referencia a los datos que se intercambian deben poseer un valor jurídico según las normativas de cada nación. Según Torab et al. (2023), todo debe partir desde un esquema horizontal hacia un esquema vertical, para lograr así el nivel de interoperabilidad a nivel nacional, que facilite los procesos dentro del país; siendo un camino largo que recorrer, pero prescindible para la evolución del sistema convencional de atención en la gestión pública.

Según Kennel (2022), es necesario mejorar los mecanismos que conllevan a la interoperabilidad por considerarse como el medio fundamental que producir al intercambio de información adecuada entre las instituciones con los diversos contribuyentes, organizaciones y público en general. Por lo que la capacidad con la que cuente esta organización para sintetizar y propiciar el acceso correcto, conllevará a determinar la suficiencia con la cual se manejan los recursos y los datos registrados a nivel interno. Dentro de ello también consideraron la existencia de barreras conceptuales que no permiten la expansión o mejoramiento de los procedimientos para facilitar el intercambio correcto entre organizaciones, considerando estas barreras como las leyes

antiguas o desfasadas que no facilitan la expansión de estos servicios de manera oportuna.

De acuerdo a Schwanitz et al.(2022), deducen que, el principio de interoperabilidad interadministrativo está fundamentado en el diseño de procedimientos inteligentes para mejorar el proceso administrativo; considerando cada uno de los sistemas automatizados que posee la organización para aplicar las herramientas que sean necesarias y que conduzcan a la ampliación de las posibilidades de intercambio de datos, a través de un soporte continuo y adecuado que garantice la funcionalidad en cualquier momento. En tanto, se requiere de un mantenimiento apropiado por parte de personas capacitadas y con la acreditación correspondiente que ayude a garantizar la estabilidad de cada uno de los sistemas utilizados.

Según Pérez et al. (2021), los beneficios de la interoperabilidad se refieren a tres aspectos diferenciados: por un lado, técnicos, organizativos en materia de fortalecimiento de las capacidades, la mejor coordinación, o la simplificación de la actividad administrativa. Asimismo, Spencer (2021), deducen que, la interoperabilidad es un imperativo en un Estado políticamente descentralizado: Permite que cada poder político ejerza sus competencias abatiendo las eventuales barreras que en otro caso represente para la ciudadanía su segmentación entre diferentes poderes públicos que contemplan. En consecuencia, Hazra et al. (2021), se puede afirmar que cuando se alude a la interoperabilidad se hace referencia a un criterio recurrente para garantizar la conexión por las distintas administraciones, y garantizar que estas no se conviertan en islas inaccesibles. En tanto, Belchior et al. (2021), la importancia que ha adquirido la interoperabilidad dentro del sistema es tal, que se llega a proclamar la necesidad de erigirla como un principio del Derecho Administrativo.

De acuerdo a Song et al. (2022), la posibilidad de garantizar una interoperabilidad perfecta, radica en la interacción de cada uno de los sistemas y elementos que lo conforman para garantizar el intercambio de información adecuada por parte de cada una de las administraciones que se encuentran a barricadas por el ámbito estatal. De modo que se garantice la

integridad de los datos proporcionados para mejorar los servicios, prestaciones y actuaciones públicas. En este sentido, Sadowski y Maj (2022), indican que, es necesario categorizar los procedimientos administrativos para establecer cada uno de los datos que se manejan dentro de ella, lo cual conducirá a sintetizar y almacenar correctamente para facilitar la accesibilidad por parte de los solicitantes.

En cuanto a la variable **interoperabilidad**, según Decreto legislativo N°. 1412, consideró las siguientes dimensiones; **a nivel organizacional**, las responsabilidades y relaciones que derivan en el intercambio correcto de datos a para la puesta en marcha de las responsabilidades y funciones estipuladas adecuadamente. **A nivel semántico**, que refiere al uso de datos garantizando el tamaño y su considerado exacto de dichos datos para ser entendido por cualquier aplicación a fin a dicho intercambio. **A nivel técnico**, se oriental mejoramiento del sistema y su respectivo intercambio, así como la definición de los protocolos necesarios para el óptimo estándar. Por último, **a nivel legal**, puesto que vela en la observancia adecuada de la legislación y lineamientos para facilitar el cambio de información entre distintas organizaciones del sector público, y sobre todo al cumplimiento del debido tratamiento de la información que se intercambia.

Respecto a las teorías de la **calidad de información**, se menciona al **cumplimiento de criterios reconocidos**, en donde se enfoquen ciertas dimensiones como la precisión, ya que debe considerarse un diseño de sistemas que se implementen y mantengan. Oportunidad; puesto que hace referencia a la puntualidad y utilidad en donde se engloba la exactitud dentro de un buen proceso de la información. Relevancia; ya que debe estar dirigidas a las personas o usuarios adecuados, cubriendo una necesidad en específico, y comprensibilidad puesto que la información debe ser precisa y cómoda de entender, para evitar malos entendidos dentro del proceso (Rojas, 2012). Por otro lado, **la teoría de calidad de información**, es la fiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearan y bajo que contexto que debe guiar, dándole una utilidad bajo atributos específicos (Chacón y Rugel, 2018).

Por otra parte, la definición de términos básicos, se consideró a **Estado**, lo menciona la RAE (2021) desde un punto socio político, como la identificación de una entidad con poder soberano para desempeñar funciones políticas. El concepto sobre **gobierno**, según Bracamonte (2002), lo define como el ejercicio de la autoridad por medio de colaboradores, respecto a otros colaboradores. Siendo la filosofía la que guía la distribución de dicha autoridad. Dicho ello, el concepto sobre **gobierno electrónico**, según la Arguelles (2022), está ligado a la autoridad, pero desde un punto de vista mucho más tecnológico, el cual permitirá la integración de herramientas, y elementos y estrategias vinculadas a las plataformas digitales para propiciar el intercambio de datos y la comunicación con el público de forma amplia.

La variable **calidad de información**, fue definida por Espona (2015), la confiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearán y bajo que contexto de debe guiar. Asimismo, Mahmud et al. (2023), deducen que, no solamente se trata de presentar información y ponerla al alcance del público, sino que las instituciones deben garantizar que esta sea verídica y confiable, representando la veracidad tal y como sucede en los hechos o cuando se trata de información documentaria, realmente corresponda a lo que el usuario está buscando. Para ello, es necesario garantizar la aplicación de un filtro exhaustivo que permitan analizar la tipología de los datos y la pertinencia y cada uno de los sectores con sistemas donde se colocan para el acceso al público antes de su publicación respectiva.

Según Carro et al. (2022), es necesario abordar la clasificación de la información que se encuentra dentro de una organización para poder realizar la determinación de cada uno de los sistemas que serán utilizados para su almacenamiento y posterior puesta a disposición del público. Esto permitirá que se brinde datos clasificados para una búsqueda más rápida, lo mismo que permitirá incrementar el nivel de calidad que percibirá el público, teniendo en cuenta que esto también ayudará a disminuir el tiempo que las personas se toman para obtener los datos requeridos. Dentro de este aspecto se considera también el mantenimiento de los sistemas o servidores donde se alojan los

datos, para que éstos estén siempre disponibles y no presenten limitaciones de velocidad que puedan afectar la experiencia del usuario. (Rai et al., 2022)

Según Stawowy et al. (2023), cuando hablamos de la información que se encuentra expuesto en internet, no toda es considerada como confiable o de calidad debido a la facilidad con la cual las organizaciones o personas pueden acceder a un espacio digital para realizar la publicación respectiva, las cuales muchas veces carecen de un sustento verídico que permita al usuario garantizar la procedencia de los datos expresados. Asimismo, Morales et al. (2023), consideraron que la verificación de las fuentes antes de su publicación resulta crucial para garantizar la entrega de información de calidad. De modo que estos sean útiles para los diversos fines con los cuales son consultados por parte del público. Las organizaciones tienen la responsabilidad de abordar cada etapa y procedimiento correspondiente a esta variable para facilitar cada uno de los indicadores de calidad exigidos por la norma.

Según Setiawan et al. (2022), cuando se trata de información periodística, se considera como altamente sensible y de alto grado de responsabilidad debido que se tratan temas muy sensibles que necesita ser manejados con veracidad y pertinencia, por lo que necesario verificar la fuente adecuadamente para brindar una información correcta. Asimismo, Sumayyah et al. (2022), considera que dentro del ámbito estatal sucede lo mismo, debido a que toda la data presentada hacia el exterior debe ser verificada y coherente para garantizar la contribución con las decisiones del público, sobre todo cuando se trata de datos o comentarios que conllevan a la verificación de diversos aspectos como la propiedad, la seguridad, entre otros que son plena responsabilidad institucional. (Wang y Lun, 2022)

De acuerdo a Buser y Fay (2020), indican que, resulta fundamental la determinación de indicadores que permitan facilitar la medición de la calidad de información, debido a que estos marcarán las exigencias y puntos a verificar para concretar si están cumpliendo con los parámetros necesarios. Asimismo, Saputra et al. (2023), el cumplimiento de la normativa respecto a la calidad de información, responde a la necesidad del usuario para acceder a datos que sean confiables y verídicos, así como también su

disponibilidad en medios accesibles sin presentar trabas o limitaciones que puedan derivar en la insatisfacción u otros problemas legales que están amparados por las normativas como parte del derecho de los usuarios para acceder a la información estatal. Por otro lado, Zamir y Kim (2022), la creación de sistemas autónomos, representa una oportunidad y estrategia importante dentro de este tema debido a que es garantizar la disponibilidad de la información y la verificación de sus fuentes para garantizar la calidad respectiva sin la necesidad de la intervención humana.

Respecto a las dimensiones, se consideraron las siguientes: Dimensión **intrínseca** que es la que denota la precisión, objetividad y reputación. Dimensión **contexto** teniendo en cuenta un contexto como algo esencial, considerado dentro de la relevancia y la cantidad de datos sea uno de los aspectos importantes. Dimensión **representación**, refleja la importancia de la presentación de datos y aspectos metodológicos. Dimensión accesibilidad la que lidia con la disponibilidad de datos, facilitando de esta forma también la eficiencia en la entrega de los datos solicitados en cualquier momento. (Espona, 2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

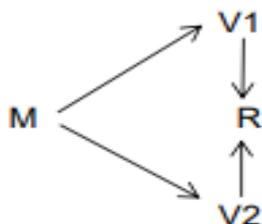
Fue básica, puesto que fue una investigación pura o teórica y se enmarca compendios teóricos, sin tomar en cuenta la finalidad práctica generando nuevos conocimientos mediante la recolección de información, (Baena, 2017)

Diseño de investigación

Fue no experimental, debido a que no se manipularon los temas abordados, puesto que fue aplicado los efectos en un período de la causa, (Aceituno,2020).

Así también, el estudio fue de enfoque cualitativo, pues fue analizado los resultados con la hipótesis planteada con la aplicación de estadísticas y datos numéricos (Hernández et al., 2018). Así mismo, fue descriptiva – correlacional, ya que fue medida la correspondencia entre ambas variables de investigación.

A su vez, la investigación fue de corte transversal, ya que la obtención de información fue desenvuelta en función a las dos variables de estudio pertenecientes al año 2023.



En donde:

M = Muestra

V1= Variable de interoperabilidad

V2= Variable de calidad de información

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Interoperabilidad del estado

Definición conceptual: Son las posibilidades de interacción e intercambio de información institucional orientado en base a un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos (Decreto legislativo N°. 1412)

Definición operacional: Mejoras dentro del sistema actual sobre la facilidad que debió tener un usuario para obtener información adecuada; para ello fue empleado un cuestionario.

Se midió con un cuestionario conformado por preguntas cuyas respuestas pueden darse de forma ordinal implementando la escala valorativa de Likert.

Variable 2: Calidad de información

Definición conceptual: Fue la seguridad de datos específicos que fue relacionado a la utilidad que de emplearán y bajo que contexto de debe guiar. (Espona, 2015)

Definición operacional: Continuo de valores, dogmas y cualidades colaborados por una compañía en relación a la tributación.

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

Población

Fue de 18 996 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023 (fuente: Servicio de Administración Tributaria)

Criterios de Selección

El estudio no contempla la incorporación de criterios de inclusión y tampoco exclusión.

Muestra:

Al considerar una población extensa, fue necesario el cálculo así:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Obteniendo que:

n = Muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (NC)

e = Error de estimación

p = Probabilidad positiva

q = (1-p) = Probabilidad negativa

Se integró una muestra de 137 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto.

Muestreo:

El muestreo de la presente investigación fue probabilístico aleatorio simple, definido como el método que emplea la probabilidad para considerar la estimación exacta de la muestra (Cohen et al., 2019).

Unidad de análisis: Un contribuyente del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto del año 2023.

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

Técnicas

Fue empleado la encuesta, ya que comprendió una cantidad adecuada de preguntas sobre el tema por medio de su instrumento determinado. (Sánchez et al., 2018)

Instrumentos

El instrumento aplicable fue el cuestionario, de elaboración propia el cual fue dirigido al usuario de la Administración Tributaria – Tarapoto.

La medición de la Interoperabilidad del Estado fue por medio de un cuestionario de elaboración propia, orientado a identificar el nivel de Interoperabilidad del Estado. El cuestionario constó de 14 ítems, dividido en 3 dimensiones con una escala de: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3=

Indiferente, 4= Casi siempre y 5= Siempre, medido en niveles de: Bajo (14-32), Medio (33-51) y Alta (52-70).

La Calidad de información se midió a través del cuestionario de elaboración propia, con la intención de poder identificar el nivel de Calidad de información: constó con 19 ítems en función a 4 dimensiones con una escala de: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= Indiferente, 4= Casi siempre y 5= Siempre, la variable se midió en tres niveles o rangos: Baja (19-44), Media (45-70) y Alta (71-95).

Validez

El cuestionario fue aceptado mediante la decisión de 5 profesionales, identificándose a personas que tengan el conocimiento en el tema en investigación.

Se determinó la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken. Arrojando para el primer instrumento un valor de 0.98 (98 %), para el segundo fue 0.99 (99 %) de similitud en la evaluación por los profesionales; generando la acreditación de una validez alta juntamente con la evidencia de que se puede proceder a su aplicación.

Confiabilidad

Se realizó el cálculo por medio del alfa de Cronbach cuyos resultados fueron aceptados solamente si se encontraron en un rango desde 0.7 hasta 1 (Hernández et al., 2014).

La interoperabilidad del Estado, obtuvo 0,949, la confiabilidad de calidad de información fue 0,957 por estar por encima de 0,70. Estos resultan significativos; garantizando una fiabilidad fuerte.

3.5. Procedimientos

Se procedió a solicitar autorización a la institución para el desarrollo de la investigación, posterior a ello se estructuró dos cuestionarios que fueron validados por cinco expertos, y se hizo el proceso de confiabilidad

mediante el alfa de Cronbach. Los instrumentos fueron aplicados a la muestra de estudio. Los datos se pasaron a una base de datos del Excel, el cual se agrupó por cada variable y se analizó e interpretó de acuerdo a cada objetivo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó a la estadística descriptiva mediante tablas y figuras estadísticas, también se empleó a la estadística inferencial para la contratación de las hipótesis mediante el SPSS V.25. Respladado por Kolmogorov-Smirnova se empleó el Rho de Spearman para hacer posible el cálculo de las correlaciones con las cuales se descartó o afirmó las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se contemplaron los principios de: autonomía, facilitando la determinación del tema en concordancia con los intereses propios sin recibir el condicionamiento externo. Justicia, porque se generó un trato apropiado en torno a la justicia para garantizar el respeto a cada involucrado. Beneficencia, porque busca el mejoramiento de los aspectos organizacionales analizados para que este se desempeñe de una mejor manera. No maleficencia, debido a que no se pretendió causar daño alguno antes, durante o después del proceso aplicado. Asimismo, en el principio de derecho se respetaron las precisiones de la universidad y el uso de las normas APA. (Álvarez, 2018)

IV. RESULTADOS

4.1. Identificar el nivel de interoperabilidad en el SAT Tarapoto, 2023

Tabla 1

Nivel de interoperabilidad

Nivel	Rango	f	%
Bajo	14-32	8	6%
Medio	33-51	90	66%
Alto	52-70	39	28%
Total		137	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto.

Interpretación

El nivel de interoperabilidad fue bajo en 6 %(8), medio en 66 % (90) y alto en 28 %(39).

4.2. Identificar el nivel de calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023

Tabla 2

Nivel de calidad de información

Nivel	Rango	f	%
Bajo	19-44	5	4%
Medio	45-70	99	72%
Alto	71-95	33	24%
Total		137	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto.

Interpretación

El nivel de calidad de información fue bajo en 4 %(5), medio en 72 % (72) y alto en 24 % (33).

4.3. Relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información en el SAT Tarapoto, 2023

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Interoperabilidad	,115	137	,000	,966	137	,002
Calidad la información	,130	137	,000	,928	137	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al trabajar con una muestra que es mayor a 50, se propició el cálculo de Kolmogorov-Smirnova. Siendo $p = 0.000$ y 0.000 siendo las dos de las variables inferiores a 0.05 , acreditando que la distribución es no normal; por lo que el Rho de Spearman es el indicado para concretar la contrastación.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información

			A nivel organizacional	A nivel semántico	A nivel legal	Calidad de información
Rho de Spearman	A nivel organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,820**	,801**	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	137	137	137	137
	A nivel semántico	Coeficiente de correlación	,820**	1,000	,796**	,575**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	137	137	137	137
	A nivel legal	Coeficiente de correlación	,801**	,796**	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	137	137	137	137

Calidad de información	Coefficiente de correlación	,495**	,575**	,528**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	137	137	137	137

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación significativa entre las dimensiones de interoperabilidad y la variable calidad de información, un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), ya que el Rho Spearman fue 0.495, 0.575, y 0.528 (positiva moderada), orientando a aceptar la hipótesis de investigación.

4.4. Relación de la interoperabilidad y la calidad de información en el Sat-Tarapoto, 2023

Tabla 5

Relación entre interoperabilidad y la calidad de información

			Interoperabilidad	Calidad de información
Rho de Spearman	Interoperabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
Calidad de información	Calidad de información	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

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

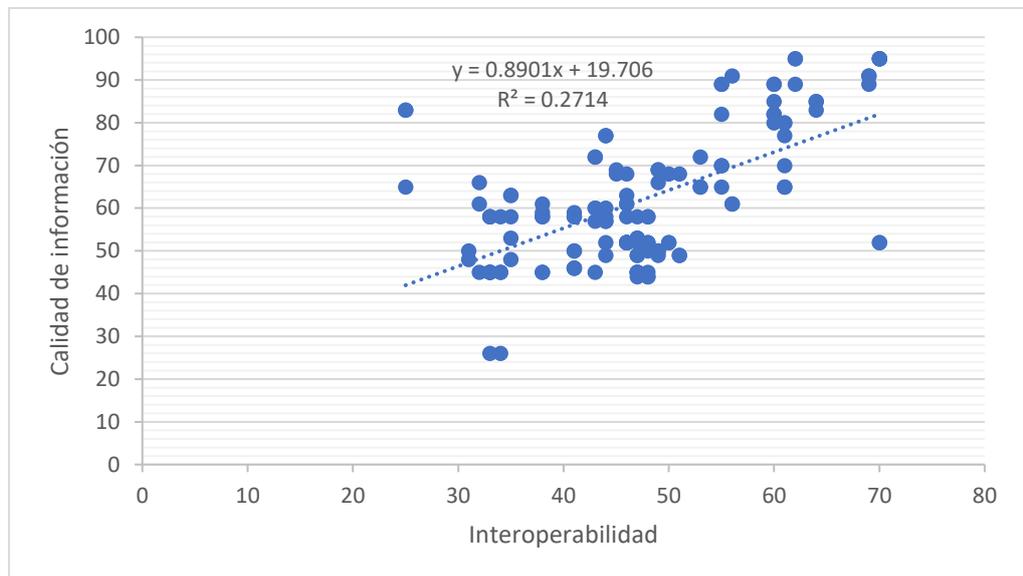
Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación significativa entre la interoperabilidad y la calidad de información en el SAT Tarapoto, 2023, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), ya que el Rho Spearman fue 0. 521 (correlación positiva moderada) orientando a aceptar la hipótesis de investigación.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre interoperabilidad y calidad de información



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.2714$), indica que la calidad de información depende en 27.14 % de la interoperabilidad.

V. DISCUSIÓN

Para empezar, se concreta que el nivel de interoperabilidad es medio en 66 %, ya que la implementación de plataformas de interoperabilidad del Estado no es oportuna, debido a las deficiencias en su accesibilidad a sus páginas web. Los servicios son limitados, sobre todo porque se considera que los problemas de implementación se justifican en la ineficiencia del recurso sistemático y de mantenimiento informático. Asimismo, esto permitió la preparación adecuada para afrontar el proceso de cambio tecnológico que conllevará al crecimiento de la industria en la cual se cuenta. Siendo similares a Sánchez (2019), indica que, buscaba relatar el progreso de la significación de la interoperabilidad en la gestión pública de Argentina. Concluye en que la interoperabilidad trae consigo tecnología de la comunicación, puesto que se ha vuelto inevitable su integración como esquema de optimización en el debido proceso. Es decir, que no solo es una herramienta, si no que las consideran un asociado estratégico para maximizar beneficios y reducción de costos de las metodologías físicas que aún se validan en la gestión pública. Menciona también que es fundamental enfocarse en las dimensiones de interoperabilidad, afirmando como una de las más importantes la Organizacional, ya que se refiere a la gestión óptima de los métodos de una entidad para lograr un objetivo común. Además, la interoperabilidad semántica, ya que se enfoca en la información que puede intercambiarse entre otras entidades afines; pero autónomas en su recopilación de información, la cual debe volverse reutilizable para recortar los tiempos en los procesos que se puedan ocasionar para el usuario. La interoperabilidad técnica, puesto que involucra todos los aspectos sobre hardware y Software, ya que es esencial su homogenización para generar compatibilidad con otros sistemas. Siendo ello, la base principal de los problemas a resolver en la actualidad y que a su vez es el obstáculo más relevante que posee la aplicación de la interoperabilidad. Por último, la interoperabilidad legal, que hace referencia a los datos que se intercambian deben poseer un valor jurídico según las normativas de cada nación. Todo ello debe partir desde un esquema horizontal, hacia un esquema vertical, para lograr así el nivel de interoperabilidad a nivel nacional, que facilite los procesos dentro del país,

siendo un camino largo que recorrer, pero prescindible para la evolución del sistema convencional de atención.

Asimismo, el nivel de calidad de información es medio en 72 %, debido a que la entidad solo se ha enfocado en mejorar sus sistemas, pues no se plantea el cruce informativo para una adecuada toma de decisiones y por ende brindar una información oportuna al usuario. Siendo similares a López (2022), donde existe una amplia cantidad de oportunidades para que las instituciones mejoren la calidad de la información brindada hacia el usuario, para el cual pueden utilizar plataformas que facilitan la comunicación y la integración de herramientas para gestionar los datos de carácter público que necesita ser conocidos por el ciudadano. Sin embargo, es necesario que cada uno de ellos estén estructurados y se clasifiquen de acuerdo su tipología para que se garantice también la accesibilidad de todas las personas considerando que cada uno posee habilidades cognitivas diferentes que necesitan ser tomadas en cuenta al momento de diseñar estas plataformas. Asimismo, se debe integrar un planeamiento de actividades de mantenimiento que garanticen la vigencia de estos sistemas en todo momento sin interrupciones. En tanto, Zenona (2020), menciona que, son muy pocas las empresas que se preocupan por presentar y extender una calidad de información óptima que sea entendible por el usuario. Generalmente se debe a que estas cuentan con recursos limitados para la creación de sistemas o la divulgación de datos que necesitan ser protegidos adecuadamente para no generar amenazas o riesgos empresariales. Es por ello que se destaca la necesidad de universalizar la utilización de sitios web por parte de las pequeñas empresas como un medio indispensable para mantener informado al público y al mismo tiempo generar transparencia que es sumamente necesaria para la confianza y el crecimiento; sin mencionar que también se trata de una obligación legal que recae sobre las empresas para generar una interacción óptima.

Además, existe relación significativa entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información, ya que el Rho Spearman fue 0.495, 0.575, y 0.528 (positiva moderada), un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01). Indicando que, a mejor desarrollo de las dimensiones de

interoperabilidad, mejor será la calidad de información. Por otro lado, las entidades del sector público, adolecen de ejercicios de organización que les consienta fijar objetivos y metas factibles, formadas con los objetivos de la entidad, desde un nivel estratégico hasta un nivel operativo. Siendo similar a Llanos (2022), indica que, la verificación de la correlación que fue igual a 0,277 mediante Rho de Spearman generó la determinación de fortalecer la interoperabilidad como una de las herramientas indispensables para mejorar la atención que se brinda al ciudadano respecto los servicios documentarios. Pese a ello, en los últimos tiempos ha sido catalogada como ineficiente debido a que no integran factores esenciales como la rapidez de las soluciones para la entrega de los solicitado, por lo que se necesita de la incorporación de esta variable como esencial para proyectar una nueva imagen positiva que genere confianza y satisfacción en el público. También, Agurto (2022), indican que el nivel de recaudación es al 37% un nivel bajo, es decir, los trabajadores que laboran en el SAT Chiclayo no llegan a las metas de recaudación por que lo que se debe validar una estrategia de recaudación, lo cual consiste en fomentar la cultura tributaria, actualizar y modernizar el catastro municipal, ampliar canales de pago y la información pertinente al usuario, y comunicar los recursos que se emplearán dentro del marco normativo para el debido cumplimiento de las deudas. De esta madera el gobierno electrónico entra a protagonizar para llegar a la calidad de información que se proyecta.

Además, García (2022), concluyó que el vínculo entre interoperabilidad y la calidad de la información Rho de Sperman fue de -0.405 es decir, negativa y una significancia en un 0.001 , es decir, no existe una relación compatible entre el usuario y la calidad de información de la mano de su interoperabilidad. Por otro lado, el nivel de interoperabilidad en el SAT - Tarapoto 2021, es malo en un 38,69%, regular en un 35.77% y el 24.55% es bueno, evidenciando que el intercambio de información es ineficiente. Sobre la calidad de información en el SAT - Tarapoto, 2021, es regular en un 35.77%, malo en un 35.04% y bueno en un 29.02%, evidenciando que no se obtienen progresos representativos

Finalmente, existe relación significativa entre la interoperabilidad y la calidad de información en el SAT Tarapoto, 2023, ya que el Rho Spearman fue 0. 521

(positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Asimismo, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.2714$), representa que la calidad de información depende en 27.14 % de la interoperabilidad. Siendo similar a Temoche (2020), donde la recaudación es buena, puesto que los 90 encuestados optaron por dicha opción. En cambio, el nivel de impuesto predial solo 50 encuestados manifiestan como bueno y 40 encuestados manifiestan que es regular. En el nivel del impuesto de alcabala 81 encuestados manifiestan un nivel bueno, y 9 encuestados manifiestan que es de un nivel regular. Por último, se determinó el nivel de tasa de arbitrios, donde se aprecia que 90 lo consideran bueno, es decir, que mucho ha mejorado dicha recaudación puesto que se han observado nuevas estrategias informativas y facilidades de pago, evitando el proceso regular para los tramites ya considerados. Asimismo, Salazar (2020), menciona que, durante los últimos tiempos se ha registrado diversas investigaciones y acreditaciones que dan cuenta del mejoramiento de los avances de la interoperabilidad aplicada a la justicia. Una prueba de ello es la madurez que ha adquirido este tema para afrontar temas no solamente legales, sino también políticos y culturales, facilitando un campo de acción más amplio que garantiza la implementación de un modelo adecuado para generar la interoperabilidad adecuada en concordancia con las normas que previamente han sido dictaminadas para favorecer imparcialmente a quienes corresponda. Es decir, actualmente existen mejores garantías de imparcialidad para la aplicación de justicia debido a los avances que se han registrado en esta materia. Además, López (2019), indica que señaló el dominio significativo en cuanto a la calidad de servicios tecnológicos de las 119 organizaciones en Tarapoto, estableciendo que la organización tiene un impacto menor de todas, con un coeficiente de 0,26.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la interoperabilidad y la calidad de información en el SAT Tarapoto, 2023. y un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01) con un Rho Spearman fue 0. 521 (correlación positiva moderada). Asimismo, el coeficiente determinación ($R^2= 0.2714$), revela que la calidad de información depende en 27.14 % de la interoperabilidad.
- 6.2. El nivel de interoperabilidad es medio en 66 %, ya que la implementación de plataformas de interoperabilidad del Estado no es oportuna, debido a las deficiencias en su accesibilidad a sus páginas web, en donde los servicios son limitados; sobre todo porque se considera que los problemas de implementación se justifican en la ineficiencia del recurso sistemático y de mantenimiento informático.
- 6.3. El nivel de calidad de información es medio en 72 %, debido a que la entidad solo se ha enfocado en mejorar sus sistemas, pues no se plantea el cruce informativo para una adecuada toma de decisiones y por ende brindar una información oportuna al usuario.
- 6.4. Existe relación significativa entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información con un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), y un Rho Spearman fue 0.495, 0.575, y 0.528 (correlación positiva moderada); revelando que, a mejor desarrollo de las dimensiones de interoperabilidad, mejor será la calidad de información.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente del SAT, incentivar a la consulta de datos tributarios a través de nodos de interoperabilidad, es decir, que el modo de intercambio de datos se haga de manera directa y precisa, por medio del Canal de Intermediación de datos, consistiendo en verificar y consultar datos para el desarrollo de trámites afines, sin la necesidad de otros protocolos.
- 7.2. Al gerente del SAT, evaluar los procesos de los trámites que dependen de otros procesos informativos y que estos estén relacionados de manera digital entre la institución y el contribuyente, para recopilar toda información previa, generando un mayor nivel de satisfacción en el usuario.
- 7.3. Al gerente del SAT, lograr una correcta aplicación de los lineamientos estipulados, en donde predomine el manejo de datos que permitan comparar y coordinar de manera más directa, beneficiando de manera oportuna a los usuarios que acuden por sus trámites.
- 7.4. Al gerente del SAT, realizar actividades de capacitación y promoción del empleo de la interoperabilidad para una calidad de información óptima, logrando el cruce de información deseado y de esa manera de generen mejores condiciones de atención.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf
- Agencia Estatal de Administración Tributaria (2022). *Presidencia: La persona titular de la Secretaría de Estado de Hacienda*. <https://www.hacienda.gob.es/ES/EI%20Ministerio/Paginas/Organigrama/CVs/AgenciaEstataldeAdminsitracionTributaria.aspx>
- Agurto, J. (2022). *Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78469/Agurto_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arguelles-Toache, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Instituto de Investigaciones Sociales*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/edsc/v10n24/2007-8064-edsc-10-24-e2481028.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3° Ed.). DGB.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barrera-Barrera, R., Rey-Moreno, M., Medina-Molina, C. (2019). Factores explicativos de la preferencia y uso de la administración electrónica en España. *Rev. Adm. Pública*. <https://doi.org/10.1590/0034-761220170391>
- Belchior, R., Vascelos, A., Guerreiro, S., y Correia, M. (2021). A Survey on Blockchain Interoperability: Past, Present, and Future Trends. *Universidad de Lisboa, Portugal*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=aa143b0e-c479-4f6a-bba7-831a287532d2%40redis>
- Bracamonte, E. (2002). Política, Estado y gobierno.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n10/a09.pdf>
- Capela-Borrallho, J., Gallardo-Vázquez, D., Hernández-Linares, R. (2020). El efecto de factores de gobierno corporativo en la calidad de la información financiera

- en empresas familiares y no familiares. *University of Extremadura*.
<https://doi.org/10.6018/rcsar.358451>
- Carro-Pérez, E., Hernández-Gómez, A., Chavarría-Ventura, C. (2022). Desarrollo de una Escala de Calidad de la Información transmitida por Medios de Comunicación Electrónicos (ECIME). *Universidad Autónoma de Tamaulipas, Mexico*. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v17i1.1651>
- Chacón-Canto, J., Rugel- Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cohen, N., Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Decreto legislativo N°. 1412. *Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Espona, M. (2015). Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, J. (2022). *Interoperabilidad y calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80403/Garc%ca%ada_OJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hazra, A., Adhikari, M., y Amgoth, T. (2021). A Comprehensive Survey on Interoperability for IIoT: Taxonomy, Standards, and Future Directions.

- University of Hyderabad, India.*
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e04ec0e3-e088-48d2-a5b5-08e5abdb01ee%40redis>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica.*
<https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* Mc Graw Hill. (6°. Ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kennel, J. (2022). Exploring coexistence in the securities industry: Why the ISO 20022 central dictionary is the key to interoperability and realising data opportunities. *Journal of Securities Operations & Custody.*
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9cbf0885-e81f-4071-94d3-17b1cb90022d%40redis>
- La Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (2016). *Gobierno digital.* <https://www.iadb.org/es/dialogo-regional-de-politica/la-red-de-gobierno-electronico-de-america-latina-y-el-caribe>
- Laureano, F. (2007). La teoría de Interoperabilidad en los sistemas de información documental. *Universidad de la Salle.*
<https://www.redalyc.org/pdf/953/95330103.pdf>
- Llanos, J. (2022). *Interoperabilidad Institucional y Atención Documentaria al Ciudadano en los Funcionarios de una Institución Ministerial, 2021.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77623/Llanos_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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 posgrado, Universidad Nacional de San Martín].
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3341/1/DOCTORADO%20-%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf>
- López-Luna, J., Herrera-Rivas, H., Hernández-Almazán, J. (2022). Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud.

- Ride*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v12n24/2007-7467-ride-12-24-e03.pdf>
- López-Luna, J., Herrera-Rivas, H., Hernández-Almazán, J. (2022). Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1118>
- Mahmud, A., Prayago, D., y Mardi, M. (2023). Analyzing the Effects of System Quality on the Net Benefits of the Village Financial System (Siskeudes): Information Quality and User Satisfaction as Mediating Variables. *Management and accounting review*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=cec54f81-176e-40d7-9f84-8485964ec302%40redis>
- Martínez-Sesmero, J. (2021). Innovación y tecnología en época de adversidad. *Revista de la OFIL*. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2020000200001>
- Martínez-Tamayo, A., Valdez, J., Stubbs, E. (2011). Teoría de la interoperabilidad de sistemas de organización del conocimiento: el estado del arte. *Información, cultura y sociedad*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17402011000100002&script=sci_arttext&tIng=es
- Mezquita, Y., Podgorelec, B., Gil-González, A.B., y Corchado, J.M. (2023). Blockchain-Based Supply Chain Systems, Interoperability Model in a Pharmaceutical Case Study. *Revista Sensores*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9687cf39-1dcf-4c18-8c22-2178ec1a59c9%40redis>
- Morales-Serazzi, M., González-Benito, O., y Martos-Partal, M. (2023). Achieving useful data analytics for marketing: Discrepancies in information quality for producers and users of information. *Business Research Quarterly*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e199b621-3f7d-481a-8878-b7fc1f6cc3ef%40redis>
- Pérez-Martí, M., Casadó-Marín, L., Romani-Alfonso, J. (2019). Estudio situacional de los registros electrónicos en una unidad de medicina interna: barreras y oportunidades. *Enfermería Global*. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.3.284211>

- Pérez-Vásquez, M., Rodríguez-Vásquez, J., Álvarez-Ríos, L. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Universidad Cesar Vallejo- Perú*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano – GOB.PE (2021). Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gobierno Digital. http://summit-americas.org/VIII%20SUMMIT%20Mechanism/Buenas%20practicass%202019/Peru/Peru_17%20BPForm%20GOB.PE.pdf
- RAE (2021). Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/>
- Rai-A., Tang, X., y Yin, Z. (2022). Gaining Customer Loyalty with Tracking Information Quality in B2B Logistics. *Journal of management information systems*. <https://doi.org/10.1080/07421222.2022.2063552>
- Rojas-Ramos, D. (2012). Teorías de calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. *Gestiópolis*. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Sadowski, A., y Maj, J. (2022). Interoperability and Complementarity of Civil Defense as Crucial Problems of Regional Security: The Case of the Suwalki Corridor. *The journal of slavic military studies*. <https://doi.org/10.1080/13518046.2022.2139576>
- Salazar, J. (2020). *Modelo de interoperabilidad para lograr una comunicación en tiempo real en el Sector Justicia, La Libertad – 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46515/Salazar_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, C. (2019). Interoperatividad en la gestión pública. *Universidad de San Andrés*. <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16162/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20S%C3%A1nchez%2C%20Claudia.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. *Universidad Ricardo Palma*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Saputra, D.E., Vera, M.R., y Setia-Pratama, A. (2023). Do system quality and information quality affect job performance? The mediation role of users'

- perceptions. *Revista Plos One*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=1e33f6f4-e6e7-42c4-ab95-c4f49783c622%40redis>
- Schwanitz, V.A., Wierling, A., Celino, M., y Demir, M. (2022). Current state and call for action to accomplish findability, accessibility, interoperability, and reusability of low carbon energy data. *Revista científ reports*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=a293fc89-84e6-40dd-b490-fc76ab9b78bb%40redis>
- Setiawan, A., Sudirman, I., y Helmi, N. (2022). Strategy for the Effectiveness of the Implementation of Academic Information Systems in College in Efforts to Improve Information Quality. *Strategy for the Effectiveness of the Implementation of Academic Information Systems*.
<https://doi.org/10.3991/ijim.v16i13.30601>
- Song, X., Ding, Z., Liu, C., y Zhang, Q. (2022). The Utilization Ratio and Interoperability of Corporate-Level XBRL Classification Standard Elements in China. *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2022/4897908>
- Spencer, J.H. (2021). Small and big infrastructure: a community-planning theory of increments and interoperability. *Journal of economic policy reform*.
<https://doi.org/10.1080/17487870.2019.1616547>
- Stawowy, M., Duer, S., y Perlichi, K. (2023). Supporting Information Quality Management in Information and Communications Technology Systems with Uncertainty Modelling. *Revista Energies*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=a46c6b54-1caf-4c3a-8f2d-09910cda8eb4%40redis>
- Sumayyah, S., Azrifah, M., y Abdullah, S. (2022). Development and validation of the quality of online health information seeking: Psychometric properties and a confirmator y factor análisis. *Malaysian Journal of Library & Information Science*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=87619309-eff2-4e1e-aa2e-3a07fc599d2f%40redis>
- Temoche, G. (2020). *Gestión de Recaudación Tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78469/Agurto_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torab-Miandoab, A., Samad-Soltani, T., y Jodati, A. (2023). Interoperability of heterogeneous health information systems: a systematic literature review. *Medical Informatics and Decision Making*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=b3f832dc-f541-40bb-840e-63724df91855%40redis>
- Torres-Ricaurte, D.M., Villavicencio-Cabezas, M.K., y Zapata-Jaramillo, C, M. (2022). Representing Interoperability Between Software Systems by Using Pre-Conceptual Schemas. *International Journal on Electrical Engineering and Informatics*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=a8d28b57-9195-4ed7-babc-c5a8aa68bbf1%40redis>
- Wang, T., y Lun, X. (2022). Accounting information quality detection method of listed companies based on mobile social network interaction model. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=2fb535bf-771f-427a-ab61-b311ccd3936a%40redis>
- Zamir, Z., y Kim, D. (2022). The effect of quality dimensions of information systems on knowledge sharing and user satisfaction. *International journal of entrepreneurial*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=454c22c8-d7a0-4512-8c0c-36ef64551c7d%40redis>
- Zenona-González, A. (2020). Determinantes de la calidad de la información divulgada vía Web por las pequeñas y medianas cooperativas de Canarias. *Revesco*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7350308>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE O CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O SUB CATEGORÍAS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Interoperabilidad	Capacidad de interactuar que poseen las organizaciones diversas para alcanzar un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos. (Decreto legislativo N°. 1412)	La Interoperabilidad se gestiona a través de los siguientes niveles: A nivel Organizacional, a nivel semántico y a nivel técnico. (Decreto legislativo N°. 1412)	Nivel organizacional	- Responsabilidades	Ordinal tipo Likert: 1-5
				- Relaciones públicas	
				- Intercambio de datos	
			A nivel semántico	- Formato adecuado	
				- Entendible en los medios	
			A nivel legal	- Legislación adecuada	
	- Lineamientos que se facilitan				
V2: Calidad de información	Es la confiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearan y bajo que contexto de debe guiar. (Espona, 2015)	Conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que rigen según portal.	Intrínseca	- Precisión	Ordinal tipo Likert: 1-5
				- Objetividad	
				- Reputación	
			Contexto	- Relevancia	
				- Cantidad de datos	
			Representación	- Desarrollo de datos.	
				- Aspectos metodológicos	
			Accesibilidad	- Disponibilidad de información	
				- Facilidad en el acceso	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la interoperabilidad del estado y la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023? - ¿Cuál es el nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, 2023? - ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, 2023? 	<p>Objetivo general Determinar el grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de interoperabilidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto,2023 - Medir el nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023 - Identificar la relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto,2023 	<p>Hipótesis general La interoperabilidad se relaciona significativamente con la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel de interoperabilidad en el servicio de Administración Tributaria Tarapoto,2023 es bueno. - El nivel de calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto,2023 es buena. - La relación entre las dimensiones de interoperabilidad y la calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto,2023 es significativa. 	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	Instrumentos											
<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental de corte transversal, descriptivo - correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>18 996 contribuyentes Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023</p> <p>Fuente: Base de datos SAT-T</p> <p>MUESTRA</p> <p>137 contribuyentes Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Interoperabilidad del estado</td> <td>Nivel organizacional</td> </tr> <tr> <td>Nivel semántico</td> </tr> <tr> <td>Nivel legal</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de información</td> <td>Intrínseca</td> </tr> <tr> <td>Contexto</td> </tr> <tr> <td>Representación</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Interoperabilidad del estado	Nivel organizacional	Nivel semántico	Nivel legal	Calidad de información	Intrínseca	Contexto	Representación	Accesibilidad	<p>Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones													
Interoperabilidad del estado	Nivel organizacional													
	Nivel semántico													
	Nivel legal													
Calidad de información	Intrínseca													
	Contexto													
	Representación													
	Accesibilidad													



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNSON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
PAUL JHONNSON CHÁVEZ SAAVEDRA DNI: 47657919 ORCID: 0009-0008-9739-0274	Firmado electrónicamente por: PCHAVEZS el 02-07- 2023 22:10:35

Código documento Trilce: TRI - 0564890



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023.", cuyo autor es CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04- 08-2023 20:29:20
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:55:53

Código documento Trilce: TRI - 0641018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

TARAPOTO, 31 de Julio del 2023

Siendo las 08:30 horas del 31/07/2023, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023.", presentado por el autor CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNSON egresado MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
PAUL JHONNSON CHÁVEZ SAAVEDRA	(16)Cum Laude

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado

Firmado electrónicamente por:
PBARBOZAZ el 31 Jul 2023 14:55:31

PEDRO ARTURO BARBOZA ZELADA
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
JMDELGADOB el 31 Jul 2023 14:55:51

JOSE MANUEL DELGADO BARDALES
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por:
SSAAVEDRASA el 31 Jul 2023 15:01:02

RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL
VOCAL(ASESOR)

Código documento Trilce: TRI - 0629304

* Para Pre y posgrado los rangos de dictamen se establecen en el Reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNISON identificado con N° de Documento N° 47657919 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023."

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

TARAPOTO, 02 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNISON DNI: 47657919 ORCID: 0009-0008-9739-0274	Firmado electrónicamente por: PCHAVEZS el 02-07- 2023 14:35:05

Código documento Trilce: TRI - 0564888

Instrumento 1

Cuestionario sobre Interoperabilidad

Es grato presentarme ante usted, el suscrito Paul Jhonson Chávez Saavedra, con código de matrícula Nro. 4000028098, aspirante al grado de Magister en la Universidad César Vallejo sede Tarapoto con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable I: Interoperabilidad

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa

	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Indiferente (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)					
N.º	Ítems				Alternativa					
					5	4	3	2	1	
VI: INTEROPERABILIDAD										
D1: A nivel organizacional										
1	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con la responsabilidad de facilitar información de manera transparente?									
2	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de protección de datos de manera correcta?									
3	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con optar por una relación pública de manera adecuada?									
4	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con el proceso de filtrar la información que brindará de manera adecuada?									
5	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos con eficacia?									
6	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos de manera rápida?									
D2: A nivel semántico										
7	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?									
8	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?									
9	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?									
10	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?									
D3: A nivel legal										
11	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, obtiene una legislación de manera creciente para una interoperabilidad adecuada?									
12	¿Cree usted que el SAT, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada?									
13	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?									
14	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de participación para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?									

Responsable: El autor

Instrumento 2

Cuestionario sobre Calidad de información

Es grato presentarme ante usted, el suscrito Paul Jhonson Chávez Saavedra, con código de matrícula Nro. 4000028098, aspirante al grado de Magister en la Universidad César Vallejo sede Tarapoto con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023" el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable D: Calidad de información

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa

Siempre e(5)	Casi siempre e(4)	Indiferent e(3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)				
N°	Ítems	Alternativa						
		5	4	3	2	1		
VD: CALIDAD DE INFORMACION								
D1: Intrínseca								
1	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se da de manera objetiva?							
2	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se da de manera imparcial?							
3	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto posee credibilidad?							
4	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es fácil de entender?							
5	¿Cree usted que la información brindada de manera digital por el SAT Tarapoto es fácil de solicitar?							
6	¿Cree usted que la información brindada de manera oral por el SAT Tarapoto es adecuada?							
D2: Contexto								
7	¿Cree usted que los datos de información que brinda el SAT Tarapoto cumplen la demanda del contribuyente?							
8	¿Cree usted que la calidad de datos de información que brinda el SAT Tarapoto resuelve dudas del contribuyente?							
9	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es eficiente?							
10	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es eficaz?							
11	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es fácil de actualizar?							
D3: Representación								
12	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se comparte de manera segura?							
13	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto, cuenta con disponibilidad de datos?							
14	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto cuenta con renovación informativa?							
15	¿Cree usted que el SAT Tarapoto está restringida al uso no autorizado de información?							
D4: Accesibilidad								
16	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee tiempos cortos para la disponibilidad de información?							
17	¿Cree usted que el SAT Tarapoto es entendible en la disponibilidad de información?							
18	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee fácil acceso a la información individual?							
19	¿Cree usted que el SAT posee fácil acceso a la información de terceros?							

Responsable: El autor

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2023

Investigador Paul Jhonson Chavez Saavedra

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2023”, cuyo objetivo es Determinar el grado de relación de la interoperabilidad y la calidad de la información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto.



Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué relación existe entre la interoperabilidad del estado y la calidad de información en el Servicio de Administración, Tarapoto, 2023?

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2023” Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de la Recepción de la Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Paul Jhonson Chavez Saavedra, email: pchavezsa@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: José Luis Ríos Lardeneros

Fecha: 06/06/2023 hora: 10:00 a.m. Firma: [Firma manuscrita]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Keller Sánchez Dávila

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paul Jhonson Chávez Saavedra.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Interoperabilidad	Nivel organizacional	Se refiere a las responsabilidades y relaciones entre las administraciones públicas para el intercambio de información para el ejercicio de sus funciones	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel semántico	Se refiere al uso de datos garantizando el tamaño y su considerado exacto de dichos datos para ser entendido por cualquier aplicación a fin a dicho intercambio	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel legal	Se ocupa de la observancia adecuada de la legislación y lineamientos para facilitar el cambio de información entre distintas organizaciones del sector público, y sobre todo al cumplimiento del debido tratamiento de la información que se intercambia	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2: Calidad de información	Intrínseca	Es la que denota la precisión, objetividad y reputación	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Contexto	Es la que tiene en cuenta un contexto como algo esencial, considerado dentro de la relevancia y la cantidad de datos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Representación	Es la que refleja la importancia de la presentación de datos y aspectos metodológicos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Accesibilidad	Es la que lidia con la disponibilidad de datos de la información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario la Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023 elaborado por Paul Jhonson Chávez Saavedra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V1: Interoperabilidad	Capacidad de interactuar que poseen las organizaciones diversas para alcanzar un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos. (Decreto legislativo N°. 1412)	La Interoperabilidad se gestiona a través de los siguientes niveles: A nivel Organizacional, a nivel semántico y a nivel técnico. (Decreto legislativo N°. 1412)	Nivel organizacional	Implementar procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades de la Administración Pública para intercambiar datos e información	Responsabilidades	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					Relaciones públicas	3 y 4	
					Intercambio de datos	5 y 6	
			A nivel semántico	Implementar el uso de datos garantizando que el formato y significado preciso debe ser entendido por cualquier aplicación de otra entidad	Formato adecuado	7 y 8	
					Entendible en los medios	9 y 10	
			A nivel legal	Establecer la adecuada observancia de la legislación y lineamientos técnicos para facilitar el intercambio de datos e información	Legislación adecuada	11 y 12	
					Lineamientos que se facilitan	13 y 14	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V2: Calidad de información	Es la confiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearan y bajo que contexto de debe guiar. (Espona, 2015)	Conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que rigen según portal. La variable de estudio será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a sus cuatro dimensiones y diez indicadores, implementando la escala valorativa de Likert.	Intrínseca	Mejorar la precisión, objetividad y reputación de la información.	Precisión	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					objetividad	3 y 4	
					Reputación	5 y 6	
			Contexto	Brindar una cantidad de datos relevantes.	Relevancia	7 y 8	
					Cantidad de datos	9,10 y 11	
			Representación.	Mejorar la presentación de datos y aspectos metodológicos de la información.	Desarrollo de datos.	12 y 13	
					Aspectos metodológicos	14 y 15	
			Accesibilidad	Brindar la disponibilidad de datos.	Disponibilidad de información	16 y 17	
					Facilidad en el acceso	18 y 19	

Validación de los instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Nivel organizacional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con la responsabilidad de facilitar información de manera transparente?				X				X				X	
02	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de protección de datos de manera correcta?				X				X				X	
03	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con optar por una relación pública de manera adecuada?				X				X				X	
04	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con el proceso de filtrar la información que brindará de manera adecuada?				X				X				X	
05	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos con eficacia?				X				X				X	
06	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos de manera rápida?				X				X			X		
Nº	DIMENSION: Nivel semántico													
07	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
08	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?				X				X				X	
09	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?			X				X					X	
10	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X				X				X	
11	DIMENSION: Nivel legal													
12	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, obtiene una legislación de manera creciente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
13	¿Cree usted que el SAT, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada?			X					X				X	
14	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: KELLER SANCHEZ DAVILA DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): METODOLOGO

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

03 de Junio de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Intrínseca	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se da de manera objetiva?			X				X			X			
02	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se da de manera imparcial?				X			X					X	
03	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto posee credibilidad?				X			X					X	
04	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es fácil de entender?				X			X					X	
05	¿Cree usted que la información brindada de manera digital por el SAT Tarapoto es fácil de solicitar?				X			X					X	
06	¿Cree usted que la información brindada de manera oral por el SAT Tarapoto es adecuada?				X			X					X	
Nº	DIMENSION: Contexto													
07	¿Cree usted que los datos de información que brinda el SAT Tarapoto cumplen la demanda del contribuyente?				X			X					X	
08	¿Cree usted que la calidad de datos de información que brinda el SAT Tarapoto resuelve dudas del contribuyente?				X			X					X	
09	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es eficiente?				X			X					X	
10	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es eficaz?				X			X					X	
11	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es fácil de actualizar?				X			X					X	
12	DIMENSION: Representación				X			X					X	
13	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se comparte de manera segura?				X			X					X	
14	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto, cuenta con disponibilidad de datos?			X				X					X	
15	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto cuenta con renovación informativa?				X			X					X	
16	¿Cree usted que el SAT Tarapoto está restringida al uso no autorizado de información?				X			X					X	

17	DIMENSION: Accesibilidad				X				X				X
18	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee tiempos cortos para la disponibilidad de información?				X				X				X
19	¿Cree usted que el SAT Tarapoto es entendible en la disponibilidad de información?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **KELLER SANCHEZ DAVILA** **DNI: 41997504**

Especialidad del validador (a): **METODOLOGO**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

03 de Mayo de 2023

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. José Marco García Ojeda

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paul Jhonson Chávez Saavedra.
DNI: 47657919

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOSE MARCO GARCIA OJEDA
Grado profesional:	Maestría(<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Encuesta
Autor(a):	Paul Jhonson Chávez Saavedra
Procedencia:	Perú
Administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Significación:	Variable 1: Interoperabilidad; dimensiones (Nivel Organizacional, Nivel Semántico y Nivel Legal) Variable 2: Calidad de información; dimensiones (Intrínseca, Contexto, Representación y Accesibilidad)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Interoperabilidad	Nivel organizacional	Se refiere a las responsabilidades y relaciones entre las administraciones públicas para el intercambio de información para el ejercicio de sus funciones	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel semántico	Se refiere al uso de datos garantizando el tamaño y su considerado exacto de dichos datos para ser entendido por cualquier aplicación a fin a dicho intercambio	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel legal	Se ocupa de la observancia adecuada de la legislación y lineamientos para facilitar el cambio de información entre distintas organizaciones del sector público, y sobre todo al cumplimiento del debido tratamiento de la información que se intercambia	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2: Calidad de información	Intrínseca	Es la que denota la precisión, objetividad y reputación	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Contexto	Es la que tiene en cuenta un contexto como algo esencial, considerado dentro de la relevancia y la cantidad de datos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Representación	Es la que refleja la importancia de la presentación de datos y aspectos metodológicos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Accesibilidad	Es la que lidia con la disponibilidad de datos de la información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario la Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023 elaborado por Paul Jhonson Chávez Saavedra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V1: Interoperabilidad	Capacidad de interactuar que poseen las organizaciones diversas para alcanzar un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos. (Decreto legislativo N°. 1412)	La Interoperabilidad se gestiona a través de los siguientes niveles: A nivel Organizacional, a nivel semántico y a nivel técnico. (Decreto legislativo N°. 1412)	Nivel organizacional	Implementar procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades de la Administración Pública para intercambiar datos e información	Responsabilidades	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					Relaciones públicas	3 y 4	
					Intercambio de datos	5 y 6	
			A nivel semántico	Implementar el uso de datos garantizando que el formato y significado preciso debe ser entendido por cualquier aplicación de otra entidad	Formato adecuado	7 y 8	
					Entendible en los medios	9 y 10	
			A nivel legal	Establecer la adecuada observancia de la legislación y lineamientos técnicos para facilitar el intercambio de datos e información	Legislación adecuada	11 y 12	
					Lineamientos que se facilitan	13 y 14	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V2: Calidad de información	Es la confiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearan y bajo que contexto de debe guiar. (Espona, 2015)	Conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que rigen según portal.	Intrínseca	Mejorar la precisión, objetividad y reputación de la información.	Precisión	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					objetividad	3 y 4	
					Reputación	5 y 6	
			Contexto	Brindar una cantidad de datos relevantes.	Relevancia	7 y 8	
					Cantidad de datos	9,10 y 11	
			Representación.	Mejorar la presentación de datos y aspectos metodológicas de la información.	Desarrollo de datos.	12 y 13	
		Aspectos metodológicos			14 y 15		
		Accesibilidad	Brindar la disponibilidad de datos.	Disponibilidad de información	16 y 17		
				Facilidad en el acceso	18 y 19		

Validación de los instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Nivel organizacional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con la responsabilidad de facilitar información de manera transparente?				X				X				X	
02	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de protección de datos de manera correcta?				X				X				X	
03	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con optar por una relación pública de manera adecuada?				X				X				X	
04	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con el proceso de filtrar la información que brindará de manera adecuada?				X				X				X	
05	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos con eficacia?				X				X				X	
06	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos de manera rápida?				X				X				X	
Nº	DIMENSION: A nivel semántico													
07	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
08	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?				X				X				X	
09	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?				X				X				X	
10	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X				X				X	
Nº	DIMENSION: A nivel legal													
11	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, obtiene una legislación de manera creciente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
12	¿Cree usted que el SAT, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
13	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	
14	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de participación para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **JOSE MARCO GARCIA OJEDA** **DNI: 46147987**

Especialidad del validador (a): **GESTIÓN PÚBLICA**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

03 de Junio de 2023

Mgtr. José Marco García Ojeda

DNI: 46147987

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Intrínseca	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	DIMENSION: A nivel semántico				X				X				X	
02	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
03	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?				X				X				X	
04	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?				X				X				X	
05	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X				X				X	
06	DIMENSION: A nivel legal				X				X				X	
Nº	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, obtiene una legislación de manera creciente para una interoperabilidad adecuada?													
07	¿Cree usted que el SAT, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
08	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	
09	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de participación para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	
10	DIMENSION: A nivel semántico				X				X				X	
11	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
Nº	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?													
12	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?				X				X				X	
13	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X				X				X	
14	DIMENSION: A nivel legal				X				X				X	
15	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, obtiene una legislación de manera creciente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	

Nº	¿Cree usted que el SAT, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
16	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	
17	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de participación para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	
18	DIMENSION: A nivel semántico				X				X				X	
19	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **JOSE MARCO GARCIA OJEDA**

DNI: 46147987

Especialidad del validador (a): **GESTIÓN PÚBLICA**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

03 de Mayo de 2023

Mgtr. José Marco García Ojeda

DNI: 46147987

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paul Johnson Chávez Saavedra.
DNI: 47657919

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	IVO MARTIN ENCOMENDEROS BANCALLÁN
Grado profesional:	Maestría(<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE DE INVESTIGACION
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Encuesta
Autor(a):	Paul Jhonson Chávez Saavedra
Procedencia:	Perú
Administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Significación:	Variable 1: Interoperabilidad; dimensiones (Nivel Organizacional, Nivel Semántico y Nivel Legal) Variable 2: Calidad de información; dimensiones (Intrínseca, Contexto, Representación y Accesibilidad)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Interoperabilidad	Nivel organizacional	Se refiere a las responsabilidades y relaciones entre las administraciones públicas para el intercambio de información para el ejercicio de sus funciones	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel semántico	Se refiere al uso de datos garantizando el tamaño y su considerado exacto de dichos datos para ser entendido por cualquier aplicación a fin a dicho intercambio	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel legal	Se ocupa de la observancia adecuada de la legislación y lineamientos para facilitar el cambio de información entre distintas organizaciones del sector público, y sobre todo al cumplimiento del debido tratamiento de la información que se intercambia	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2: Calidad de información	Intrínseca	Es la que denota la precisión, objetividad y reputación	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Contexto	Es la que tiene en cuenta un contexto como algo esencial, considerado dentro de la relevancia y la cantidad de datos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Representación	Es la que refleja la importancia de la presentación de datos y aspectos metodológicos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Accesibilidad	Es la que lidia con la disponibilidad de datos de la información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario la Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023 elaborado por Paul Jhonson Chávez Saavedra en el año 2023; De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V1: Interoperabilidad	Capacidad de interactuar que poseen las organizaciones diversas para alcanzar un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos. (Decreto legislativo N°. 1412)	La Interoperabilidad se gestiona a través de los siguientes niveles: A nivel Organizacional, a nivel semántico y a nivel técnico. (Decreto legislativo N°. 1412)	Nivel organizacional	Implementar procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades de la Administración Pública para intercambiar datos e información	Responsabilidades	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					Relaciones públicas	3 y 4	
					Intercambio de datos	5 y 6	
			A nivel semántico	Implementar el uso de datos garantizando que el formato y significado preciso debe ser entendido por cualquier aplicación de otra entidad	Formato adecuado	7 y 8	
					Entendible en los medios	9 y 10	
			A nivel legal	Establecer la adecuada observancia de la legislación y lineamientos técnicos para facilitar el intercambio de datos e información	Legislación adecuada	11 y 12	
					Lineamientos que se facilitan	13 y 14	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V2: Calidad de información	Es la confiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearan y bajo que contexto de debe guiar. (Espona, 2015)	Conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que rigen según portal.	Intrínseca	Mejorar la precisión, objetividad y reputación de la información.	Precisión	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					objetividad	3 y 4	
					Reputación	5 y 6	
			Contexto	Brindar una cantidad de datos relevantes.	Relevancia	7 y 8	
		Cantidad de datos			9,10 y 11		
		Representación.	Mejorar la presentación de datos y aspectos metodológicas de la información.	Desarrollo de datos.	12 y 13		
				Aspectos metodológicos	14 y 15		
		Accesibilidad	Brindar la disponibilidad de datos.	Disponibilidad de información	16 y 17		
Facilidad en el acceso	18 y 19						

Validación de los instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Nivel organizacional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con la responsabilidad de facilitar información de manera transparente?				X			X					X	
02	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de protección de datos de manera correcta?				X				X				X	
03	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con optar por una relación pública de manera adecuada?				X				X				X	
04	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con el proceso de filtrar la información que brindará de manera adecuada?				X				X				X	
05	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos con eficacia?				X				X				X	
06	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos de manera rápida?				X				X			X		
Nº	DIMENSION: A nivel semántico													
07	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
08	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?				X				X				X	
09	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?			X				X					X	
10	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X				X				X	
11	DIMENSION: A nivel legal				X				X				X	
12	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, obtiene una legislación de manera creciente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
13	¿Cree usted que el SAT, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada?			X					X				X	
14	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **IVO MARTIN ENCOMENDEROS BANCALLÁN** **DNI: 17623582**

Especialidad del validador (a): **DOCENTE EN INVESTIGACION**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECÓNOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

03 de Junio de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Intrínseca	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se da de manera objetiva?				X				X			X		
02	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se da de manera imparcial?				X				X				X	
03	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto posee credibilidad?				X				X				X	
04	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es fácil de entender?				X				X				X	
05	¿Cree usted que la información brindada de manera digital por el SAT Tarapoto es fácil de solicitar?			X					X				X	
06	¿Cree usted que la información brindada de manera oral por el SAT Tarapoto es adecuada?				X				X				X	
Nº	DIMENSION: Contexto													
07	¿Cree usted que los datos de información que brinda el SAT Tarapoto cumplen la demanda del contribuyente?				X				X				X	
08	¿Cree usted que la calidad de datos de información que brinda el SAT Tarapoto resuelve dudas del contribuyente?				X				X				X	
09	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es eficiente?				X				X				X	
10	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es eficaz?				X				X				X	
11	¿Cree usted que la información brindada por el SAT Tarapoto es fácil de actualizar?				X				X				X	
12	DIMENSION: Representación				X				X				X	
13	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto se comparte de manera segura?				X				X				X	
14	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto, cuenta con disponibilidad de datos?			X					X				X	
15	¿Considera usted que la información brindada por el SAT Tarapoto cuenta con renovación informativa?								X				X	
16	¿Cree usted que el SAT Tarapoto está restringida al uso no autorizado de información?			X					X				X	
17	DIMENSION: Accesibilidad				X				X				X	
18	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee tiempos cortos para la disponibilidad de información?				X				X				X	

19	¿Cree usted que el SAT Tarapoto es entendible en la disponibilidad de información?				X				X				X	
----	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: IVO MARTIN ENCOMENDEROS BANCALLÁN DNI: 17623582

Especialidad del validador (a): DOCENTE EN INVESTIGACION

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

03 de Mayo de 2023

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Flora Isabel Vela Dávila

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paul Jhonson Chávez Saavedra.
DNI: 47657919

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	FLORA ISABEL VELA DÁVILA
Grado profesional:	Maestría(<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO, CONTROL URBANO Y CATASTRO
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Encuesta
Autor(a):	Paul Jhonson Chávez Saavedra
Procedencia:	Perú
Administración:	
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Significación:	Variable 1: Interoperabilidad; dimensiones (Nivel Organizacional, Nivel Semántico y Nivel Legal) Variable 2: Calidad de información; dimensiones (Intrínseca, Contexto, Representación y Accesibilidad)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Interoperabilidad	Nivel organizacional	Se refiere a las responsabilidades y relaciones entre las administraciones públicas para el intercambio de información para el ejercicio de sus funciones	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel semántico	Se refiere al uso de datos garantizando el tamaño y su considerado exacto de dichos datos para ser entendido por cualquier aplicación a fin a dicho intercambio	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel legal	Se ocupa de la observancia adecuada de la legislación y lineamientos para facilitar el cambio de información entre distintas organizaciones del sector público, y sobre todo al cumplimiento del debido tratamiento de la información que se intercambia	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2: Calidad de información	Intrínseca	Es la que denota la precisión, objetividad y reputación	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Contexto	Es la que tiene en cuenta un contexto como algo esencial, considerado dentro de la relevancia y la cantidad de datos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Representación	Es la que refleja la importancia de la presentación de datos y aspectos metodológicos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Accesibilidad	Es la que lidia con la disponibilidad de datos de la información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario la Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023 elaborado por Paul Jhonson Chávez Saavedra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V1: Interoperabilidad	Capacidad de interactuar que poseen las organizaciones diversas para alcanzar un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos. (Decreto legislativo N°. 1412)	La Interoperabilidad se gestiona a través de los siguientes niveles: A nivel Organizacional, a nivel semántico y a nivel técnico. (Decreto legislativo N°. 1412)	Nivel organizacional	Implementar procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades de la Administración Pública para intercambiar datos e información	Responsabilidades	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			A nivel semántico	Implementar el uso de datos garantizando que el formato y significado preciso debe ser entendido por cualquier aplicación de otra entidad	Relaciones públicas	3 y 4	
					Intercambio de datos	5 y 6	
			A nivel legal	Establecer la adecuada observancia de la legislación y lineamientos técnicos para facilitar el intercambio de datos e información	Formato adecuado	7 y 8	
					Entendible en los medios	9 y 10	
			Lineamientos que se facilitan	Legislación adecuada	11 y 12		
					13 y 14		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V2: Calidad de información	Es la confiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearan y bajo que contexto de debe guiar. (Espona, 2015)	Conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que rigen según portal. La variable de estudio será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a sus cuatro dimensiones y diez indicadores, implementando la escala valorativa de Likert.	Intrínseca	Mejorar la precisión, objetividad y reputación de la información.	Precisión	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					objetividad	3 y 4	
					Reputación	5 y 6	
			Contexto	Brindar una cantidad de datos relevantes.	Relevancia	7 y 8	
					Cantidad de datos	9,10 y 11	
			Representación.	Mejorar la presentación de datos y aspectos metodológicos de la información.	Desarrollo de datos.	12 y 13	
					Aspectos metodológicos	14 y 15	
			Accesibilidad	Brindar la disponibilidad de datos.	Disponibilidad de información	16 y 17	
					Facilidad en el acceso	18 y 19	

Validación de los instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Nivel organizacional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con la responsabilidad de facilitar información de manera transparente?				X				X				X	
02	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de protección de datos de manera correcta?				X				X				X	
03	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con optar por una relación pública de manera adecuada?				X				X				X	
04	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con el proceso de filtrar la información que brindará de manera adecuada?				X				X				X	
05	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos con eficacia?				X				X				X	
06	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos de manera rápida?				X				X				X	
Nº	DIMENSION: A nivel semántico													
07	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
08	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?				X				X				X	
09	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?				X				X				X	
10	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X				X				X	
Nº	DIMENSION: A nivel legal													
11	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, obtiene una legislación de manera creciente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
12	¿Cree usted que el SAT, obtiene una legislación de manera permanente para una interoperabilidad adecuada?				X				X				X	
13	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de transparencia para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	
14	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, obtiene los lineamientos técnicos de participación para un mejor desarrollo de la interoperabilidad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **FLORA ISABEL VELA DAVILA** **DNI: 73077195**

Especialidad del validador (a): **GESTIÓN PÚBLICA**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



03 de Junio de 2023

Firma del experto informante

16	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee tiempos cortos para la disponibilidad de información?				X				X				X
17	¿Cree usted que el SAT Tarapoto es entendible en la disponibilidad de información?				X				X				X
18	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee fácil acceso a la información individual?				X				X				X
19	¿Cree usted que el SAT posee fácil acceso a la información de terceros?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **FLORA ISABEL VELA DAVILA**

DNI: 73077195

Especialidad del validador (a): **GESTIÓN PÚBLICA**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



03 de 03 de Mayo de 2023

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Arthur Samuel Dávila Romero

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paul Jhonson Chávez Saavedra.
DNI: 47657919

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ARTHUR SAMUEL DÁVILA ROMERO
Grado profesional:	Maestría(<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SAN MARTIN - UGEL SAN MARTÍN
Institución donde labora:	UGEL SAN MARTÍN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Encuesta
Autor(a):	Paul Jhonson Chávez Saavedra
Procedencia:	Perú
Administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Significación:	Variable 1: Interoperabilidad; dimensiones (Nivel Organizacional, Nivel Semántico y Nivel Legal) Variable 2: Calidad de información; dimensiones (Intrínseca, Contexto, Representación y Accesibilidad)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1: Interoperabilidad	Nivel organizacional	Se refiere a las responsabilidades y relaciones entre las administraciones públicas para el intercambio de información para el ejercicio de sus funciones	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel semántico	Se refiere al uso de datos garantizando el tamaño y su considerado exacto de dichos datos para ser entendido por cualquier aplicación a fin a dicho intercambio	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	A nivel legal	Se ocupa de la observancia adecuada de la legislación y lineamientos para facilitar el cambio de información entre distintas organizaciones del sector público, y sobre todo al cumplimiento del debido tratamiento de la información que se intercambia	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2: Calidad de información	Intrínseca	Es la que denota la precisión, objetividad y reputación	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Contexto	Es la que tiene en cuenta un contexto como algo esencial, considerado dentro de la relevancia y la cantidad de datos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Representación	Es la que refleja la importancia de la presentación de datos y aspectos metodológicos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Accesibilidad	Es la que lidia con la disponibilidad de datos de la información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario la Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023 elaborado por Paul Jhonson Chávez Saavedra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.

está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V1: Interoperabilidad	Capacidad de interactuar que poseen las organizaciones diversas para alcanzar un determinado objetivo que se haya coordinado y acordado conjuntamente, a través del intercambio de datos. (Decreto legislativo N°. 1412)	La Interoperabilidad se gestiona a través de los siguientes niveles: A nivel Organizacional, a nivel semántico y a nivel técnico. (Decreto legislativo N°. 1412)	Nivel organizacional	Implementar procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades de la Administración Pública para intercambiar datos e información	Responsabilidades	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					Relaciones públicas	3 y 4	
					Intercambio de datos	5 y 6	
			A nivel semántico	Implementar el uso de datos garantizando que el formato y significado preciso debe ser entendido por cualquier aplicación de otra entidad	Formato adecuado	7 y 8	
					Entendible en los medios	9 y 10	
			A nivel legal	Establecer la adecuada observancia de la legislación y lineamientos técnicos para facilitar el intercambio de datos e información	Legislación adecuada	11 y 12	
					Lineamientos que se facilitan	13 y 14	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
V2: Calidad de información	Es la confiabilidad de datos específicos que se relacionan a la utilidad que de emplearan y bajo que contexto de debe guiar. (Espona, 2015)	Conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que rigen según portal. La variable de estudio será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a sus cuatro dimensiones y diez indicadores, implementando la escala valorativa de Likert.	Intrínseca	Mejorar la precisión, objetividad y reputación de la información.	Precisión	1 y 2	Ordinal, tipo Likert: 1-5
					objetividad	3 y 4	
					Reputación	5 y 6	
			Contexto	Brindar una cantidad de datos relevantes.	Relevancia	7 y 8	
					Cantidad de datos	9,10 y 11	
			Representación.	Mejorar la presentación de datos y aspectos metodológicos de la información.	Desarrollo de datos.	12 y 13	
					Aspectos metodológicos	14 y 15	
			Accesibilidad	Brindar la disponibilidad de datos.	Disponibilidad de información	16 y 17	
					Facilidad en el acceso	18 y 19	

Validación de los instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION: Nivel organizacional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con la responsabilidad de facilitar información de manera transparente?				X				X				X	
02	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumplen con la responsabilidad de protección de datos de manera correcta?				X				X				X	
03	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con optar por una relación pública de manera adecuada?				X				X				X	
04	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con el proceso de filtrar la información que brindará de manera adecuada?				X				X				X	
05	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos con eficacia?				X				X				X	
06	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con intercambiar datos de manera rápida?				X				X				X	
Nº	DIMENSION: A nivel semántico													
07	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
08	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?				X			X					X	
09	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?				X				X				X	
10	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X			X					X	
Nº	DIMENSION: A nivel legal													
11	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar información en un formato adecuado?				X				X				X	
12	¿Considera usted que el SAT Tarapoto, cumple con los protocolos de intercambio de información de manera adecuada?				X				X				X	
13	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumple con facilitar datos entendibles a los medios de comunicación?				X				X				X	

14	¿Cree usted que el SAT Tarapoto, cumplen con los protocolos de intercambio de información en los medios de manera adecuada?				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **ARTHUR SAMUEL DÁVILA ROMERO** **DNI: 71961698**

Especialidad del validador (a): **GESTIÓN PÚBLICA**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

03 de Junio de 2023

16	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee tiempos cortos para la disponibilidad de información?				X				X				X
17	¿Cree usted que el SAT Tarapoto es entendible en la disponibilidad de información?				X				X				X
18	¿Cree usted que el SAT Tarapoto posee fácil acceso a la información individual?				X				X				X
19	¿Cree usted que el SAT posee fácil acceso a la información de terceros?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **ARTHUR SAMUEL DÁVILA ROMERO** **DNI: 71961698**

Especialidad del validador (a): **GESTIÓN PÚBLICA**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



Firma del experto informante

03de Mayo de 2023

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Interoperabilidad

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
D2	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
	P9	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

V de Ayken	0.98
-------------------	-------------

Variable 2: Calidad de información

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken	0.99
-------------------	-------------

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de interoperabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,949	14

Análisis de confiabilidad de calidad de información

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,957	19

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA TARAPOTO
JR. RAMIREZ HURTADO N° 255 - TARAPOTO
TELEF: 042-432323

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

Tarapoto, 18 de mayo de 2023.

CARTA N°012-2023-OGTH/SAT-T

SEÑORES : Paul Jhonson Chávez Saavedra
Estudiante UCV - Posgrado

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF : SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA TESIS

Por medio del presente me dirijo a usted, para informar que, de acuerdo a la autorización de la Gerencia de Administración, se autoriza su solicitud presentada el día 12 de mayo de presente año, a fin de realizar el trabajo de investigación de tema **“Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto - 2023”**, con el compromiso de la reserva respectiva.

Es importante indicar que, deberá respetar el tiempo de atención de nuestros colaboradores, así como el horario establecido.

Atentamente,


SAT-T
Lic. Adm. Oscar Angulo Reategui
Jefe de la Oficina de Gestión y Talento Humano
SAT - TARAPOTO


Paul Jhonson Chávez Saavedra
47657919
18-05-2023
12:46 pm

Base de datos estadísticos

Base de datos de interoperabilidad

VARIABLE 1: INTEROPERABILIDAD																		
N°. DE ENCUESTAS	A nivel organizacional							A nivel semántico					A nivel legal					Puntaje total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Sub total	P7	P8	P9	P10	Sub total	P11	P12	P13	P14	Sub total	
1	4	3	4	3	3	5	22	3	3	4	4	14	3	2	3	3	11	47
2	4	3	4	3	4	2	20	4	3	3	3	13	2	2	3	4	11	44
3	4	3	4	4	2	4	21	4	2	4	3	13	3	3	4	4	14	48
4	4	3	4	4	2	4	21	4	2	4	3	13	4	4	3	4	15	49
5	3	4	3	4	2	2	18	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	43
6	4	4	4	2	4	2	20	2	3	4	4	13	3	2	3	3	11	44
7	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	3	16	3	3	4	4	14	53
8	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	61
9	5	5	4	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	61
10	5	4	4	5	3	4	25	4	3	4	5	16	4	3	3	4	14	55
11	5	1	5	4	1	1	17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	25
12	5	5	5	3	5	5	28	5	3	3	3	14	5	5	5	3	18	60
13	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	64
14	5	5	4	5	4	4	27	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	62
15	4	4	5	4	4	2	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	55
16	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	60
17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70
18	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	69
19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70
20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
21	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
22	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
23	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
24	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
25	2	2	2	2	2	3	13	4	3	2	4	13	4	4	2	2	12	38
26	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
27	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	33
28	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	48
29	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
30	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	34

31	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	38
32	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	47
33	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	48
34	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	33
35	3	2	3	2	2	2	14	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	35
36	4	3	4	3	3	5	22	3	3	4	4	14	3	2	3	3	11	47
37	4	4	5	5	4	3	25	3	2	2	2	9	3	4	3	3	13	47
38	3	4	4	2	2	3	18	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	43
39	2	2	3	2	3	2	14	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	33
40	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	34
41	3	3	3	2	3	2	16	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	44
42	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	32
43	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
44	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	49
45	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	35
46	1	2	1	2	2	3	11	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	31
47	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	3	2	3	2	10	45
48	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	46
49	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	50
50	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	51
51	4	3	4	3	3	5	22	3	3	4	4	14	3	2	3	3	11	47
52	4	3	4	3	4	2	20	4	3	3	3	13	2	2	3	4	11	44
53	4	3	4	4	2	4	21	4	2	4	3	13	3	3	4	4	14	48
54	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	3	16	3	3	4	4	14	53
55	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	61
56	5	5	4	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	61
57	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	64
58	5	5	4	5	4	4	27	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	62
59	4	4	5	4	4	2	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	55
60	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
62	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
63	2	2	2	2	2	3	13	4	3	2	4	13	4	4	2	2	12	38
64	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
65	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	33
66	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	38
67	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	47

68	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	48
69	4	4	5	5	4	3	25	3	2	2	2	9	3	4	3	3	13	47
70	3	4	4	2	2	3	18	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	43
71	2	2	3	2	3	2	14	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	33
72	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
73	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	49
74	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	35
75	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	50
76	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	51
77	4	3	4	4	2	4	21	4	2	4	3	13	4	4	3	4	15	49
78	3	4	3	4	2	2	18	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	43
79	4	4	4	2	4	2	20	2	3	4	4	13	3	2	3	3	11	44
80	5	4	4	5	3	4	25	4	3	4	5	16	4	3	3	4	14	55
81	5	1	5	4	1	1	17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	25
82	5	5	5	3	5	5	28	5	3	3	3	14	5	5	5	3	18	60
83	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	60
84	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70
85	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	69
86	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
87	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
88	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
89	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	48
90	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
91	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	34
92	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	33
93	3	2	3	2	2	2	14	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	35
94	4	3	4	3	3	5	22	3	3	4	4	14	3	2	3	3	11	47
95	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	34
96	3	3	3	2	3	2	16	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	44
97	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	32
98	1	2	1	2	2	3	11	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	31
99	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	3	2	3	2	10	45
100	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	46
101	4	3	4	3	3	5	22	3	3	4	4	14	3	2	3	3	11	47
102	4	3	4	3	4	2	20	4	3	3	3	13	2	2	3	4	11	44
103	4	3	4	4	2	4	21	4	2	4	3	13	3	3	4	4	14	48
104	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	3	16	3	3	4	4	14	53

105	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	61
106	5	5	4	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	61
107	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	64
108	5	5	4	5	4	4	27	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	62
109	4	4	5	4	4	2	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	55
110	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70
111	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
112	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
113	2	2	2	2	2	3	13	4	3	2	4	13	4	4	2	2	12	38
114	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
115	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	33
116	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	38
117	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	47
118	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	48
119	4	4	5	5	4	3	25	3	2	2	2	9	3	4	3	3	13	47
120	3	4	4	2	2	3	18	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	43
121	2	2	3	2	3	2	14	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	33
122	2	4	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	41
123	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	49
124	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	35
125	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	50
126	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	51
127	4	3	4	4	2	4	21	4	2	4	3	13	4	4	3	4	15	49
128	3	4	3	4	2	2	18	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	43
129	4	4	4	2	4	2	20	2	3	4	4	13	3	2	3	3	11	44
130	5	4	4	5	3	4	25	4	3	4	5	16	4	3	3	4	14	55
131	5	1	5	4	1	1	17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	25
132	5	5	5	3	5	5	28	5	3	3	3	14	5	5	5	3	18	60
133	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	60
134	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70
135	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	69
136	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	46
137	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	32

Base de datos de calidad de información

VARIABLE 2 : CALIDAD DE INFORMACION																								
N°. DE ENCUESTAS	Intrinseca							Contexto						Representacion					Accesibilidad					Puntaje total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Sub total	P7	P8	P9	P10	P11	Sub total	P12	P13	P14	P15	Sub total	P16	P17	P18	P19	Sub total	
1	4	4	4	2	4	2	20	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	52
2	3	4	4	4	4	3	22	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	1	2	2	3	8	49
3	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	4	12	2	4	2	4	12	2	4	4	3	13	50
4	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	4	12	2	4	2	4	12	1	4	4	3	12	49
5	4	4	2	2	4	2	18	4	4	4	2	3	17	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	57
6	4	4	4	2	4	2	20	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	52
7	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	72
8	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	1	14	77
9	4	5	5	4	5	5	28	5	5	3	4	3	20	1	2	2	4	9	5	2	2	4	13	70
10	4	4	3	4	3	3	21	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	65
11	5	2	5	5	1	5	23	5	3	3	5	3	19	3	1	2	5	11	3	3	5	1	12	65
12	5	5	5	5	3	5	28	5	4	5	5	5	24	3	3	5	3	14	3	5	5	1	14	80
13	5	4	4	5	4	4	26	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	83
14	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	89
15	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	82
16	4	4	5	5	5	4	27	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	85
17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
18	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	4	3	17	89
19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
20	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17	91
21	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
22	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
23	3	3	4	4	4	4	22	2	4	2	2	2	12	4	3	4	4	15	4	4	2	2	12	61
24	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
25	4	4	2	2	2	2	16	4	4	2	2	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	61
26	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
27	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
28	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
29	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	4	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	46
30	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
31	3	3	4	4	4	3	21	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	59
32	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45

33	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	4	10	2	4	4	2	12	58
34	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
35	3	3	4	2	4	2	18	2	3	4	2	3	14	2	2	2	3	9	2	4	4	2	12	53
36	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	44
37	3	2	4	4	4	3	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
38	1	2	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	45
39	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	26
40	3	1	3	1	2	3	13	2	3	2	3	2	12	1	3	2	3	9	3	3	2	3	11	45
41	3	3	4	3	4	3	20	2	3	2	3	2	12	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	60
42	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
43	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
44	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	66
45	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	48
46	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	50
47	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	69
48	3	4	3	4	3	4	21	3	3	4	4	3	17	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	63
49	3	4	3	4	4	3	21	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	68
50	4	3	4	3	4	3	21	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	68
51	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	4	12	2	4	2	4	12	1	4	4	3	12	49
52	4	4	2	2	4	2	18	4	4	4	2	3	17	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	57
53	4	4	4	2	4	2	20	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	52
54	4	4	3	4	3	3	21	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	65
55	5	2	5	5	1	5	23	5	3	3	5	3	19	3	1	2	5	11	3	3	5	1	12	65
56	5	5	5	5	3	5	28	5	4	5	5	5	24	3	3	5	3	14	3	5	5	1	14	80
57	4	4	5	5	5	4	27	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	85
58	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
59	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	4	3	17	89
60	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
61	3	3	4	4	4	4	22	2	4	2	2	2	12	4	3	4	4	15	4	4	2	2	12	61
62	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
63	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
64	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	4	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	46
65	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
66	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
67	3	3	4	2	4	2	18	2	3	4	2	3	14	2	2	2	3	9	2	4	4	2	12	53
68	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	44
69	3	1	3	1	2	3	13	2	3	2	3	2	12	1	3	2	3	9	3	3	2	3	11	45

70	3	3	4	3	4	3	20	2	3	2	3	2	12	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	60
71	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
72	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	50
73	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	69
74	3	4	3	4	3	4	21	3	3	4	4	3	17	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	63
75	4	4	4	2	4	2	20	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	52
76	3	4	4	4	4	3	22	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	1	2	2	3	8	49
77	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	4	12	2	4	2	4	12	2	4	4	3	13	50
78	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	72
79	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	1	14	77
80	4	5	5	4	5	5	28	5	5	3	4	3	20	1	2	2	4	9	5	2	2	4	13	70
81	5	4	4	5	4	4	26	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	83
82	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	89
83	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	82
84	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
85	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17	91
86	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
87	4	4	2	2	2	2	16	4	4	2	2	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	61
88	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
89	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
90	3	3	4	4	4	3	21	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	59
91	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
92	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	4	10	2	4	4	2	12	58
93	3	2	4	4	4	3	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
94	1	2	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	45
95	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	26
96	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
97	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	66
98	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	48
99	3	4	3	4	4	3	21	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	68
100	4	3	4	3	4	3	21	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	68
101	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	4	12	2	4	2	4	12	1	4	4	3	12	49
102	4	4	2	2	4	2	18	4	4	4	2	3	17	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	57
103	4	4	4	2	4	2	20	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	52
104	4	4	3	4	3	3	21	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	65
105	5	2	5	5	1	5	23	5	3	3	5	3	19	3	1	2	5	11	3	3	5	1	12	65
106	5	5	5	5	3	5	28	5	4	5	5	5	24	3	3	5	3	14	3	5	5	1	14	80

107	4	4	5	5	5	4	27	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	85
108	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
109	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	4	3	17	89
110	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
111	3	3	4	4	4	4	22	2	4	2	2	2	12	4	3	4	4	15	4	4	2	2	12	61
112	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
113	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
114	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	4	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	46
115	3	3	4	4	4	2	20	2	3	4	4	3	16	2	2	2	3	9	2	4	4	3	13	58
116	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
117	3	3	4	2	4	2	18	2	3	4	2	3	14	2	2	2	3	9	2	4	4	2	12	53
118	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	44
119	3	1	3	1	2	3	13	2	3	2	3	2	12	1	3	2	3	9	3	3	2	3	11	45
120	3	3	4	3	4	3	20	2	3	2	3	2	12	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	60
121	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	45
122	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	50
123	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	69
124	3	4	3	4	3	4	21	3	3	4	4	3	17	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	63
125	4	4	4	2	4	2	20	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	4	2	3	11	52
126	3	4	4	4	4	3	22	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	1	2	2	3	8	49
127	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	4	12	2	4	2	4	12	2	4	4	3	13	50
128	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	72
129	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	1	14	77
130	4	5	5	4	5	5	28	5	5	3	4	3	20	1	2	2	4	9	5	2	2	4	13	70
131	5	4	4	5	4	4	26	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	83
132	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	89
133	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	82
134	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
135	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17	91
136	3	2	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	52
137	4	4	2	2	2	2	16	4	4	2	2	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	61

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



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: Kenneth Alberto Salas Delgado	
Nombres y Apellidos Kenneth Alberto Salas Delgado	DNI: 43723515

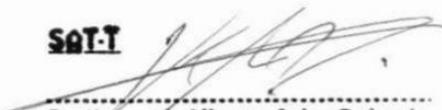
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (¹), autorizo [X], 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 información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos PAUL JHONNISON CHÁVEZ SAAVEDRA	DNI: 47657919

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:


Firma: Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
Gerente General SAT-TARAPOTO

(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.

Resultado de similitud del programa Turnitin

tesis final

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

6%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

3

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

5

mexico.gob.mx

Fuente de Internet

<1%

6

codiceinformativo.com

Fuente de Internet

<1%

7

Dayana Lozada Granizo, Dennys Tenelanda López, Israel Crespo Mora, Carlos Albán

Hurtado. "Problemas bucofonatorios asociados a la disglosia labial y palatal",

Revista Odontológica Mexicana, 2020

Publicación

<1%

8	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
10	datospdf.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	andaluciarural.org Fuente de Internet	<1 %
14	cmisapp.zaragoza.es Fuente de Internet	<1 %
15	www.msc.es Fuente de Internet	<1 %
16	www.refworld.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Apagado

Excluir coincidencias Apagado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Interoperabilidad y calidad de información en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2023.", cuyo autor es CHÁVEZ SAAVEDRA PAUL JHONNISON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 20:29:20
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:55:53

Código documento Trilce: TRI - 0641018