



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA**

Virtualización de servicios y calidad de atención para contribuyentes del Servicio  
de Administración Tributaria de Lima, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Br. Edson Owerland León De la Sota (ORCID: 0000-0002-6905-1960)

**ASESOR:**

Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis tres amores, mi esposa Miriam y mis hijas Nayeli y Yaneli, por brindarme su apoyo, su tiempo y su comprensión, en este proceso para lograr este objetivo anhelado en mi carrera profesional.

### **Agradecimiento**

Expreso mi sincero agradecimiento a los asesores, a los docentes, a mis compañeros de trabajo y a todas las personas que con su conocimiento colaboraron para culminar esta investigación.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LEÓN DE LA SOTA, EDSON OWERLAND

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

*VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PARA CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA, 2019*

Fecha: 18 de enero de 2020

Hora: 5:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Flor de María Sanchez Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dr. Edwin López Martínez

Firma:

VOCAL: Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*APROBAR POR UNANIMIDAD*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*APA*  
.....  
.....  
.....

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Edson Owerland León De la Sota**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Virtualización de servicios y calidad de atención para contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2019”** presentada, en 79 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

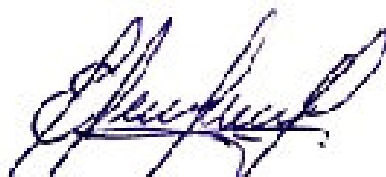
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de enero del 2020.



Edson Owerland León De la Sota.

DNI: 40657161

## Índice

|   | Pág. |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento  | iii  |
| Página del jurado   | iv   |
| Declaratoria de Autenticidad  | v    |
| Índice  | vi   |
| Índice de tablas  | viii |
| Índice de figuras   | ix   |
| Resumen   | x    |
| Abstract  | xi   |
| <b>I. Introducción</b>  | 1    |
| <b>II. Método</b>   | 7    |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación   | 7    |
| 2.2. Operacionalización de variables  | 8    |
| 2.3. Población, muestra y muestreo  | 9    |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 10   |
| 2.5. Procedimiento  | 12   |
| 2.6. Método de análisis de datos  | 12   |
| 2.7. Aspectos éticos  | 12   |
| <b>III. Resultados</b>  | 12   |
| <b>IV. Discusión</b>  | 26   |
| <b>V. Conclusiones</b>  | 28   |
| <b>VI. Recomendaciones</b>  | 29   |
| Referencias   | 30   |
| Anexos  | 35   |
| Anexo 1: Matriz de consistencia   | 36   |
| Anexo 2: Instrumentos   | 37   |
| Anexo 3: Validez de los instrumentos  | 41   |
| Anexo 4: Matriz de datos  | 45   |
| Anexo 5: Pantallas del Software IBM SPSS Statistics 25.0                      | 47   |

|  |    |
|--|----|
| Anexo 6: Estadística de fiabilidad   | 48 |
| Anexo 7: Cronograma de las actividades para elaborar el informe de la tesis  | 49 |
| Anexo 8: Matrices para elaborar la introducción y el método de investigación | 50 |

## Índice de tablas

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de variable: virtualización de servicios  | 8    |
| <b>Tabla 2</b> Operacionalización de variable: calidad de atención  | 9    |
| <b>Tabla 3</b> Juicio de expertos   | 10   |
| <b>Tabla 4</b> Ficha técnica del instrumento: Para la variable virtualización de servicios  | 11   |
| <b>Tabla 5</b> Ficha técnica del instrumento: Para la variable calidad de atención  | 11   |
| <b>Tabla 6</b> Análisis de virtualización de servicios  | 13   |
| <b>Tabla 7</b> Análisis de Información  | 14   |
| <b>Tabla 8</b> Análisis de Interacción  | 15   |
| <b>Tabla 9</b> Análisis de Transacción  | 16   |
| <b>Tabla 10</b> Análisis de Transformación  | 17   |
| <b>Tabla 11</b> Análisis de Calidad de atención   | 18   |
| <b>Tabla 12</b> Análisis de Respeto al usuario  | 19   |
| <b>Tabla 13</b> Análisis de Sistema de comunicación   | 20   |
| <b>Tabla 14</b> Análisis de Eficacia del servicio   | 21   |
| <b>Tabla 15</b> Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas en la calidad de atención                             | 22   |
| <b>Tabla 16</b> Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas de respeto al usuario en la calidad de atención       | 23   |
| <b>Tabla 17</b> Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas del sistema de comunicación en la calidad de atención | 24   |
| <b>Tabla 18</b> Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas de la eficacia del servicio en la calidad de atención | 25   |



## Índice de figuras

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Figura 1.</b> Resultados de virtualización de servicios | 13   |
| <b>Figura 2.</b> Resultados de información                 | 14   |
| <b>Figura 3.</b> Resultados de interacción                 | 15   |
| <b>Figura 4.</b> Resultados de transacción                 | 16   |
| <b>Figura 5.</b> Resultados de transformación              | 17   |
| <b>Figura 6.</b> Resultados de calidad de atención         | 18   |
| <b>Figura 7.</b> Resultados de respeto al usuario          | 19   |
| <b>Figura 8.</b> Resultados de sistema de comunicación     | 20   |
| <b>Figura 9.</b> Resultados de eficacia del servicio       | 21   |

## Resumen

La investigación titulada “Virtualización de servicios y calidad de atención para contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2019”, se desarrolló con el propósito de conocer el vínculo que entre la virtualización de servicios y calidad de atención que brinda la institución, específicamente a los ciudadanos, quienes tienen que acercarse de manera personal para realizar el registro de las declaraciones juradas, sobre la adquisición de un vehículo o un inmueble.

Para ello se aplicó el tipo de diseño básico, con el nivel de investigación descriptivo correlacional, no experimental. La metodología que se utilizó en la elaboración de la presente investigación se basa en los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa. Se tomó una muestra de 62 personas quienes fueron atendidas en las instalaciones de la Sede principal del SAT de Lima. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual consta de 57 preguntas cerradas, de las cuales, 30 preguntas es concerniente sobre la variable Virtualización de servicios y 27 preguntas es concerniente sobre la variable de calidad de atención. Se obtuvo la conclusión siguiente; con respecto al objetivo e hipótesis generales, se halla una relación moderada entre la virtualización de servicios y calidad de atención. Por lo tanto, para mejorar la calidad de atención en la institución, es necesario analizar más factores el cual mejore la percepción de los ciudadanos, con respecto a la expectativa que desea obtener la institución.

**Palabras clave:** Virtualización de servicios, calidad de atención, ciudadanos, expectativa, percepción.

## **Abstract**

The research entitled “Virtualization of services and quality of care for taxpayers of the Tax Administration Service of Lima, 2019”, is determined in order to know the relationship between the virtualization of services and the quality of care provided by the institution, specifically to the citizens, who have to approach in a personal way to register the affidavits, about the acquisition of a vehicle or a property.

For this, the basic design type was applied, with the level of correlational descriptive research, not experimental. The methodology that was used in the preparation of this research is based on the methodological guidelines of quantitative research. A sample of 62 people was taken and treated at the headquarters of the SAT Headquarters in Lima. The technique used was the interview and the instrument used was the questionnaire, which consists of 57 closed questions, of which 30 questions are related to the variable Virtualization of services and 27 questions are related to the variable of quality of care. The following conclusion was obtained; With respect to the objective and general hypotheses, there is a moderate relationship between virtualization of services and quality of care. Therefore, to improve the quality of care in the institution, it is necessary to analyze more factors which improve the perception of citizens, with respect to the expectation that the institution wishes to obtain.

**Keywords:** Virtualization of services, quality of care, citizens, expectation, perception.

## **I. Introducción**

La virtualización de servicios, es una nueva idea con respecto al tema de desarrollo de software; actualmente para el desarrollo y las revisiones de éstas, en cualquier proyecto de software o al integrar aplicaciones empresariales se encuentran con demoras en los tiempos de desarrollo, costos elevados y riesgos no contemplados, debido a los recursos de tecnología de información (TI), los cuales son dependientes, insuficientes e incluso inalcanzables. Con la virtualización de servicios, se busca eliminar las restricciones que se tiene a la dependencia de los sistemas convencionales; virtualizando, capturando imágenes de la conducta del servicio del software y replicando el funcionamiento entusiasta, la ejecución, las estadísticas de las aplicaciones para obtener un comportamiento y una reacción de la misma manera que lo real. La virtualización de servicios, asegura que los equipos de desarrollo y verificación, siempre contengan los accesos para realizar una verificación lógica en cualquier momento. Para iniciar con el desarrollo de la virtualización se debe analizar y comprender los requerimientos funcionales y no funcionales solicitados, para luego plantear los casos de uso realizará un análisis de los procesos que se encuentran dentro de los servicios planificados, se elaborará una lista de metas e inquietudes de los servicios además de los componentes, la agrupación de los casos de uso y el mapeo de los servicios identificados. La virtualización de servicios, permite la reducción de costo de laboratorio, para realizar los análisis durante las verificaciones, al obtener los resultados y elaboración de la documentación; obteniendo una mejora importante en la calidad debido a que se realizan más pruebas de situaciones o escenarios en forma rápida. (Upadhyay, Mukherjee y Acharya, 2015).

Para definir la calidad de la atención, se ha tenido que considerar las contribuciones y aportes fundamentales de los resultados obtenidos sobre el campo de calidad; la mayoría de las definiciones coinciden en buscar elementos importantes para los clientes, el cual, las instituciones deben aplicar al momento de brindar sus servicios: El primer elemento a aplicar es el de brindar cuidados y prevenciones de alta calidad técnica, que quiere decir, que los clientes deben recibir los tratamientos, las evaluaciones y demás servicios cuyos resultados estimados superen los riesgos con un margen considerable, para lo cual cada método utilizado debe tener un tratamiento técnico extraordinario; y para lograrlo se debe utilizar el avance la ciencia y la tecnología, ya que la calidad no está exento de este tema. El segundo

elemento a aplicar en la calidad de atención, es con respecto a los clientes; que desean obtener un trato humano, cultural e individual y ser partícipes en todo el proceso de la atención del servicio. Por lo tanto, calidad de atención, es la provisión de atención efectiva y segura, reflejada en una cultura de excelencia, que resulta en el logro del resultado óptimo o deseado. (Allen, Robinson y Stewart 2017).

Para remarcar, con mayor precisión el tema de investigación se adoptaron artículos a nivel local, considerando a De la Cruz (2018), mencionó que la virtualización utilizada como una herramienta, permite elevar el resultado de calidad de servicios en el sistema de información utilizado, a través del cual se garantiza la solidez, la continuidad y alta la disponibilidad operacional de los servicios de tecnología de información. Por otro lado, Huaytalla (2018), señaló que las entidades tienen muchas inquietudes por las capacidades gerenciales debido a que se busca gestionar de manera eficiente y eficaz todos los procesos de servicios que se ofrecen a los clientes, con el propósito de alcanzar una calidad de atención que llevará a progresar la perspectiva de cada cliente en todos los servicios brindados. Asimismo, Siadén (2016), mencionó que, para alcanzar una calidad de atención, se debe poseer un eminente nivel de excelencia laboral; para afianzar la utilización de forma competente los bienes y conseguir que los riesgos en los procesos sean insignificantes; así adquirir un nivel de perfeccionamiento para satisfacer al cliente.

Por otra parte, a nivel nacional según Romero (2018), evidenció que la virtualización de servicios, satisface las necesidades cada vez más complejos de los usuarios; mediante la combinación de múltiples servicios distribuidos y la planificación automática, que puede ser aprovechada para componer dinámicamente los servicios y garantizar su alta disponibilidad. Asimismo, Salazar (2015), que señaló, que para obtener la eficacia del servicio en la práctica de la calidad de atención, se debe de tomar conciencia de que hay muchos aspectos que mejorar y aceptar las medidas necesarias, por el bienestar de la ciudadanía aplicando los principales fines de la PNP para preservar la seguridad y tranquilidad pública; combatiendo, investigando y denunciando todo acto delictivo y así afianzar la seguridad de la ciudadanía. Y según la PCM a través de la ONGEI (2013), nos mencionó que se pone en línea toda información de los distintos organismos del Estado y se genera un campo de comunicación en el cual se realiza la interacción de los ciudadanos y las instituciones de cada sector público, con el cual se puede realizar diversas transacciones en línea, estableciendo una

transformación con una nueva regla de manejo para que la forma de operar del sector público se pueda relacionar con los ciudadanos.

Mientras que, a nivel internacional según Peña (2019), señaló que la virtualización emplea técnicas en sistemas de información, que aprovechan los recursos y capacidades computacionales; que brinda a los clientes un conjunto de soluciones que abarcan no solo aspectos tecnológicos, sino además organizacional, jurídico, regulatorios y económico y social.

En la teoría general de sistemas, la cual fue avalada según Bertalanffy, sustenta que debe existir una interrelación de todos los sistemas con visión holística, que tiene como fin la investigación de todo principio aplicable a un sistema sobre cualquier nivel y en todos los ámbitos de la investigación; siempre teniendo consideración sobre el cambio de una parte del sistema afectará al sistema de forma total, originando modelos previsibles de comportamiento. En consecuencia, para tener una tendencia al crecimiento y mantener el equilibrio de un sistema dependerá de cómo se ajusta a su entorno, cumpliendo un propósito común que contribuye a mantener el sistema y evitar fallos. (Chiavenato, 2006).

Finalmente. La teoría de Relaciones Humanas avalada por Elton Mayo, demuestra que debe existir un énfasis en las personas y en el grupo social que se forman en la organización, inspirado en el sistemas de psicología para obtener una eficiencia completa en la producción dentro de un compromiso laboral entre el trabajador y el jefe, debido a que la labor, es un ejercicio netamente comunitario; los niveles de rendimiento, están relativamente influenciados por las reglas grupales, más que por los estímulos remunerativos. La postura del empleado respecto a su trabajo y a la condición del grupo en el cual se desenvuelve, son circunstancias críticas del rendimiento, que nos permite desarrollar nuevos sistemas y estrategias, dirigidos a mejorar y optimizar la superación de cada miembro en la organización; así como los aspectos de la valoración de las comunicaciones y la retroalimentación para con los trabajadores. (Hernández, 2011).

Toda organización incluye en sus procesos para gestión sobre calidad, las políticas de calidad, mediante el cual muestra que el respeto al usuario es muy importante y para ello se reconoce al asumir como valor propio los derechos y la cultura de los clientes. Las

políticas de calidad deben desplegarse en todas las áreas y también en los usuarios, de esta forma a través de encuestas poder medir y evaluar los resultados de las percepciones de los usuarios. Buscamos la satisfacción de los usuarios, para ello se aplica algunos factores de cambio, entre ellos: tener un propósito para obtener resultados estándar a través de la focalización en el trato al usuario en el cual la interacción debe ser recibida como satisfactoria por parte del usuario a quién se debe hacer partícipe en todo el proceso del servicio; luego incluir la proactividad con la finalidad de medir y analizar los elementos utilizados en la prestación de los servicios, también crear indicadores que muestren la percepción del trato recibido por los usuario dentro de un ciclo de evaluación. Los enfoques para mejorar las actividades sobre la atención hacia los ciudadanos son consistentes y son aplicados dentro de las políticas de calidad, los cuales se utilizan para decidir acciones sobre la mejora continua de la calidad. (Lévano, 2018).

El sistema de comunicación, se entiende como un conjunto de sistemas diferentes cuya utilidad está determinada por la adecuación de los componentes en conjunto y si incluso un elemento no es apropiado para la configuración, el sistema funcionaría mal. También funciona como el análisis sobre producción, movilización y además de gestionar la información, los cuales interpretan los sentidos y símbolos que producen las prácticas materiales y simbólicas de la organización. Los productos culturales operan como símbolos si provienen de conductas que contengan sentido, los cuales pueden considerarse como una producción comunicativa, entendiendo que la comunicación hace referencia a las prácticas culturales que tienen la finalidad de producir información, el cual quiere decir, que los productos materiales y simbólicos tienen el propósito de emitir sentidos en una configuración lingüística. La interrelación existente entre todas las áreas de la organización es por la información que manejan y la tecnología utilizada, la cual es muy compleja y por ello utilizan mediadores como la estructura organizacional, técnicas operativas, entre otras. (Antúnez y Valero, 2015).

Por otro lado, la eficacia mide, que los objetivos establecidos cumplan con las políticas y que deben lograr lo que se pretendía lograr. El objetivo planteado puede ser tan amplio como estrecho y como mejor se considere, por tal motivo se debe tener una constante para obtener resultados entre muy específicos y muy generales; con el deseo de medir el desempeño de los servicios gubernamentales; buscamos indicadores para medir el

rendimiento y la rentabilidad a los que denominamos eficiencia técnica, con los cuales se realiza estimaciones de los costos unitarios de la obtención de los resultados bien definidos. Las mediciones de rendimiento de la eficacia del servicio están basadas en las medidas de acceso, adecuaciones y calidad. Los indicadores tienen el objetivo de mostrar hasta qué punto se logran los objetivos del gasto público, con el cual se refleja que servicio es más efectivo al momento de conseguir el objetivo. Las diversas opciones de servicios pueden clasificarse de acuerdo con el grado de efectividad.

Precisar, que la eficacia es una medida, el cual es más complicado de realizar que la eficiencia, debido a que existe una relación entre las entradas, las salidas y los resultados al que se define como efectividad. También se encuentran algunos factores como son de producción y ambientales; la elección política y el no tener claro entre el resultado y producto, que van a afectar los resultados, y en su mayoría este término hace referencia al crecimiento de los objetivos y que para su aplicación se debe de basar en la teoría y práctica y no de forma empírica. (Roghaniana, Raslia y Gheysari, 2012).

La justificación teórica de la investigación, se fundamente en la teoría de sistemas, que aporta a la investigación con sus dos paradigmas, la primera es la científica, con su perspectiva holística en el cual lo primordial son las relaciones y los conjuntos que a través de ellas surgen o emergen y la segunda es la práctica, en el cual nos brinda el entorno perfecto para realizar la interrelación y la comunicación de especialistas en las diversas especialidades. La teoría de relaciones humanas aporta a la investigación señalando que lo más importante es tratar a la organización como un grupo de personas, a quienes se les brinda confianza, autoridad y autonomía, con el cual desarrollarán las actividades y funciones, en el cual debe realizarse las dinámicas grupales y conseguir que las interrelaciones entre las áreas nos brinden mejores beneficios.

La justificación práctica, se fundamenta porque en toda organización siempre existen deficiencias en diversos puntos, y de acuerdo con las revisiones realizadas se encuentra que algunos temas son más complejos que otros y para dar solución a ello se debe realizar una investigación, que servirá para escoger la mejor solución a estos inconvenientes. Cuando se corrige o se brinda una solución a los problemas, se consigue una mejora en los procesos de la organización, como son el de obtener un menor tiempo de respuesta en algunos procesos,



evitar errores y mejorando la satisfacción de los usuarios; de la investigación realizada, esperamos mejorar los estudios porque establecemos contacto con la realidad y la conocemos de la mejor manera. La finalidad de la investigación sirve para enunciar teorías o realizar cambios en las que existen, incrementando los conocimientos para elaborar o desarrollar teorías.

La investigación está bajo el diseño de estudio no experimental, debido a que las variables no son manipuladas deliberadamente; el resultado de la investigación nos permite resolver el problema planteado, brindando una serie de alternativas, los cuales nos ayudan a corregir los inconvenientes que se presentan en una organización.

Como problema general, se planteó lo siguiente: ¿Cómo se relaciona la virtualización de servicios y calidad de atención para los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, en el año 2019?

Se plantearon cuatro objetivos, con el objetivo general se buscó precisar la vinculación entre la virtualización de servicios y calidad de atención, como primer objetivo específico se buscó hallar la relación de virtualización de servicios y el respeto a los usuarios, como segundo objetivo específico, se indagó la existencia de relación entre la virtualización y el sistema de comunicación y como tercer objetivo específico exploramos la relación entre virtualización de servicios y la eficacia de servicios.

Se dedujeron cuatro hipótesis, como hipótesis general se indicó la existencia de la relación de virtualización de servicios y calidad de atención, como primera hipótesis específica, menciono la existencia sobre la relación de virtualización de servicios y el respeto a los usuarios, como segunda hipótesis específica, se mencionó que existe vínculo entre la virtualización de servicios y el sistema de comunicación y como tercera hipótesis específica se aludió que existe vinculación entre la virtualización de servicios y la eficacia del servicio.

## **II. Método**

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

Para el presente estudio, se empleó, el tipo de investigación básico o puro, cuyo propósito es extender nuestros conocimientos en las leyes naturales con hechos observables en un entorno disciplinario, sin la idea de la aplicación industrial. (Gulbrandsen y Kyvik, 2010).

Además, se utilizó el nivel de investigación descriptiva, que explica en forma sistemática, las particularidades de una población o del lugar de elegido para la exploración. Buscando desarrollar estados, hechos o eventos; que se explica con frecuencia mediante el estudio por sondeo utilizando instrumentos de investigación como cuestionario, entrevistas e incluso observación, las cuales se pueden aprovechar para obtener las hipótesis y verificar las explicaciones. (Atmowardoyo, 2018).

Asimismo, se empleó la investigación correlacional, que nos permite la evaluación entre las variables o los efectos de las variables. Según los autores, enfatizan este tipo de investigación porque revisa las variables y sus efectos, pero no menciona que uno es motivo del otro, así que la correlación, investiga sólo las asociaciones y evita explicar las relaciones de causa, en el cual al realizar una modificación a un factor incide a la alteración de otro. (Nilsson, Carlsson, Lindqvist y Kristofferzon, 2017).

El diseño de investigación, que corresponde al proyecto en estudio, es la investigación no experimental; porque debido a este tipo de investigación, no se controlan, ni se modifican de forma deliberada las variables independientes. Las consecuencias entre las relaciones de las variables, se deben desarrollar en un ambiente natural, para posteriormente ser descritas y analizadas. Por lo que llevar a cabo la investigación no experimental es cumplir con el rol de observador, el cual es una práctica basada en evidencia. (Reio, 2016).

## 2.2. Operacionalización de variables

Las tablas 1 y 2, muestran la operacionalización de las variables, para virtualización de servicios se tomó como fuente al artículo Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación; presentado por el Dr. Roberto de Armas y el Mgtr. Alejandro de Armas, aplicado por la Presidencia del Consejo de Ministros – ONGEI, en el tema de Gobierno electrónico. Sobre calidad de atención se tomó como fuente el trabajo de mejorar la percepción del asegurado con respecto a calidad de atención del Dr. Alberto Palomino Gonzales. (Ayllón, 2017).

Tabla 1

*Operacionalización de variable: virtualización de servicios.*

| Dimensiones    | Indicadores                      | Ítems | Escalas           | Niveles y rangos |       |        |         |       |
|----------------|----------------------------------|-------|-------------------|------------------|-------|--------|---------|-------|
| Información    | Portal Web Institucional.        |       |                   |                  |       |        |         |       |
|                | Portal Transparencia.            | 1-11  |                   |                  |       |        |         |       |
|                | Formularios para Descargar.      |       |                   |                  |       |        |         |       |
| Interacción    | Comunicación Social.             |       |                   |                  | X1    | Malo   | Regular | Bueno |
|                | Comunicación Interpersonal.      | 12-18 | 1. Nunca.         | V1               | 30-70 | 71-110 | 111-150 |       |
|                | Comunicación de Entretenimiento. |       | 2. Casi nunca.    | D1               | 11-25 | 26-40  | 27-55   |       |
| Transacción    | Medio de pago Electrónico.       |       | 3. Algunas veces. | D2               | 7-16  | 17-26  | 27-35   |       |
|                | Portal SAT Móvil.                | 19-24 | 4. Casi siempre.  | D3               | 6-13  | 14-21  | 22-30   |       |
|                | Consultas de Trámites en Línea.  |       | 5. Siempre.       | D4               | 6-13  | 14-21  | 22-30   |       |
|                | Innovaciones Tecnológicas.       |       |                   |                  |       |        |         |       |
| Transformación | Rediseños de Procesos.           | 25-30 |                   |                  |       |        |         |       |
|                | Intercambio de Información.      |       |                   |                  |       |        |         |       |
|                | Interinstitucionales.            |       |                   |                  |       |        |         |       |

*Fuente:* Dr. Roberto de Armas y el Mgtr. Alejandro de Armas, artículo Gobierno electrónico.

Tabla 2

*Operacionalización de variable: calidad de atención.*

| Dimensiones             | Indicadores                          | Ítems | Escalas                             | Niveles y rangos |            |         |        |           |  |
|-------------------------|--------------------------------------|-------|-------------------------------------|------------------|------------|---------|--------|-----------|--|
| Respeto al usuario      | Módulos de consulta.                 |       |                                     |                  |            |         |        |           |  |
|                         | Atención directa.                    | 1-9   | 1. Totalmente en desacuerdo.        | X1               | Deficiente | Regular | Bueno  | Excelente |  |
| Sistema de comunicación | Amabilidad.                          |       | 2. En desacuerdo.                   | V2               | 27-53      | 54-80   | 81-107 | 108-135   |  |
|                         | Acceso a la información.             |       | 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. | D1               | 9-17       | 18-26   | 19-35  | 36-45     |  |
|                         | Resolución de problemas.             | 10-18 | 4. De acuerdo.                      | D2               | 9-17       | 18-26   | 19-35  | 36-45     |  |
|                         | Empatía.                             |       | 5. Totalmente de acuerdo.           | D3               | 9-17       | 18-26   | 19-35  | 36-45     |  |
| Eficacia del servicio   | Plan operativo.<br>Plan estratégico. | 19-27 |                                     |                  |            |         |        |           |  |

*Fuente:* Dr. Alberto Palomino Gonzales.

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Con respecto al tema de población para el estudio, se mencionó que es una agrupación de sujetos, elementos o casos, de características similares, que son definidos e ilimitados, de quienes se desea formular las referencias para elegir la muestra; con el cual se cumplen los criterios preestablecidas. Es importante especificar sobre población de la investigación porque al término del estudio y a partir de la muestra escogida de una población, se difunde o deduce los resultados adquiridos por el estudio hacia la población. En ese sentido, para el estudio, tomamos por población a contribuyentes que se acercaron al Servicio Administración Tributaria de Lima, y quienes realizaron el registro de las declaraciones juradas sobre impuesto vehicular, impuesto predial y alcabalas. (Arias, Villasís y Guadalupe, 2016).

La muestra, es la porción representativa de una población, seleccionada a través de un método, cuya intención sirvió para obtener la información con la que se complementó el análisis y de la cual, realizamos las evaluaciones y comprobaciones sobre las variables; al seleccionar la muestra que debe ser limitada se debe precisar antes una población, además de escoger una técnica de muestreo. Para la presente investigación tomamos una muestra tipo convencional o de conveniencia que se realiza según la decisión del investigador, para este caso fue sobre 62 ciudadanos quienes llegaron a la Sede Principal del SAT de Lima, para realizar la declaración jurada de sus vehículos y sus predios. (Majid, 2018).

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

Las técnicas e instrumentos utilizados para analizar la información, fueron los siguientes:

Elaboramos una encuesta, la cual es una técnica de investigación, para ello se elaboraron cuestionarios dirigidos a una población de características específicas, cuyo propósito fue recabar información de diferentes variantes de la realidad. Para lograr mejores resultados y el éxito de la encuesta se fijó de manera comprensible a los objetivos y se determinó la encuesta al tipo de persona a la cual se estableció analizar. (Bustamante, 2019).

Para las investigaciones, en su mayoría por tratar temas sociales, el instrumento más utilizado para recoger información, es el cuestionario debido a que es una herramienta que permite al investigador, elaborar un conjunto de preguntas, para obtener información, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir y contrastar las relaciones de las variables de su interés. (García, Alfaro, Hernandez y Molina, 2006).

En las Tabla 1 y 2, de operacionalización de variables se muestran según los ítems, cuantas preguntas fueron elaboradas por cada variable y por cada dimensión, también en las escalas se verifica la valoración de las respuestas, para el cual utilizamos la escala de Likert. Cada instrumento utilizado en el estudio fue adaptado, los cuales tuvieron que pasar por una validez de contenido que fue realizado por un juicio de expertos, quienes observaron la claridad, la pertinencia y la relevancia; los resultados de la percepción analizados por los expertos, mostrados en la tabla 3.

Tabla 3

### *Juicio de expertos*

| N° | Experto                               | Cargo /<br>Ocupación | Grado      | Criterio de<br>evaluación |
|----|---------------------------------------|----------------------|------------|---------------------------|
| 1  | Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos | Docente              | Metodólogo | Aplicable                 |
| 2  | Dr. Carlos Germán Castagnola Sánchez  | Docente              | Temático   | Aplicable                 |
| 3  | Mgtr. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz     | Docente              | Temático   | Aplicable                 |
| 4  | Dr. Irma Milagros Carhuancho Mendoza  | Docente              | Temático   | Aplicable                 |

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento: Para la variable *Virtualización de servicios*.

| Nombre del Instrumento   | Administración Estratégica  |
|--------------------------|---|
| Autor                    | Dr. Roberto de Armas y el Mgtr. Alejandro de Armas.   |
| Adaptado                 | Br. León De la Sota, Edson Owerland.  |
| Año                      | 2019  |
| Tipo de Instrumento      | Se utilizó la encuesta.   |
| Detalle                  | Con la encuesta analizamos el grado de conocimiento teórico y práctico que tienen los ciudadanos sobre la tecnología. |
| Población                | Ciudadanos que se acercaron al SAT de Lima para el registro de las declaraciones juradas.                             |
| Número de ítem           | 30  |
| Aplicación               | En forma directa.   |
| Tiempo de Administración | 20 minutos.   |
| Normas de aplicación     | Los encuestados, según su opinión, tendrán que marcar sólo una respuesta por cada ítem.                               |
| Tipo de Escala           | Escala Likert.  |
| Valor de Instrumento     | Alta prevalencia.   |

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento: Para la variable *Calidad de atención*.

| Nombre del Instrumento   | Administración Estratégica   |
|--------------------------|--|
| Autor                    | Dr. Alberto Palomino Gonzales.   |
| Adaptado                 | Br. León De la Sota, Edson Owerland.   |
| Año                      | 2019   |
| Tipo de Instrumento      | Encuesta.  |
| Detalle                  | Con la encuesta se analiza la percepción de los ciudadanos con respecto a calidad de atención. |
| Población                | Ciudadanos que se acercaron al SAT de Lima para el registro de las declaraciones juradas.      |
| Número de ítem           | 27   |
| Aplicación               | En forma directa.  |
| Tiempo de Administración | 18 minutos.  |
| Normas de aplicación     | Los encuestados, según su opinión, tendrán que marcar sólo una respuesta por cada ítem.        |
| Tipo de Escala           | Escala Likert.   |
| Valor de Instrumento     | Alta prevalencia.  |

La confiabilidad, se refiere al grado de exactitud de la medida, porque al aplicar repetidamente el instrumento, al mismo sujeto u objeto, éste debe producir resultados iguales, por lo tanto, son coherentes y consistentes. La validez, nos señala que una encuesta mide lo que tiene que medir. Con respecto a la presente investigación, se realizó la encuesta a 62 contribuyentes del SAT de Lima, con el cual se midieron las percepciones del servicio, y obtuvimos el coeficiente de confiabilidad mayor a 0,95, el cual implica, que el cuestionario tiene una alta confiabilidad (ver anexo 6).

## **2.5. Procedimiento**

Paso 1: Realizar la planificación sobre la población y muestra de la investigación.

Paso 2: Escoger y elaborar los instrumentos para la medición de las variables.

Paso 3: Efectuar las encuestas a las personas seleccionadas.

Paso 4: Agrupar la información y realizar la selección.

Paso 5: Elaborar la triangulación de datos.

Paso 6: Concluir con el análisis y detalle del diagnóstico

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

Sobre los métodos y para las evaluaciones de la información recolectada, se trabajó con los programas de: IBM SPSS Statistics 25.0 y Microsoft Excel. El software SPSS, es una agrupación de programas que se orientan al desarrollo de análisis estadísticos y se aplica a todas las ciencias sociales. (Bausela, 2005).

## **2.7. Aspectos éticos**

Con respecto al presente estudio, consideramos los siguientes puntos:

- a. Salvar la identificación y opinión de los encuestados.
- b. Respetar la autoría de la documentación consultada (citar los libros, artículos, tesis, etc.).
- c. Se evitó realizar cualquier tipo de modificación sobre los resultados.

## **III. Resultados**

Continuando con el desarrollo de la investigación, mostraremos los resultados obtenidos con respecto a los objetivos generales y específicos. Asimismo, realizaremos la descripción de los resultados obtenidos de los cuestionarios para cada variable y, por último, describir la correlación entre las variables de virtualización de servicios y calidad de atención.

### 3.1. Análisis descriptivo

#### 3.1.1. Resultados descriptivos de las variables

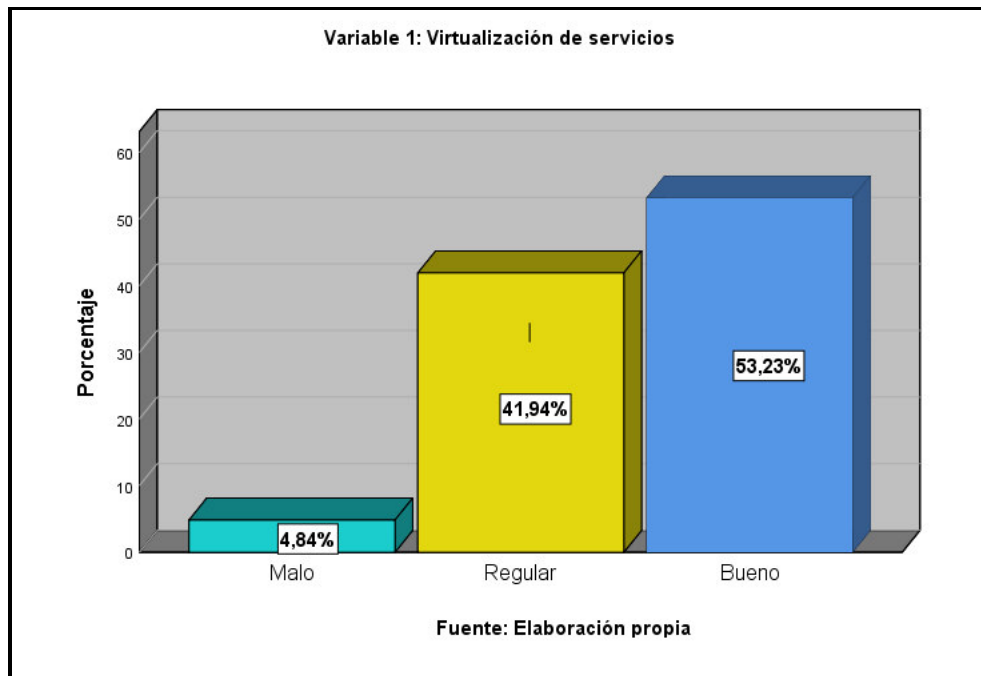
**Variable: Virtualización de servicios.**

Tabla 6

*Análisis de Virtualización de servicios.*

| Niveles | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|---------|----------------|----------------|
| Malo    | 3              | 4.84           |
| Regular | 26             | 41.94          |
| Bueno   | 33             | 53.23          |
| Total   | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 1.* Resultados de virtualización de servicios.

#### **Interpretación:**

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 6 y figura 1, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto a la virtualización de servicios el 4.84% tiene una percepción mala, el 41.94% presenta una percepción regular, así como el 53.23% muestra una percepción buena. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio considera que la virtualización de servicios es moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.



## Dimensión: Información.

Tabla 7

### Análisis de Información

| Niveles | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|---------|----------------|----------------|
| Malo    | 3              | 4.84           |
| Regular | 25             | 40.32          |
| Bueno   | 34             | 54.84          |
| Total   | 62             | 100            |

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019

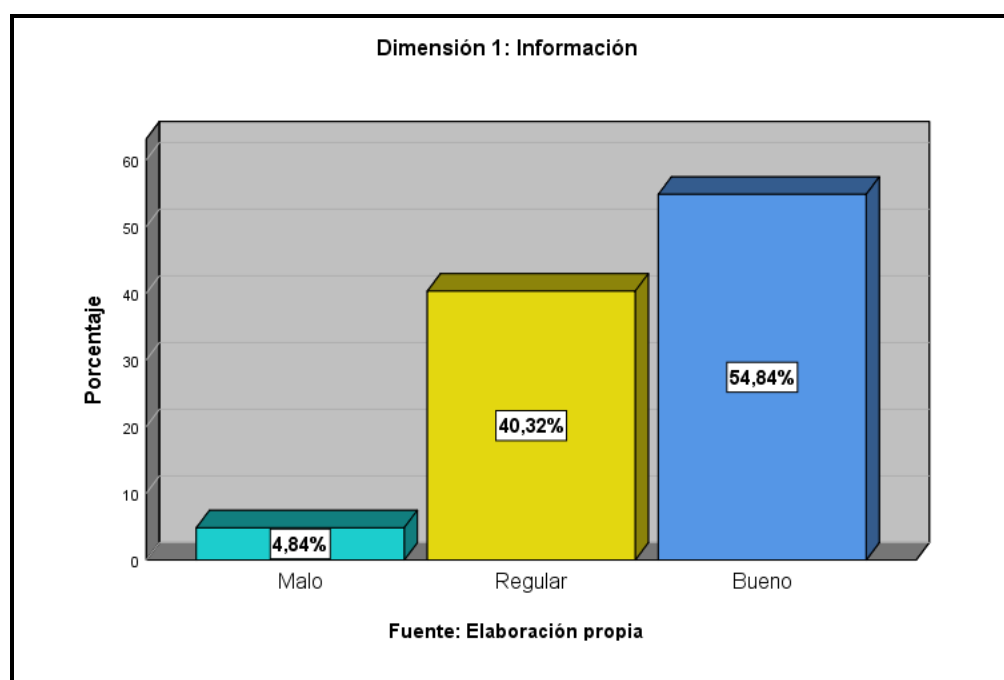


Figura 2. Resultados de Información.

### Interpretación:

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 7 y figura 2, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto a la información en las prácticas de la virtualización de servicios, el 4.84% tiene una percepción mala, el 40.32% presenta una percepción regular, así como el 54.84% muestra una percepción buena. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio estima sobre la información en las prácticas de la virtualización de servicios, es moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.

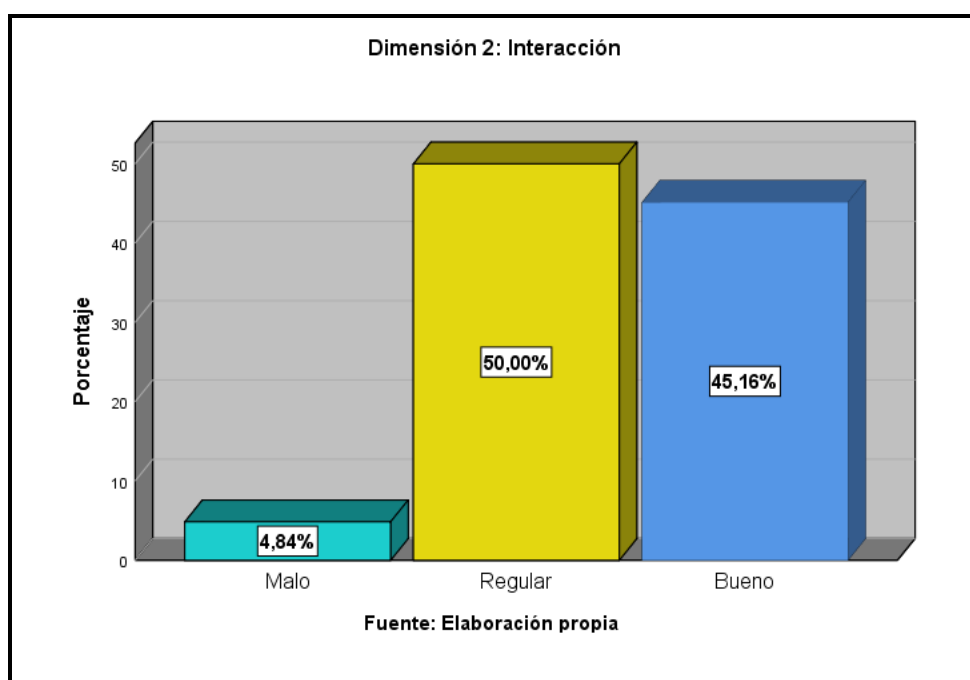
### Dimensión: Interacción.

Tabla 8

*Análisis de Interacción.*

| Niveles | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|---------|----------------|----------------|
| Malo    | 3              | 4.84           |
| Regular | 31             | 50             |
| Bueno   | 28             | 45.16          |
| Total   | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 3.* Resultados de Interacción.

### Interpretación:

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 8 y figura 3, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto a la interacción en las prácticas de la virtualización de servicios, el 4.84% tiene una percepción mala, el 50% presenta una percepción regular, así como el 45.16% muestra una percepción buena. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio estima sobre la interacción en las prácticas de la virtualización de servicios, es moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.

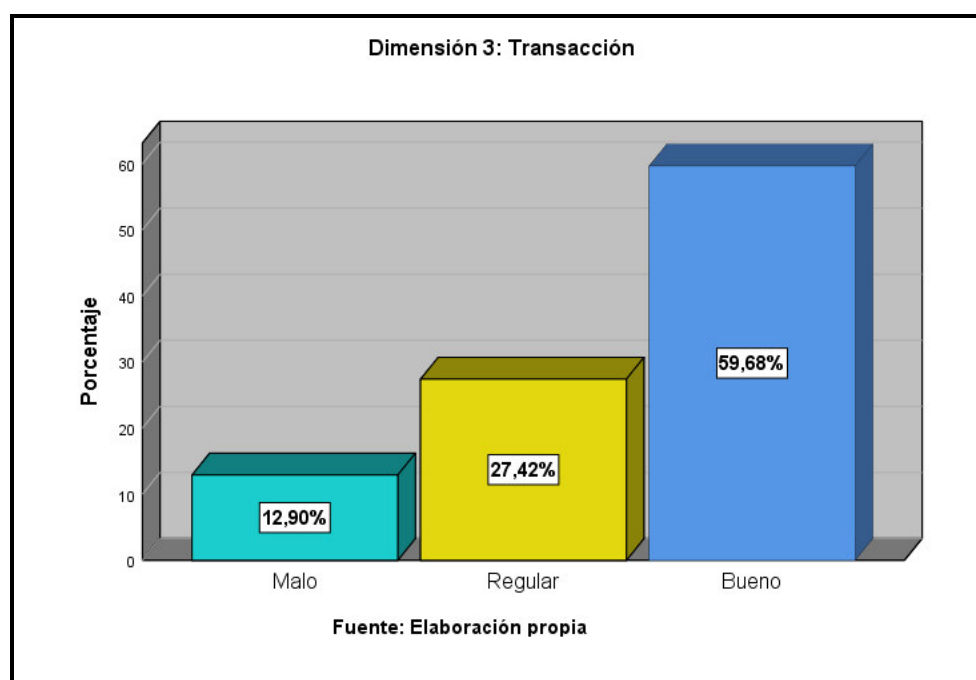
### Dimensión: Transacción.

Tabla 9

*Análisis de Transacción.*

| Niveles | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|---------|----------------|----------------|
| Malo    | 8              | 12.9           |
| Regular | 17             | 27.42          |
| Bueno   | 37             | 59.68          |
| Total   | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 4.* Resultados de Transacción.

### Interpretación:

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 9 y figura 4, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto a la transacción en las prácticas de la virtualización de servicios, el 12.90% tiene una percepción mala, el 27.42% presenta una percepción regular, así como el 59.68% muestra una percepción buena. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio estima sobre la transacción en las prácticas de la virtualización de servicios, es moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.

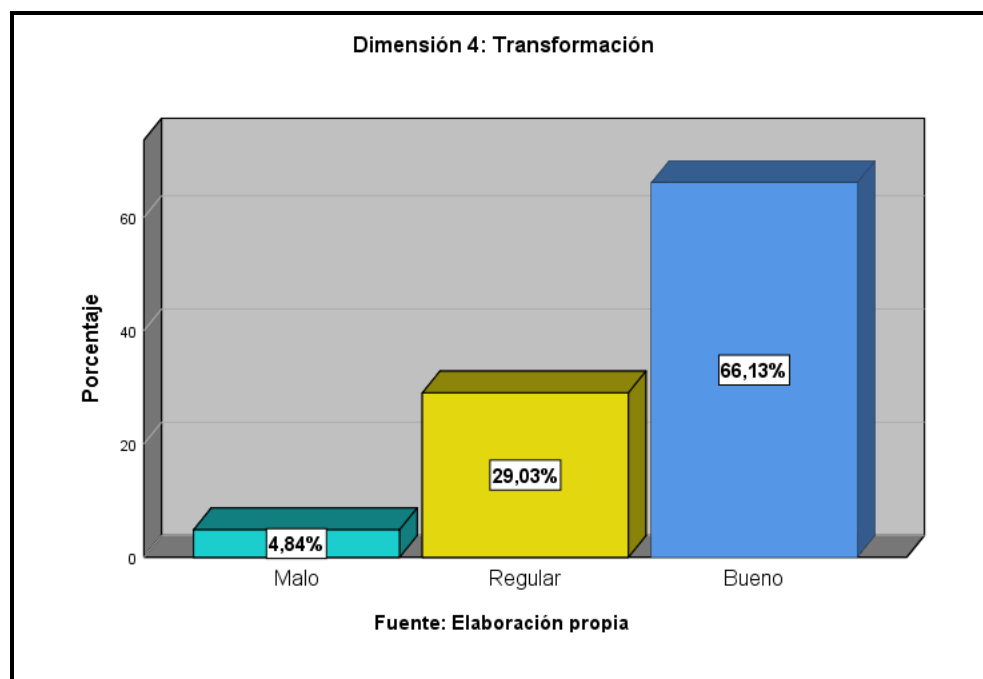
### Dimensión: Transformación.

Tabla 10

*Análisis de Transformación.*

| Niveles | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|---------|----------------|----------------|
| Malo    | 3              | 4.84           |
| Regular | 18             | 29.03          |
| Bueno   | 41             | 66.13          |
| Total   | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 5.* Resultados de Transformación.

### Interpretación:

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 10 y figura 5, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto a la transformación en las prácticas de la virtualización de servicios, el 4.84% tiene una percepción mala, el 29.03% presenta una percepción regular, así como el 66.13% muestra una percepción buena. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio estima sobre la transformación en las prácticas de la virtualización de servicios, es moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.

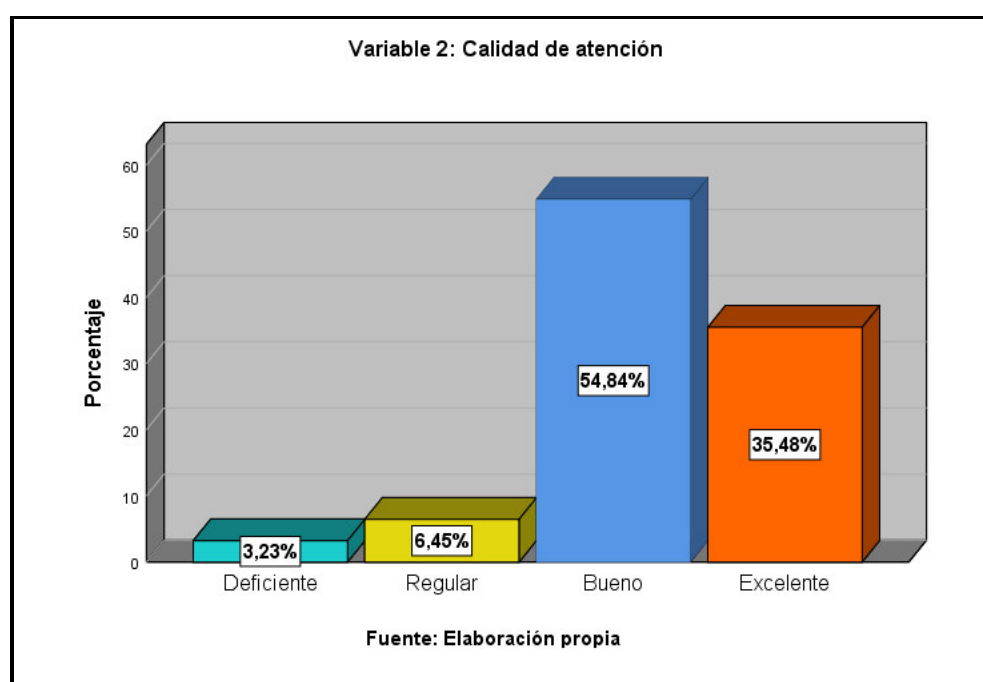
**Variable: Calidad de atención.**

Tabla 11

*Análisis de Calidad de atención.*

| Niveles    | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------|----------------|----------------|
| Deficiente | 2              | 3.23           |
| Regular    | 4              | 6.45           |
| Bueno      | 34             | 54.84          |
| Excelente  | 22             | 35.48          |
| Total      | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 6.* Resultados de Calidad de atención.

**Interpretación:**

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 11 y figura 6, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto a calidad de atención el 3.23% tiene una percepción deficiente, el 6.45% presenta una percepción regular, el 54.84% muestra una percepción buena, así como el 35.48% muestra una percepción excelente. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio considera a calidad de atención como moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.

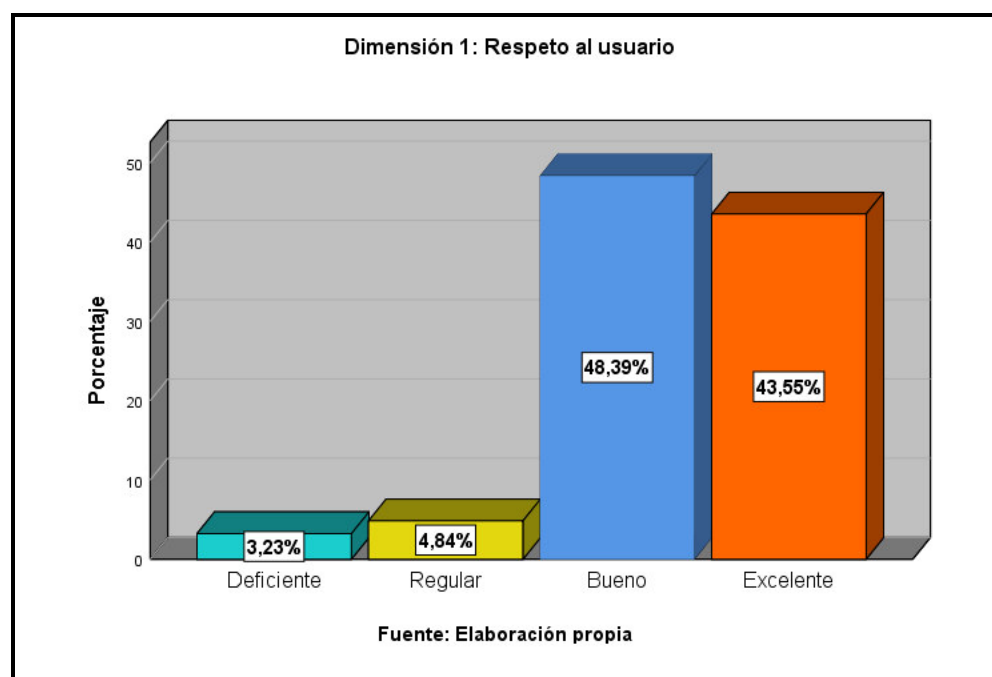
### Dimensión: Respeto al usuario.

Tabla 12

*Análisis de Respeto al usuario.*

| Niveles    | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------|----------------|----------------|
| Deficiente | 2              | 3.23           |
| Regular    | 3              | 4.84           |
| Bueno      | 30             | 48.39          |
| Excelente  | 27             | 43.55          |
| Total      | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 7.* Resultados de Respeto al usuario.

### Interpretación:

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 12 y figura 7, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto al respeto al usuario en las prácticas de calidad de atención, el 3.23% tiene una percepción deficiente, el 4.84% presenta una percepción regular, el 48.39% muestra una percepción buena, así como el 43.55% muestra una percepción excelente. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio estima sobre el respeto al usuario en las prácticas de calidad de atención como moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.

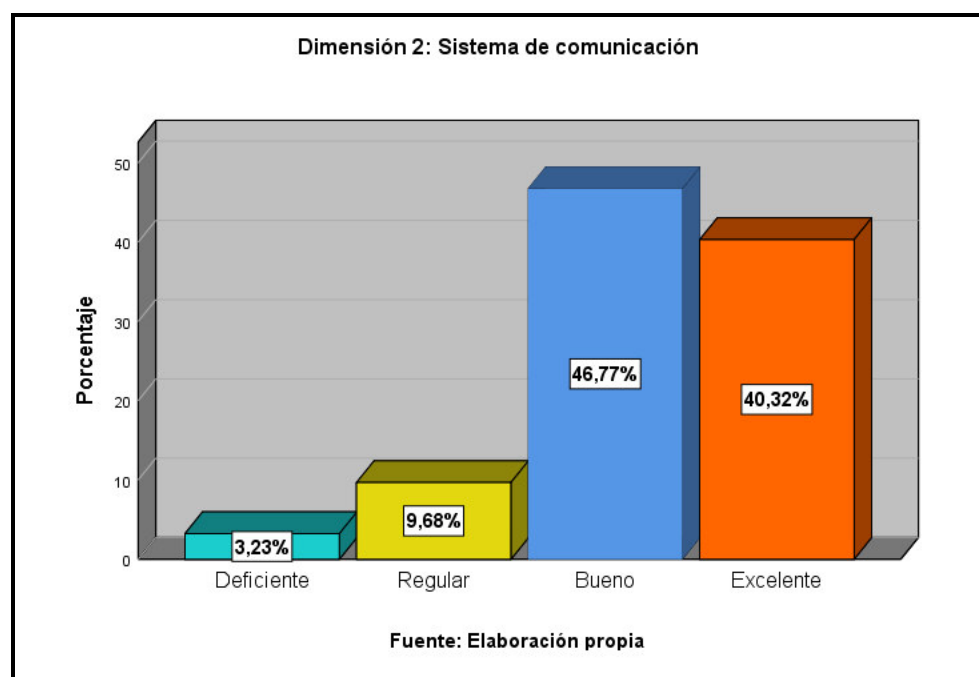
### Dimensión: Sistema de comunicación.

Tabla 13

*Análisis de Sistema de comunicación.*

| Niveles    | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------|----------------|----------------|
| Deficiente | 2              | 3.23           |
| Regular    | 6              | 9.68           |
| Bueno      | 29             | 46.77          |
| Excelente  | 25             | 40.32          |
| Total      | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 8.* Resultados de Sistema de comunicación.

### Interpretación:

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 13 y figura 8, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto al sistema de comunicación en las prácticas de calidad de atención, el 3.23% tiene una percepción deficiente, el 9.68% presenta una percepción regular, el 46.67% muestra una percepción buena, así como el 40.32% muestra una percepción excelente. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio estima sobre el sistema de comunicación en las prácticas de calidad de atención como moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.

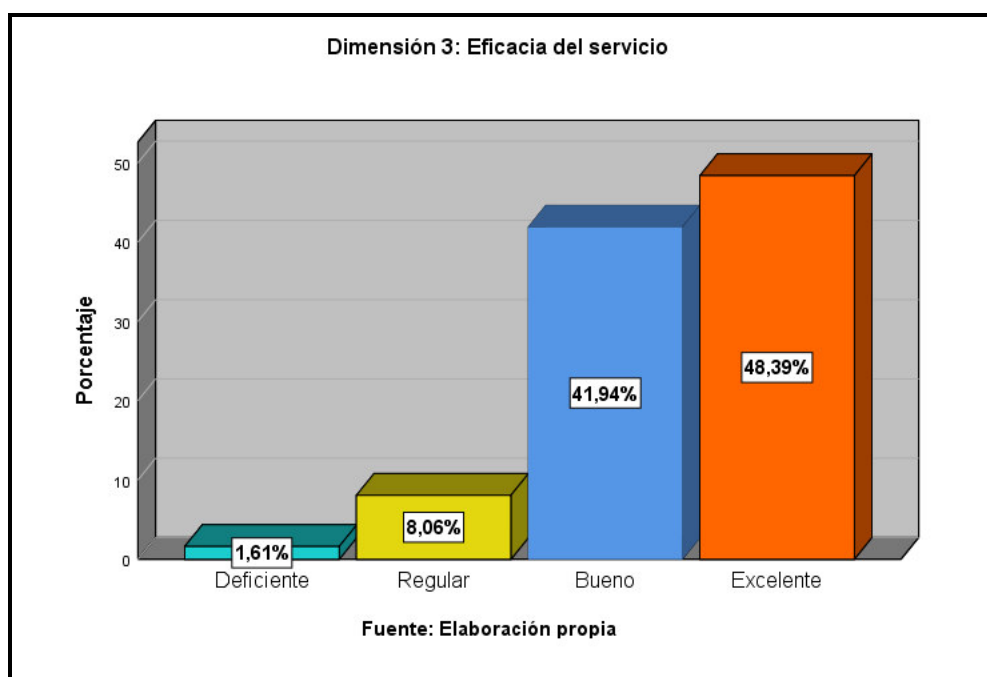
### Dimensión: Eficacia en el servicio.

Tabla 14

*Análisis de Eficacia del servicio.*

| Niveles    | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------|----------------|----------------|
| Deficiente | 1              | 1.61           |
| Regular    | 5              | 8.06           |
| Bueno      | 26             | 41.94          |
| Excelente  | 30             | 48.39          |
| Total      | 62             | 100            |

*Fuente:* Encuesta a los contribuyentes del SAT de Lima, 2019



*Figura 9.* Resultados de Eficacia del servicio.

### Interpretación:

Del análisis realizado, cuyo resultado se muestra en la tabla 14 y figura 9, vemos que la percepción de los contribuyentes encuestados con respecto a la eficacia del servicio en las prácticas de calidad de atención, el 1.61% tiene una percepción deficiente, el 8.06% presenta una percepción regular, el 41.94% muestra una percepción buena, así como el 48.39% muestra una percepción excelente. Por el cual, se concluyó que la muestra de estudio estima sobre la eficacia del servicio en las prácticas de calidad de atención como moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019.



### 3.2. Contrastación de hipótesis:

#### 3.2.1. Hipótesis general:

**H<sub>0</sub>:** La virtualización de servicios no se relaciona con la calidad de atención para contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

**H<sub>1</sub>:** La virtualización de servicios se relaciona con la calidad de atención para contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Con el fin de realizar la contrastación de la hipótesis, se empleó el método de correlación de Spearman, en el cual la medida de decisión es:

Significancia: 0.05 (5%)

Para, p-valor < 0.05, rechaza hipótesis nula.

Para, p-valor > 0.05, acepta hipótesis nula.

Tabla 15

*Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas en la calidad de atención.*

|                    |   | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios           | Variable 2:<br>Calidad de<br>atención |
|--------------------|---|---|---------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.622**<br>.000<br>62         |
|                    | Variable 2:<br>Calidad de<br>atención         | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | .622**<br>1,000<br>.000<br>62         |
|                    |   |   |                                       |
|                    |   |   |                                       |

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

Según la tabla 15, en el cual mostramos el resultado de la aplicación del método de correlación de Spearman, sobre la cual señala que el valor mínimo de significancia aceptada es 0.05, con lo mencionado, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.622\*\* y valor de significancia de .000, con este resultado la hipótesis alterna es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. Se precisa que el coeficiente de correlación de Spearman varía entre -1.00 y +1.00. Por lo tanto, como el resultado del coeficiente se halla en el rango de  $0.41 < r < 0.70$ , afirmamos la existencia de la correlación positiva moderada.

### 3.2.2. Hipótesis específica 1:

**H<sub>0</sub>:** La virtualización de servicios no se relaciona con el respeto al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

**H<sub>1</sub>:** La virtualización de servicios se relaciona con el respeto al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Con el fin de realizar la contrastación de la hipótesis, se empleó el método de correlación de Spearman, en el cual la medida de decisión es:

Significancia: 0.05 (5%)

Para, p-valor < 0.05, rechaza hipótesis nula.

Para, p-valor > 0.05, acepta hipótesis nula.

Tabla 16

*Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas de respeto al usuario en la calidad de atención.*

|                    |   | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios           | Dimensión 1:<br>Respeto al<br>usuario |
|--------------------|---|---|---------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.000<br>62<br>62             |
|                    | Dimensión 1:<br>Respeto al<br>usuario         | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,560**<br>.000<br>62<br>62            |

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

Según la tabla 16, en el cual mostramos el resultado de la aplicación del método de correlación de Spearman, sobre la cual señala que el valor mínimo de significancia aceptada es 0.05, con lo mencionado, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.560\*\* y valor de significancia de .000, con este resultado la hipótesis alterna es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. Se precisa que el coeficiente de correlación de Spearman varía entre -1.00 y +1.00. Por lo tanto, como el resultado del coeficiente se halla en el rango de  $0.41 > r > 0.70$ , afirmamos la existencia de la correlación positiva moderada.

### 3.2.3. Hipótesis específica 2:

**H<sub>0</sub>:** La virtualización de servicios no se relaciona con el sistema de comunicación del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

**H<sub>1</sub>:** La virtualización de servicios se relaciona con el sistema de comunicación del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Con el fin de realizar la contrastación de la hipótesis, se empleó el método de correlación de Spearman, en el cual la medida de decisión es:

Significancia: 0.05 (5%)

Para, p-valor < 0.05, rechaza hipótesis nula.

Para, p-valor > 0.05, acepta hipótesis nula.

Tabla 17

*Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas del sistema de comunicación en la calidad de atención.*

|                    |   | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios           | Dimensión 2:<br>Sistema de<br>comunicación |
|--------------------|---|---|--|
| Rho de<br>Spearman | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.000<br>62                        |
|                    | Dimensión 2:<br>Sistema de<br>comunicación    | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,656**<br>.000<br>62                       |
|                    |   |   |  |
|                    |   |   |  |

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

Según la tabla 17, en el cual mostramos el resultado de la aplicación del método de correlación de Spearman, sobre la cual señala que el valor mínimo de significancia aceptada es 0.05, con lo mencionado, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.656\*\* y valor de significancia de .000, con este resultado la hipótesis alterna es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. Se precisa que el coeficiente de correlación de Spearman varía entre -1.00 y +1.00. Por lo tanto, como el resultado del coeficiente se halla en el rango de  $0.41 > r > 0.70$ , afirmamos la existencia de la correlación positiva moderada.

### 3.2.4. Hipótesis específica 3:

**H<sub>0</sub>:** La virtualización de servicios no se relaciona con la eficacia del servicio del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

**H<sub>1</sub>:** La virtualización de servicios se relaciona con la eficacia del servicio del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Con el fin de realizar la contrastación de la hipótesis, se empleó el método de correlación de Spearman, en el cual la medida de decisión es:

Significancia: 0.05 (5%)

Para, p-valor < 0.05, rechaza hipótesis nula.

Para, p-valor > 0.05, acepta hipótesis nula.

Tabla 18

*Relación entre la virtualización de servicios y las prácticas de la eficacia del servicio en la calidad de atención.*

|                    |   | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios           | Dimensión 3:<br>Eficacia del<br>servicio |
|--------------------|---|---|--|
| Rho de<br>Spearman | Variable 1:<br>Virtualización<br>de servicios | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.000<br>62                      |
|                    | Dimensión 3:<br>Eficacia del<br>servicio      | Coefficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | .631**<br>.000<br>62                     |
|                    |   |   |  |
|                    |   |   |  |

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

Según la tabla 18, en el cual mostramos el resultado de la aplicación del método de correlación de Spearman, sobre la cual señala que el valor mínimo de significancia aceptada es 0.05, con lo mencionado, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.631\*\* y valor de significancia de .000, con este resultado la hipótesis alterna es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. Se precisa que el coeficiente de correlación de Spearman varía entre -1.00 y +1.00. Por lo tanto, como el resultado del coeficiente se halla en el rango de  $0.41 > r > 0.70$ , afirmamos la existencia de la correlación positiva moderada.

#### **IV. Discusión**

En este capítulo explico los hallazgos encontrados, en primer lugar se aceptó la hipótesis general de la investigación, en el cual confirmamos que existe relación positiva entre virtualización de servicios y calidad de atención a los contribuyentes del SAT de Lima en el 2019; por el que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables de  $Rho=0.622$ , siendo una relación positiva considerable entre ambas variables y con un grado de significancia de 0.000. Con respecto al resultado mostrado en la tabla 5, la investigación señaló que el 4.84% de los ciudadanos encuestados, considera que las prácticas de la virtualización de servicios en el SAT de Lima, son promovidos en un nivel malo, seguido del 41.94% de encuestados considera que son promovidos en un nivel regular y que el 53.23% de encuestados considera que son promovidos en un nivel bueno. Por el cual, podemos concluir que las prácticas de la virtualización de servicios, es moderadamente promovido por el SAT de Lima en el 2019. En el caso de estudio de De la Cruz (2018), la virtualización obtuvo un nivel óptimo, que fue representado por el 64.2%, concluyendo que la virtualización tiene un alto grado de impacto y garantiza la solidez, la continuidad y alta la disponibilidad operacional aplicados a servicios sobre tecnología de información en la empresa Triton Trading SA.

Asimismo, Romero (2008), señaló que un entorno de virtualización y la disponibilidad de infraestructura de red, sirve para lograr una alta disponibilidad de los servicios de red de área amplia y administración de servidores en la UNSA. También, Peña (2018), mencionó que la virtualización emplea técnicas en sistemas de información, los cuales son aprovechados por los recursos y capacidades computacionales; para brindar a los clientes soluciones no solo tecnológicos, sino además organizacional, jurídico, regulatorios, económico y social.

Respecto a los resultados mostrados en la investigación señalo que el 3.23% de los ciudadanos encuestados, considera que las prácticas sobre calidad de atención en el SAT de Lima, son promovidos en un nivel deficiente, seguido del 6.45% de encuestados considera que son promovidos en un nivel regular, el 54.84% de encuestados considera que son promovidos en un nivel bueno y que el 35.48% de encuestados considera que son promovidos en un nivel excelente, según los contribuyentes encuestados en el SAT de Lima

en el 2019. Por el cual, podemos concluir que las prácticas de la calidad de atención, siempre es promovido por el SAT de Lima en el 2019.

Con respecto a la hipótesis específica 1, esta es aceptada hallando una correlación positiva considerable del 0.560\*\* entre la virtualización de servicios y el respeto a los usuarios. Esto nos hace referencia a lo mencionado por Huaytalla (2018), señaló que las instituciones tienen muchas inquietudes por temas administrativos con el cual buscan gestionar de manera eficiente y eficaz todos los procesos de servicios para así ofrecer a los clientes y lograr la calidad de atención que llevará a superar las expectativas de los clientes en todos los servicios brindados.

Con respecto a la hipótesis específica 2, esta es aceptada también, encontrando una correlación positiva considerable del 0.656\*\* entre la virtualización de servicios y el sistema de comunicación. Este hallazgo tiene similitud con el estudio realizado por Siadén (2016), mencionó que, para alcanzar una calidad de atención, se debe poseer un eminente nivel de excelencia laboral; para afianzar la utilización de forma competente los bienes y conseguir que los riesgos en los procesos sean insignificantes; así adquirir un nivel de perfeccionamiento para satisfacer al cliente.

Con respecto a la hipótesis específica 3, esta es aceptada también, encontrando una correlación positiva considerable del 0.631\*\* entre la virtualización de servicios y la eficacia del servicio. Este hallazgo tiene similitud con el estudio realizado por Salazar (2015), que señaló, que para obtener la eficacia del servicio en la práctica de la calidad de atención, se debe de tomar conciencia de que hay muchos aspectos que mejorar y aceptar las medidas necesarias, por el bienestar de la ciudadanía aplicando los principales fines de la PNP para preservar la seguridad y tranquilidad pública; combatiendo, investigando y denunciando todo acto delictivo y así afianzar la seguridad de la ciudadanía.

## V. Conclusiones

**Primero:** Concluimos en asegurar que existe relación entre virtualización de servicios y calidad de atención, por lo que, se aceptó la hipótesis general planteada, con el cual se consiguió lograr el objetivo general, la bibliografía sobre estas dos variables nos permitieron reforzar dicha aceptación; según lo revisado podemos señalar que a mayor percepción de virtualización de servicios mayor el nivel sobre calidad de atención.

**Segundo:** Según los resultados obtenidos, verificamos que existe relación significativa entre virtualización de servicios y respeto al usuario en las prácticas sobre calidad de atención en el SAT de Lima y la hipótesis específica 1 planteada, con el cual se consiguió lograr el objetivo específico 1, la bibliografía sobre respeto al usuario nos permitieron reforzar dicha aceptación; según lo revisado podemos señalar que a mayor percepción de virtualización de servicios mayor el nivel de respeto al usuario.

**Tercero:** Con respecto a los resultados, se demuestra que existe relación entre virtualización de servicios y sistema de comunicación en las prácticas sobre calidad de atención en el SAT de Lima y la hipótesis específica 2 planteada, con el cual se consiguió lograr el objetivo específico 2, la bibliografía sobre sistema de comunicación nos permitió reforzar dicha aceptación; según lo revisado podemos señalar que a mayor percepción de virtualización de servicios mayor el nivel del sistema de comunicación.

**Cuarto:** Según lo hallado en los resultados, concluimos que existe una relación significativa de virtualización de servicios y eficacia del servicio en las prácticas sobre calidad de atención en el SAT de Lima y la hipótesis específica 3 planteada, con el cual se consiguió lograr el objetivo específico 3, la bibliografía sobre eficacia del servicio nos permitió reforzar dicha aceptación; según lo revisado podemos señalar que a mayor percepción de virtualización de servicios mayor el nivel de la eficacia del servicio.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** Según resultados del presente estudio, señala que existe una relación directa, positiva considerable entre virtualización de servicios y calidad de atención en el SAT de Lima. Esto conlleva, que la administración tiene que mejorar los procesos de atención y comunicación personalizada y virtualizada, además de mejorar el uso del marketing para mostrar y promocionar los procesos de atención que tiene el SAT de Lima.

**Segundo:** En lo que corresponde al respeto al usuario en las prácticas de la calidad de atención, el SAT de Lima, debe continuar con las capacitaciones al personal de atención al contribuyente, para brindar un buen trato, logrando el reconocimiento, empatía, comunicación, interacción y negociación; además de utilizar las herramientas tecnológicas las cuales permitirán que se facilite la gestión de la parte administrativa y a su vez, ofrecer a los ciudadanos información correcta sobre los procesos del SAT de Lima.

**Tercero:** De igual forma, se recomienda que el SAT de Lima mejore el sistema de comunicación, en forma interna debido a que cuando se realice la planificación, organización y control, se debe establecer la comunicación organizacional y en forma externa brindando y realizando campañas de información y de difusión de las herramientas modernas, que le puede ayudar en diversas situaciones, así como beneficios que brinda la administración a los ciudadanos.

**Cuarto:** Continuar con la utilización de metas periódicas para verificar la eficacia del servicio, el cual refleja los inconvenientes presentados, de esta forma poder subsanar las deficiencias encontradas, como parte del cumplimiento de los objetivos; utilizando las tecnologías de información como apoyo para implementar las mejoras y nuevos procesos según el mapeo de procesos, teniendo como base las normas legales vigentes. Además, es muy importante persistir con el compromiso de la mejora continua, comenzando desde la máxima autoridad, los gerentes en todos los niveles y los trabajadores en general, estableciendo como parte de los procesos en la cadena de valor.



## Referencias

- Antúnez, Y. y Valero, J. (2015). Calidad de los sistemas de información en los Centros de Investigación de la Universidad del Zulia. *Espacios Públicos*, 18(44). Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/676/67644589008/html/index.html>
- Allen, A., Robinson, J. y Stewart, M. (2017). Healthcare quality: a concept analysis. *Nurs Forum*, 52(4), 377–386. doi: 10.1111/nuf.1220.
- Arias, J., Villasís, M. y Guadalupe, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2), 201-206. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/download/181/273>
- Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*. 9(1). 197-204. doi: 10.17507/jltr.0901.25
- Ayllón, K. (2017). *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Banerjee, A. y Chaudhury, S. (2010). Statistics without tears: Populations and samples. *Industrial Psychiatry Journal*, 19(1), 60-65. doi: 10.4103 / 0972-6748.77642
- Bausela, E. (2005). SPSS: Un instrumento de análisis de datos cuantitativos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 2(4), 62-69. Recuperado de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (Tercera edición)*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia.
- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. Distrito Federal, México: Fondo de cultura económica.
- Brook, R., McGlynn, E. y Shekelle, P. (2000). Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers. *International journal for Quality in Health Care*. 12(4), 281-295. Recuperado de <https://doi.org/10.1093/intqhc/12.4.281>
- Bustamante, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de actualización clínica investiga*. ISSN 2304-3768. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-37682011000700009&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700009&lng=es&nrm=iso)

- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación?. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76 (1). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-634X2010000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal, México: McGraw Hill.
- Coiera, E. (2006). Communication Systems in Healthcare. *Clinical Biochemist Reviews*, 27(2), 89-98. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1579411>
- Cook, B. y Cook, L. (2008). Nonexperimental Quantitative Research and Its Role in Guiding Instruction. *Intervention in School and Clinic*, 44(2), 98-104. doi: 10.1177/1053451208321565
- De Armas, R. y De Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)
- De la Cruz, L (2018). *Virtualización y los sistemas de información en la empresa Triton Trading SA, Lima 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (Tesis de Maestría). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Dijkstra, B. (2015). 4 Ways to Boost Your Test Process with Service Virtualization. *Stickyminds a techwell community*. Recuperado de: <https://www.stickyminds.com/article/4-ways-boost-your-test-process-service-virtualization>
- Dulock, H. (1993). Research Design: Descriptive Research, *Journal of Pediatric Oncology Nursing*, 10(4), 154-157. doi:10.1177/104345429301000406
- Frankovic, K., Panagopoulos, C. y Shapiro, R. (2009). Opinion and Election Polls. *Handbook of Statistics*, 29(1), 567-595. doi: 10.1016/S0169
- García, F., Alfaro A., Hernandez, A. y Molina, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina*

- de Familia*, 1(5), 232-236. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Gulbrandsen, M. y Kyvik, S. (2010). Are the concepts basic research, applied research and experimental development still useful? An empirical investigation among Norwegian academics. *Science & Public Policy*, 37(5), 343-353. doi: 10.3152/030234210X501171.
- Gutiérrez, P., Munizaga, G. y Riquelme, A. (1985). *Sistema de comunicación en Chile: proposiciones interpretativas y perspectivas democráticas*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Ceneqa.
- Hernández, H (15 de mayo del 2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Escenarios*. 9(1), 38-51. Recuperado de <http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/1628>
- Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta ed.)*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9786071502919
- Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta ed.)*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960
- Huaytalla, J. (2018). *Capacidades gerenciales y calidad de atención en el Hospital de Essalud-Ayacucho* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Hughes, Larry. (2008). A Correlational Study of the Relationship Between Sense of Humor and Positive Psychological Capacities. *Economic & Business Journal: Inquiries & Perspective*, 1(1), 46-55. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/268415449\\_A\\_Correlational\\_Study\\_of\\_the\\_Relationship\\_Between\\_Sense\\_of\\_Humor\\_and\\_Positive\\_Psychological\\_Capacities](https://www.researchgate.net/publication/268415449_A_Correlational_Study_of_the_Relationship_Between_Sense_of_Humor_and_Positive_Psychological_Capacities)
- Johansen, O. (1993). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Recuperado de [http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion\\_\\_Teoria\\_General\\_Sistemas\\_\(Oscar\\_Johansen\).pdf](http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion__Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf)
- Kazerooni, E. (2001). Population and Sample. *American Journal of Roentgenology*, 177(5), 993-999. doi: 10.2214/Fajr.177.5.1770993

- Lévano, R. (2018). Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. *Revista Gerencia*, 3(1), 46-51. Recuperado de <http://revista.institutobolivar.edu.pe/index.php/gerencia/article/view/44/pdf>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *URNCSST Journal*, 2(1), 1-7. doi: 10.26685/urncst.16
- Manghani, K. (2011). Quality assurance: Importance of systems and standard operating procedures. *Perspectives in Clinical Research*, 2(1), 34-37. doi: 10.4103 / 2229-3485.76288
- Ministerio de Salud. (2007). Sistema de la gestión de la calidad en salud. Recuperado de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
- Nilsson, A., Carlsson, M., Lindqvist, R. y Kristofferzon, M. (2017). A comparative correlational study of coping strategies and quality of life in patients with chronic heart failure and the general Swedish population. *Nursing Open*, 4(3), 157-167. doi: 10.1002 / nop2.81
- Nunamaker, T. (1983). Measuring routine nursing service efficiency: a comparison of cost per patient day and data envelopment analysis models. *Health Services Research*, 18(2), 183-208. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1068745/>
- Osmar, C. (1968). Algumas observações sôbre a obra de G. Elton Mayo. *Revista de Administração de Empresas*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901968000200003>
- Peña, M. (2019). *Modelo para virtualización de funciones de redes en arquitecturas interoperables de m-gobierno en Venezuela* (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Presidencia del Consejo de Ministros - ONGEI (2013). *Una mirada al Gobierno electrónico en el Perú (Primera edición)*. Lima, Perú. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Productivity Commission (2013). On efficiency and effectiveness: some definitions, Staff Research Note, Canberra, Australia. Recuperado de

<https://www.pc.gov.au/research/supporting/efficiency-effectiveness/efficiency-effectiveness.pdf>

- Reio, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development*, 40(9), 676-690. doi: 10.1108/EJTD-07-2015-0058
- Roghaniana, P., Raslia, A. y Gheysari, H. (2012). Productivity Through Effectiveness and Efficiency in the Banking Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40 (2012), 550 – 556. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.03.229
- Romero, C. (2018). *Virtualización para la alta disponibilidad de servicios WAN de la Universidad Nacional de San Agustín* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Salazar, V. (2015). *Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Schauz, D. (2014). What is Basic Research? Insights from Historical Semantics. *Minerva*, 52(3), 273-328. doi: 10.1007 / s11024-014-9255-0
- Siadén, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Subbiah, D., Arulmozhi, B. y Maruthamuthu, H. (2014). Constraint free testing using service virtualization. *International Journal of Computer Application*. 105(17), 23-26. Recuperado de <https://research.ijcaonline.org/volume105/number17/pxc3899882.pdf>
- Tamayo, M. (1999). *Aprender a investigar*. Santa fe de Bogotá, Colombia: Arfo editores LTDA
- Upadhyay, S., Mukherjee, H. y Acharya, A (2015). Continuous Testing of Service-Oriented Applications Using Service Virtualization. *IOSR Journal of Computer Engineering*. 17(2), 88-92. doi: 10.9790/0661-17258892
- Valenzuela, L. (2018). *Capacidades gerenciales y calidad de atención en Essalud. Ayacucho 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Van, F. (2017). Polls, the Election, and Public Health Research: Reaching the Hard to Reach. *American Journal of Public Health*, 107(2), 237-238, doi: 10.2105 / AJPH.2016.303588

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Virtualización de servicios y calidad de atención para contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2019

**Autor:** Edson Owerland León De la Sota

| <b>Problema General</b>  | <b>Objetivos General</b>  | <b>Hipótesis General</b>  | <b>Variables / Dimensiones</b>  |                                 |                                     |                         |            |         |       |           |
|--|---|---|---|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|------------|---------|-------|-----------|
|  |   |   | <b>Variable 1: Virtualización de servicios</b>  |                                 |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   | <b>Dimensiones</b>  | <b>Indicadores</b>              | <b>Escala</b>                       | <b>Niveles y rangos</b> |            |         |       |           |
| ¿Cómo se relaciona la virtualización de servicios y calidad de atención para los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, en el año 2019? | Determinar la relación que existe entre la virtualización de servicios y calidad de atención para los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, en el año 2019. | Existe relación entre la virtualización de servicios y calidad de atención para los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, en el año 2019. | <b>Información</b><br><br><b>Interacción</b><br><br><b>Transacción</b><br><br><b>Transformación</b> | Portal Web Institucional        |                                     | Regular                 | Bueno      |         |       |           |
|  |   |   |   | Portal Transparencia            |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   |   | Formularios para Descargar      | X 1                                 | Malo                    |            |         |       |           |
|  |   |   |   | Comunicación Social             | 1. Nunca                            | V1 30-70                | 71-110     | 111-150 |       |           |
|  |   |   |   | Comunicación Interpersonal      | 2. Casi nunca                       | D1 11-25                | 26-40      | 41-55   |       |           |
|  |   |   |   | Comunicación de Entretenimiento | 3. Algunas veces                    | D2 7-16                 | 17-26      | 27-35   |       |           |
|  |   |   |   | Medio de pago Electrónico       | 4. Casi siempre                     | D3 6-13                 | 14-21      | 22-30   |       |           |
|  |   |   |   | Portal SAT Móvil                | 5. Siempre                          | D4 6-13                 | 14-21      | 22-30   |       |           |
|  |   |   |   | Consultas de Trámites en Línea  |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   |   | Innovaciones Tecnológicas       |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   | Rediseños de Procesos   |                                 |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   | Intercambio de Información  |                                 |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   | Interinstitucionales  |                                 |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   | <b>Variable 2: Calidad de atención</b>  |                                 |                                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   | <b>Dimensiones</b>  | <b>Indicadores</b>              | <b>Escala</b>                       | <b>Niveles y rangos</b> |            |         |       |           |
|  |   |   | Respeto al usuario  | Módulos de consulta.            | 1. Totalmente en desacuerdo.        | X 1                     | Deficiente | Regular | Bueno | Excelente |
|  |   |   |   | Atención directa.               | 2. En desacuerdo.                   |                         |            |         |       |           |
|  |   |   |   | Amabilidad.                     | 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. | V2 27-53                |            |         |       |           |
|  |   |   |   | Acceso a la información.        | 4. De acuerdo.                      | D1 9-17                 | 18-26      | 27-35   | 36-45 |           |
|  |   |   |   | Resolución de problemas.        | 5. Totalmente de acuerdo.           | D2 9-17                 | 18-26      | 27-35   | 36-45 |           |
|  |   |   | Sistema de comunicación   | Empatía.                        |                                     | D3 9-17                 | 18-26      | 27-35   | 36-45 |           |
|  |   |   |   | Eficacia del servicio           | Plan operativo.                     |                         |            |         |       |           |
|  |   |   |   | Plan estratégico.               |                                     |                         |            |         |       |           |

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la calidad de atención, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

| Nunca              | Casi nunca  | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |   |   |
|--------------------|---|---------------|--------------|---------|---|---|
| 1                  | 2   | 3             | 4            | 5       |   |   |
| Nro                | Ítems   | PUNTAJES      |              |         |   |   |
|                    |   | 1             | 2            | 3       | 4 | 5 |
| <b>INFORMACIÓN</b> |   |               |              |         |   |   |
| 1                  | Realiza consultas en la Web del SAT de Lima.  |               |              |         |   |   |
| 2                  | Se encuentra con facilidad los servicios buscados en la Web del SAT de Lima.                          |               |              |         |   |   |
| 3                  | La información está actualizada en la Web del SAT de Lima.  |               |              |         |   |   |
| 4                  | La Web del SAT de Lima es amigable.   |               |              |         |   |   |
| 5                  | Utiliza el Portal de Transparencia del SAT de Lima.   |               |              |         |   |   |
| 6                  | Encuentra la información requerida dentro del Portal.   |               |              |         |   |   |
| 7                  | La información del portal, se actualiza constantemente  |               |              |         |   |   |
| 8                  | Los formularios, son de fácil acceso para cualquier ciudadano.  |               |              |         |   |   |
| 9                  | Cada formulario tiene una especificación detallada.   |               |              |         |   |   |
| 10                 | Es comprensible el lenguaje que se utiliza en los formularios.  |               |              |         |   |   |
| 11                 | Para completar los formularios se tiene un lenguaje sencillo y comprensible.                          |               |              |         |   |   |
| <b>INTERACCIÓN</b> |   |               |              |         |   |   |
| 12                 | Se realiza comunicaciones informativas referentes al SAT de Lima en señales de radio y/o televisión.  |               |              |         |   |   |
| 13                 | Los mensajes del SAT de Lima difundidos en estos medios son realizados mediante un lenguaje sencillo. |               |              |         |   |   |
| 14                 | Los mensajes explican sobre el cumplimiento de pagos de los tributos en el SAT de Lima.               |               |              |         |   |   |
| 15                 | El asesor de servicios del SAT de Lima tiene un trato adecuado.                                       |               |              |         |   |   |
| 16                 | El asesor conoce el tema por el que usted requiere información.                                       |               |              |         |   |   |
| 17                 | El SAT de Lima, cuenta con Facebook y brinda información municipal.                                   |               |              |         |   |   |
| 18                 | La información brindada en Facebook es la adecuada.   |               |              |         |   |   |
| <b>TRANSACCIÓN</b> |   |               |              |         |   |   |
| 19                 | Existen otros medios de pago, distintos al pago en ventanilla del SAT de Lima.                        |               |              |         |   |   |
| 20                 | Se realizan pagos a través de la WEB del SAT de Lima, o pagos por interconexión bancaria              |               |              |         |   |   |
| 21                 | Se envía información al celular del ciudadano sobre sus deudas pendientes en el SAT de Lima.          |               |              |         |   |   |
| 22                 | Se asocia el número de celular para recibir información del SAT de Lima.                              |               |              |         |   |   |
| 23                 | Se tiene un enlace para conocer el estado de los trámites presentados en el SAT de Lima.              |               |              |         |   |   |
| 24                 | La información que se brinda se encuentra actualizada constantemente.                                 |               |              |         |   |   |



| <b>TRANSFORMACIÓN</b> |  |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|--|
| 25                    | El SAT de Lima brinda información con ayuda de la tecnología.                                  |  |  |  |  |
| 26                    | El SAT de Lima cuenta con tecnología para ofrecer mayores servicios a los ciudadanos.          |  |  |  |  |
| 27                    | El SAT de Lima analiza los procesos a ser mejorados.   |  |  |  |  |
| 28                    | Rediseñar los procesos de servicios es oneroso para los ciudadanos.                            |  |  |  |  |
| 29                    | Las entidades del estado están interconectados.  |  |  |  |  |
| 30                    | El intercambio de información entre instituciones, permita mejores servicios a los ciudadanos. |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la calidad de atención, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

| Totalmente en desacuerdo        | En desacuerdo  | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |   |   |  |  |  |  |
|---------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------------------|---|---|--|--|--|--|
| 1                               | 2  | 3                               | 4          | 5                     |   |   |  |  |  |  |
| Nro                             | Ítems  | PUNTAJES                        |            |                       |   |   |  |  |  |  |
|                                 |  | 1                               | 2          | 3                     | 4 | 5 |  |  |  |  |
| <b>RESPECTO A USUARIO</b>       |  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 1                               | El SAT de Lima, cuenta con módulos de consulta.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 2                               | Los módulos de consulta del SAT de Lima, satisfacen las necesidades y expectativas de los contribuyentes.                      |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 3                               | Los módulos de consulta del SAT de Lima, están distribuidos estratégicamente.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 4                               | La atención que brinda el SAT de Lima a los contribuyentes, se caracteriza por ser directa.                                    |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 5                               | La atención directa que brinda el SAT de Lima, satisface sus expectativas.   |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 6                               | La atención que brinda el SAT de Lima a los contribuyentes, se caracteriza por ser pertinente.                                 |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 7                               | La atención que brinda el SAT de Lima a los contribuyentes, se caracteriza por la amabilidad en el trato directo.              |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 8                               | El SAT de Lima tiene una política de buen trato al contribuyente.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 9                               | Los esfuerzos realizados por el SAT de Lima, tienen la intención de atender con amabilidad al contribuyente.                   |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| <b>SISTEMAS DE COMUNICACIÓN</b> |  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 10                              | El SAT de Lima, tiene como política el acceso a la información.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 11                              | No existe restricción, ni se condiciona a ningún tipo de diferencias, los accesos a la información que brinda el SAT de Lima.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 12                              | Los accesos a la información que brinda el SAT de Lima son claros y precisos.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 13                              | Una práctica del SAT de Lima, es la resolución de problemas a nivel de la atención a los contribuyentes.                       |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 14                              | El personal del SAT de Lima tiene la predisposición para la resolución de problemas en la atención.                            |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 15                              | Es una tarea constante del SAT de Lima, la resolución de problemas de los contribuyentes.                                      |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 16                              | Son asertivas la relación entre el personal del SAT de Lima y los contribuyentes.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 17                              | La asertividad es una práctica del SAT de Lima.  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 18                              | La práctica de la asertividad por parte del SAT de Lima, brinda la satisfacción de los contribuyentes.                         |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| <b>EFICACIA EN EL SERVICIO</b>  |  |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 19                              | El Plan operativo del SAT de Lima, contiene los procedimientos para la atención a los contribuyentes.                          |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 20                              | El Plan Operativo del SAT de Lima, presenta mecanismos y estrategias para brindar calidad en la atención a los contribuyentes. |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |
| 21                              | El plan operativo del SAT de Lima, recolecta las necesidades y expectativas de los contribuyentes.                             |                                 |            |                       |   |   |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 22 | El SAT de Lima obedece a un plan estratégico.  |  |  |  |  |  |
| 23 | El plan estratégico del SAT de Lima, establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad de atención a los contribuyentes.  |  |  |  |  |  |
| 24 | El plan estratégico del SAT de Lima, ha sido elaborado en forma participativa por todo el personal que labora en la institución.     |  |  |  |  |  |
| 25 | El plan estratégico del SAT de Lima, consta de mecanismos de evaluación y control.   |  |  |  |  |  |
| 26 | El plan estratégico del SAT de Lima, contiene la guía de la organización, el desarrollo y la evaluación de cada uno de los procesos. |  |  |  |  |  |
| 27 | El plan estratégico del SAT de Lima, establece la misión y visión de la institución en función a los objetivos.                      |  |  |  |  |  |

### Anexo 3: Validez de los instrumentos

Instrumento sobre virtualización de servicios.

#### Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:

| Nro                   | Ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|-----------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|                       |   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| <b>INFORMACIÓN</b>    |   |             |    |            |    |          |    |             |
| 1                     | Realiza consultas en la Web del SAT de Lima.  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 2                     | Se encuentra con facilidad los servicios buscados en la Web del SAT de Lima.                          | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 3                     | La información está actualizada en la Web del SAT de Lima.  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 4                     | La Web del SAT de Lima es amigable.   | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 5                     | Utiliza el Portal de Transparencia del SAT de Lima.   | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 6                     | Encuentra la información requerida dentro del Portal.   | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 7                     | La información del portal, se actualiza constantemente  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 8                     | Los formularios, son de fácil acceso para cualquier ciudadano.  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 9                     | Cada formulario tiene una especificación detallada.   | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 10                    | Es comprensible el lenguaje que se utiliza en los formularios.  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 11                    | Para completar los formularios se tiene un lenguaje sencillo y comprensible.                          | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| <b>INTERACCIÓN</b>    |   |             |    |            |    |          |    |             |
| 12                    | Se realiza comunicaciones informativas referentes al SAT de Lima en señales de radio v/o televisión.  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 13                    | Los mensajes del SAT de Lima difundidos en estos medios son realizados mediante un lenguaje sencillo. | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 14                    | Los mensajes explican sobre el cumplimiento de pagos de los tributos en el SAT de Lima.               | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 15                    | El asesor de servicios del SAT de Lima tiene un trato adecuado.                                       | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 16                    | El asesor conoce el tema por el que usted requiere información.                                       | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 17                    | El SAT de Lima, cuenta con Facebook y brinda información municipal.                                   | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 18                    | La información brindada en Facebook es la adecuada.   | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| <b>TRANSACCIÓN</b>    |   |             |    |            |    |          |    |             |
| 19                    | Existen otros medios de pago, distintos al pago en ventanilla del SAT de Lima.                        | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 20                    | Se realizan pagos a través de la WEB del SAT de Lima, o pagos por interconexión bancaria              | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 21                    | Se envía información al celular del ciudadano sobre sus deudas pendientes en el SAT de Lima.          | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 22                    | Se asocia el número de celular para recibir información del SAT de Lima.                              | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 23                    | Se tiene un enlace para conocer el estado de los trámites presentados en el SAT de Lima.              | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 24                    | La información que se brinda se encuentra actualizada constantemente.                                 | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| <b>TRANSFORMACIÓN</b> |   |             |    |            |    |          |    |             |
| 25                    | El SAT de Lima brinda información con ayuda de la tecnología.   | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 26                    | El SAT de Lima cuenta con tecnología para ofrecer mayores servicios a los ciudadanos.                 | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 27 | El SAT de Lima analiza los procesos a ser mejorados.   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 28 | Rediseñar los procesos de servicios es oneroso para los ciudadanos.                            | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 29 | Las entidades del estado están interconectados.  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 30 | El intercambio de información entre instituciones, permita mejores servicios a los ciudadanos. | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fernando Alexis Nolazco Cabezas      DNI: 40086182

Especialidad del validador: metodología de la investigación

02 de 11 del 2019

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

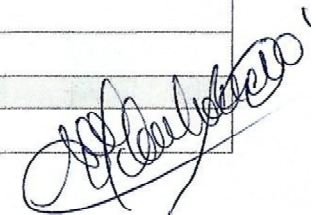
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma manuscrita]*  
 Mg. Fernando A. Nolazco Cabezas  
 Catedrático de Pre y Post Grado  
 Especialista en Investigación Científica  
 Firma del Experto Informante.

Instrumento sobre calidad de atención.

**Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:**

| Nro                             | Ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|---------------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|                                 |   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| <b>RESPECTO A USUARIO</b>       |   |             |    |            |    |          |    |             |
| 1                               | El SAT de Lima, cuenta con módulos de consulta.   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 2                               | Los módulos de consulta del SAT de Lima, satisfacen las necesidades y expectativas de los contribuyentes.                     | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 3                               | Los módulos de consulta del SAT de Lima, están distribuidos estratégicamente.   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 4                               | La atención que brinda el SAT de Lima a los contribuyentes, se caracteriza por ser directa.                                   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 5                               | La atención directa que brinda el SAT de Lima, satisface sus expectativas.  | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 6                               | La atención que brinda el SAT de Lima a los contribuyentes, se caracteriza por ser pertinente.                                | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 7                               | La atención que brinda el SAT de Lima a los contribuyentes, se caracteriza por la amabilidad en el trato directo.             | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 8                               | El SAT de Lima tiene una política de buen trato al contribuyente.   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 9                               | Los esfuerzos realizados por el SAT de Lima, tienen la intención de atender con amabilidad al contribuyente.                  | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| <b>SISTEMAS DE COMUNICACIÓN</b> |   |             |    |            |    |          |    |             |
| 10                              | El SAT de Lima, tiene como política el acceso a la información.   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 11                              | No existe restricción, ni se condiciona a ningún tipo de diferencias, los accesos a la información que brinda el SAT de Lima. | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 12                              | Los accesos a la información que brinda el SAT de Lima son claros y precisos.   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 13                              | Una práctica del SAT de Lima, es la resolución de problemas a nivel de la atención a los contribuyentes.                      | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 14                              | El personal del SAT de Lima tiene la predisposición para la resolución de problemas en la atención.                           | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 15                              | Es una tarea constante del SAT de Lima, la resolución de problemas de los contribuyentes.                                     | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 16                              | Son asertivas la relación entre el personal del SAT de Lima y los contribuyentes.   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 17                              | La asertividad es una práctica del SAT de Lima.   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 18                              | La práctica de la asertividad por parte del SAT de Lima, brinda la satisfacción de los contribuyentes.                        | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| <b>EFICACIA EN EL SERVICIO</b>  |   |             |    |            |    |          |    |             |
| 19                              | El Plan operativo del SAT de Lima, contiene los procedimientos para la atención a los contribuyentes.                         | /           |    | /          |    | /        |    |             |



|    |  |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|
| 20 | El Plan Operativo del SAT de Lima, presenta mecanismos y estrategias para brindar calidad en la atención a los contribuyentes.       | / | / | / | / |
| 21 | El plan operativo del SAT de Lima, recolecta las necesidades y expectativas de los contribuyentes.                                   | / | / | / | / |
| 22 | El SAT de Lima obedece a un plan estratégico.  | / | / | / | / |
| 23 | El plan estratégico del SAT de Lima, establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad de atención a los contribuyentes.  | / | / | / | / |
| 24 | El plan estratégico del SAT de Lima, ha sido elaborado en forma participativa por todo el personal que labora en la institución.     | / | / | / | / |
| 25 | El plan estratégico del SAT de Lima, consta de mecanismos de evaluación y control.   | / | / | / | / |
| 26 | El plan estratégico del SAT de Lima, contiene la guía de la organización, el desarrollo y la evaluación de cada uno de los procesos. | / | / | / | / |
| 27 | El plan estratégico del SAT de Lima, establece la misión y visión de la institución en función a los objetivos.                      | / | / | / | / |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Juan P. Cordero P.      DNI 40980914

Especialidad del validador: Abogado y Jurista

02 de 11 del 2019

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

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

  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: Matriz de datos

Base de datos de encuestados, sobre virtualización de servicios.

| VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS |             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |           |             |    |    |    |    |    |           |             |    |    |    |    |    |           |                |    |    |    |    |           |       |     |     |
|-----------------------------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|-------------|----|----|----|----|----|-----------|-------------|----|----|----|----|----|-----------|----------------|----|----|----|----|-----------|-------|-----|-----|
| ITEM                        | INFORMACIÓN |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Sub total | INTERACCIÓN |    |    |    |    |    | Sub total | TRANSACCIÓN |    |    |    |    |    | Sub total | TRANSFORMACIÓN |    |    |    |    | Sub total | Total |     |     |
|                             | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |           | 11          | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |           | 17          | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |           | 23             | 24 | 25 | 26 | 27 |           |       | 28  | 29  |
| 1                           | 2           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 42        | 3           | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4         | 25          | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3         | 13             | 3  | 3  | 3  | 4  | 3         | 4     | 20  | 100 |
| 2                           | 3           | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 40        | 3           | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 22          | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2         | 19             | 2  | 2  | 2  | 3  | 3         | 3     | 15  | 96  |
| 3                           | 5           | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 49        | 2           | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2         | 17          | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4         | 22             | 5  | 3  | 3  | 5  | 2         | 4     | 22  | 110 |
| 4                           | 3           | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 31        | 2           | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3         | 19          | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3         | 12             | 2  | 2  | 2  | 2  | 1         | 3     | 12  | 74  |
| 5                           | 2           | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3  | 33        | 2           | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3         | 21          | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4         | 21             | 4  | 3  | 3  | 3  | 2         | 3     | 18  | 93  |
| 6                           | 3           | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 40        | 2           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 26          | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3         | 27             | 4  | 4  | 4  | 4  | 2         | 4     | 22  | 115 |
| 7                           | 4           | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 32        | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 21          | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 18             | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 18  | 89  |
| 8                           | 3           | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 24        | 2           | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2         | 14          | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2         | 12             | 2  | 1  | 1  | 1  | 1         | 1     | 7   | 57  |
| 9                           | 2           | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 28        | 3           | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 22          | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4         | 25             | 4  | 2  | 3  | 5  | 4         | 5     | 23  | 98  |
| 10                          | 3           | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 42        | 3           | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4         | 29          | 5  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4         | 22             | 4  | 4  | 4  | 4  | 2         | 5     | 23  | 116 |
| 11                          | 3           | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 41        | 3           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3         | 26          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4         | 23             | 4  | 3  | 3  | 4  | 3         | 5     | 22  | 112 |
| 12                          | 4           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 50        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4         | 29          | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3         | 20             | 4  | 3  | 4  | 2  | 3         | 4     | 20  | 119 |
| 13                          | 3           | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 37        | 2           | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2         | 20          | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3         | 17             | 4  | 3  | 3  | 4  | 4         | 4     | 22  | 96  |
| 14                          | 5           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 55        | 5           | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5         | 34          | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5         | 29             | 5  | 5  | 5  | 5  | 4         | 4     | 28  | 146 |
| 15                          | 2           | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 38        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 28          | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4         | 22             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 24  | 112 |
| 16                          | 1           | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 14        | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1         | 7           | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1         | 7              | 1  | 1  | 1  | 1  | 4         | 4     | 12  | 40  |
| 17                          | 3           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 42        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 28          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 24             | 4  | 4  | 4  | 4  | 2         | 5     | 23  | 117 |
| 18                          | 3           | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 35        | 3           | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3         | 24          | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3         | 20             | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 18  | 97  |
| 19                          | 4           | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 47        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 28          | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4         | 24             | 4  | 4  | 4  | 4  | 2         | 5     | 23  | 122 |
| 20                          | 3           | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 37        | 2           | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3         | 22          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3         | 22             | 4  | 4  | 4  | 4  | 3         | 4     | 23  | 104 |
| 21                          | 4           | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 39        | 4           | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4         | 25          | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3         | 21             | 4  | 4  | 4  | 3  | 4         | 4     | 23  | 108 |
| 22                          | 1           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 33        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 28          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 24             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 24  | 109 |
| 23                          | 5           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 48        | 3           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 33          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 30             | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 5     | 30  | 141 |
| 24                          | 4           | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3  | 36        | 4           | 3  | 2  | 4  | 4  | 1  | 1         | 19          | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 4         | 18             | 5  | 4  | 1  | 3  | 2         | 3     | 18  | 91  |
| 25                          | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 32        | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 21          | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 18             | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 18  | 89  |
| 26                          | 5           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 54        | 4           | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5         | 32          | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5         | 28             | 4  | 2  | 3  | 1  | 2         | 2     | 14  | 128 |
| 27                          | 4           | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 41        | 3           | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4         | 26          | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5         | 28             | 5  | 4  | 5  | 4  | 5         | 4     | 28  | 123 |
| 28                          | 3           | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 46        | 3           | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4         | 29          | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5         | 28             | 4  | 4  | 4  | 4  | 5         | 25    | 128 |     |
| 29                          | 3           | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 42        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 28          | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4         | 21             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 24  | 115 |
| 30                          | 3           | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 42        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 28          | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4         | 21             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 24  | 115 |
| 31                          | 5           | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 47        | 2           | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 19        | 1           | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 12        | 3              | 3  | 2  | 3  | 2  | 3         | 16    | 94  |     |
| 32                          | 4           | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 38        | 2           | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4         | 23          | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5         | 22             | 5  | 5  | 4  | 4  | 3         | 5     | 26  | 109 |
| 33                          | 4           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 44        | 4           | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4         | 23          | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3         | 21             | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 18  | 106 |
| 34                          | 3           | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 45        | 5           | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4         | 29          | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5         | 25             | 5  | 5  | 5  | 1  | 4         | 5     | 25  | 124 |
| 35                          | 3           | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 28        | 4           | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4         | 29          | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3         | 26             | 4  | 4  | 5  | 3  | 4         | 4     | 24  | 107 |
| 36                          | 3           | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 43        | 3           | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5         | 29          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 30             | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 5     | 30  | 132 |
| 37                          | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 33        | 3           | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2         | 21          | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 18             | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 18  | 90  |
| 38                          | 3           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 45        | 3           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 27          | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4         | 22             | 5  | 5  | 5  | 4  | 5         | 5     | 29  | 123 |
| 39                          | 3           | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 47        | 3           | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5         | 31          | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5         | 25             | 5  | 4  | 5  | 5  | 4         | 5     | 28  | 131 |
| 40                          | 5           | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 50        | 4           | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5         | 32          | 5  | 1  | 3  | 3  | 1  | 5         | 18             | 4  | 5  | 5  | 5  | 3         | 5     | 27  | 127 |
| 41                          | 3           | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 43        | 4           | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5         | 32          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 30             | 5  | 4  | 4  | 2  | 5         | 5     | 25  | 130 |
| 42                          | 4           | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 48        | 5           | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5         | 33          | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5         | 27             | 5  | 5  | 5  | 2  | 4         | 4     | 25  | 133 |
| 43                          | 3           | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 35        | 4           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 28          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 30             | 5  | 5  | 5  | 3  | 2         | 5     | 25  | 118 |
| 44                          | 4           | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 44        | 4           | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4         | 29          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4         | 29             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 5     | 25  | 127 |
| 45                          | 2           | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4  | 36        | 1           | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4         | 23          | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4         | 23             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 24  | 106 |
| 46                          | 3           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 42        | 3           | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3         | 23          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 24             | 3  | 3  | 4  | 2  | 4         | 4     | 20  | 109 |
| 47                          | 5           | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 34        | 2           | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2         | 19          | 1  | 3  | 1  | 1  | 4  | 3         | 13             | 2  | 3  | 2  | 2  | 3         | 3     | 15  | 81  |
| 48                          | 5           | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 34        | 2           | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2         | 19          | 1  | 3  | 1  | 1  | 4  | 3         | 13             | 2  | 3  | 2  | 2  | 3         | 3     | 15  | 81  |
| 49                          | 3           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 44        | 3           | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4         | 26          | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4         | 25             | 5  | 4  | 4  | 4  | 2         | 5     | 24  | 119 |
| 50                          | 1           | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 25        | 1           | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1         | 12          | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  | 3         | 13             | 4  | 1  | 2  | 1  | 3         | 3     | 14  | 64  |
| 51                          | 4           | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 47        | 3           | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3         | 25          | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5         | 27             | 5  | 5  | 5  | 4  | 3         | 4     | 26  | 125 |
| 52                          | 4           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 43        | 3           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 27          | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4         | 26             | 4  | 4  | 4  | 1  | 3         | 4     | 20  | 116 |
| 53                          | 4           | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3  | 49        | 3           | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5         | 30          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 30             | 4  | 4  | 5  | 5  | 1         | 3     | 22  | 131 |
| 54                          | 3           | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 40        | 2           | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3         | 26          | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3         |                |    |    |    |    |           |       |     |     |



Base de datos de encuestados, sobre la calidad de atención.

| CALIDAD DE ATENCIÓN |                     |   |   |   |   |   |   |   |           |                         |    |    |    |    |    |    |    |           |                       |    |    |    |    |    |    |           |       |    |    |     |     |
|---------------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|-----------|-------|----|----|-----|-----|
| Item                | RESPECTO AL USUARIO |   |   |   |   |   |   |   | Sub total | SISTEMA DE COMUNICACIÓN |    |    |    |    |    |    |    | Sub total | EFICACIA DEL SERVICIO |    |    |    |    |    |    | Sub total | Total |    |    |     |     |
|                     | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |           | 9                       | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |           | 17                    | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |           |       | 24 | 25 | 26  | 27  |
| 1                   | 4                   | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4         | 34                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4         | 3     | 3  | 29 | 99  |     |
| 2                   | 4                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3         | 33                      | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3         | 3                     | 31 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 4  | 4  | 29  | 93  |
| 3                   | 4                   | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4         | 38                      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3         | 3                     | 34 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4         | 5     | 4  | 4  | 38  | 110 |
| 4                   | 4                   | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3         | 23                      | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 25 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 27  | 75  |
| 5                   | 4                   | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4         | 32                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3         | 3                     | 31 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2         | 4     | 4  | 4  | 34  | 97  |
| 6                   | 4                   | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 37                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 1         | 1                     | 21 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3         | 4     | 4  | 5  | 38  | 96  |
| 7                   | 2                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1         | 10                      | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1         | 1                     | 12 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1         | 1     | 1  | 1  | 9   | 31  |
| 8                   | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1         | 9                       | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2         | 2                     | 17 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2         | 2     | 2  | 2  | 18  | 44  |
| 9                   | 4                   | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4         | 32                      | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2         | 3                     | 26 | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3         | 4     | 4  | 4  | 28  | 86  |
| 10                  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 37                      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 37 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 110 |
| 11                  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3         | 30                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 27  | 84  |
| 12                  | 5                   | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 38                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 34 | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4         | 4     | 3  | 4  | 35  | 107 |
| 13                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4         | 38                      | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 5                     | 32 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2         | 4     | 4  | 4  | 35  | 105 |
| 14                  | 5                   | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 41                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5         | 4                     | 38 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 38  | 117 |
| 15                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 36                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 108 |
| 16                  | 1                   | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 32                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3         | 4                     | 34 | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4         | 5     | 4  | 4  | 35  | 101 |
| 17                  | 4                   | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 34                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 106 |
| 18                  | 5                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3         | 34                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3         | 3                     | 30 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 100 |
| 19                  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 39                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 111 |
| 20                  | 4                   | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3         | 23                      | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2         | 2                     | 27 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3         | 4     | 4  | 4  | 32  | 82  |
| 21                  | 4                   | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3         | 33                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4         | 3                     | 33 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4         | 4     | 3  | 4  | 32  | 98  |
| 22                  | 4                   | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4         | 28                      | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 30 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 35  | 93  |
| 23                  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 37                      | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 4                     | 41 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4         | 4     | 4  | 4  | 39  | 117 |
| 24                  | 1                   | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2         | 28                      | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5         | 3                     | 28 | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5         | 3     | 3  | 4  | 32  | 88  |
| 25                  | 3                   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3         | 27                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 27  | 81  |
| 26                  | 3                   | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5         | 38                      | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 5                     | 45 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 5     | 5  | 5  | 45  | 128 |
| 27                  | 4                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 35                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3         | 3                     | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 105 |
| 28                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4         | 34                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4         | 4     | 4  | 5  | 39  | 109 |
| 29                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 36                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 108 |
| 30                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 36                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 108 |
| 31                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3         | 35                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4         | 4                     | 30 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 26  | 91  |
| 32                  | 5                   | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 36                      | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4         | 4                     | 33 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 5  | 36  | 105 |
| 33                  | 4                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 35                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 33 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 4     | 3  | 3  | 29  | 97  |
| 34                  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4         | 34                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2         | 2                     | 31 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 5  | 4  | 37  | 102 |
| 35                  | 4                   | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 32                      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2         | 4                     | 33 | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2         | 4     | 2  | 4  | 29  | 94  |
| 36                  | 1                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 33                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 105 |
| 37                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3         | 30                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 27  | 84  |
| 38                  | 4                   | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4         | 37                      | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3         | 3                     | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5         | 4     | 4  | 4  | 38  | 109 |
| 39                  | 5                   | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 40                      | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4         | 4                     | 41 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3         | 5     | 5  | 4  | 36  | 117 |
| 40                  | 5                   | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4         | 38                      | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 41 | 3  | 5  | 4  | 5  | 1  | 4         | 5     | 1  | 5  | 33  | 112 |
| 41                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4         | 38                      | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 3                     | 34 | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 108 |
| 42                  | 5                   | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 41                      | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 38 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 115 |
| 43                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5         | 39                      | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 39 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 114 |
| 44                  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 39                      | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 109 |
| 45                  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4         | 34                      | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3         | 3                     | 31 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 4  | 36  | 101 |
| 46                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4         | 34                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 32 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3         | 4     | 3  | 4  | 33  | 99  |
| 47                  | 5                   | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3         | 27                      | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3         | 2                     | 22 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 25  | 74  |
| 48                  | 5                   | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3         | 27                      | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3         | 2                     | 22 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 25  | 74  |
| 49                  | 4                   | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4         | 34                      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3         | 3                     | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 5  | 37 | 105 |     |
| 50                  | 1                   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1         | 18                      | 4  | 4  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2         | 2                     | 20 | 1  | 1  | 2  | 5  | 3  | 4         | 2     | 2  | 3  | 23  | 61  |
| 51                  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4         | 36                      | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 40 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2         | 4     | 4  | 5  | 36  | 112 |
| 52                  | 4                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 35                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3         | 4     | 4  | 4  | 35  | 106 |
| 53                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 38                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 3     | 4  | 4  | 35  | 109 |
| 54                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5         | 38                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4     | 4  | 5  | 37  | 111 |
| 55                  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5         | 38                      | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 38 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4         | 5     | 5  | 5  | 41  | 117 |
| 56                  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 37                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 30 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3         | 3     | 3  | 3  | 27  | 94  |
| 57                  | 4                   | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 34                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2         | 4     | 4  | 4  | 34  | 104 |
| 58                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | 36                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4         | 4                     | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3         | 4     | 4  | 4  | 35  | 107 |
| 59                  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4         | 34                      | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3         | 3                     | 33 | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3         | 4     | 4  | 5  | 37  | 104 |
| 60                  | 4                   | 4 | 4 | 4 |   |   |   |   |           |                         |    |    |    |    |    |    |    |           |                       |    |    |    |    |    |    |           |       |    |    |     |     |

## Anexo 5: Pantallas del Software IBM SPSS Statistics 25.0

Spss Tesis Edson.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

|    | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | d1   | d2   | d3   | d4   | v1   |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------|------|------|------|------|
| 1  | 42,00    | 25,00    | 13,00    | 20,00    | 100,00   | 34,00    | 36,00    | 29,00    | 99,00    | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 |
| 2  | 40,00    | 22,00    | 19,00    | 15,00    | 96,00    | 33,00    | 31,00    | 29,00    | 93,00    | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3  | 49,00    | 17,00    | 22,00    | 22,00    | 110,00   | 38,00    | 34,00    | 38,00    | 110,00   | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |
| 4  | 31,00    | 19,00    | 12,00    | 12,00    | 74,00    | 23,00    | 25,00    | 27,00    | 75,00    | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 5  | 33,00    | 21,00    | 21,00    | 18,00    | 93,00    | 32,00    | 31,00    | 34,00    | 97,00    | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 6  | 40,00    | 26,00    | 27,00    | 22,00    | 115,00   | 37,00    | 21,00    | 38,00    | 96,00    | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 7  | 32,00    | 21,00    | 18,00    | 18,00    | 89,00    | 10,00    | 12,00    | 9,00     | 31,00    | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 8  | 24,00    | 14,00    | 12,00    | 7,00     | 57,00    | 9,00     | 17,00    | 18,00    | 44,00    | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 9  | 28,00    | 22,00    | 25,00    | 23,00    | 98,00    | 32,00    | 26,00    | 28,00    | 86,00    | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |
| 10 | 42,00    | 29,00    | 22,00    | 23,00    | 116,00   | 37,00    | 37,00    | 36,00    | 110,00   | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 11 | 41,00    | 26,00    | 23,00    | 22,00    | 112,00   | 30,00    | 27,00    | 27,00    | 84,00    | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 12 | 50,00    | 29,00    | 20,00    | 20,00    | 119,00   | 38,00    | 34,00    | 35,00    | 107,00   | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| 13 | 37,00    | 20,00    | 17,00    | 22,00    | 96,00    | 38,00    | 32,00    | 35,00    | 105,00   | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 |
| 14 | 55,00    | 34,00    | 29,00    | 28,00    | 146,00   | 41,00    | 38,00    | 38,00    | 117,00   | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 15 | 38,00    | 28,00    | 22,00    | 24,00    | 112,00   | 36,00    | 36,00    | 36,00    | 108,00   | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 16 | 14,00    | 7,00     | 7,00     | 12,00    | 40,00    | 32,00    | 34,00    | 35,00    | 101,00   | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 17 | 42,00    | 28,00    | 24,00    | 23,00    | 117,00   | 34,00    | 36,00    | 36,00    | 106,00   | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 18 | 35,00    | 24,00    | 20,00    | 18,00    | 97,00    | 34,00    | 30,00    | 36,00    | 100,00   | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 19 | 47,00    | 28,00    | 24,00    | 23,00    | 122,00   | 39,00    | 36,00    | 36,00    | 111,00   | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 20 | 37,00    | 22,00    | 22,00    | 23,00    | 104,00   | 23,00    | 27,00    | 32,00    | 82,00    | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |
| 21 | 39,00    | 25,00    | 21,00    | 23,00    | 108,00   | 33,00    | 33,00    | 32,00    | 98,00    | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 |
| 22 | 33,00    | 28,00    | 24,00    | 24,00    | 109,00   | 28,00    | 30,00    | 35,00    | 93,00    | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |

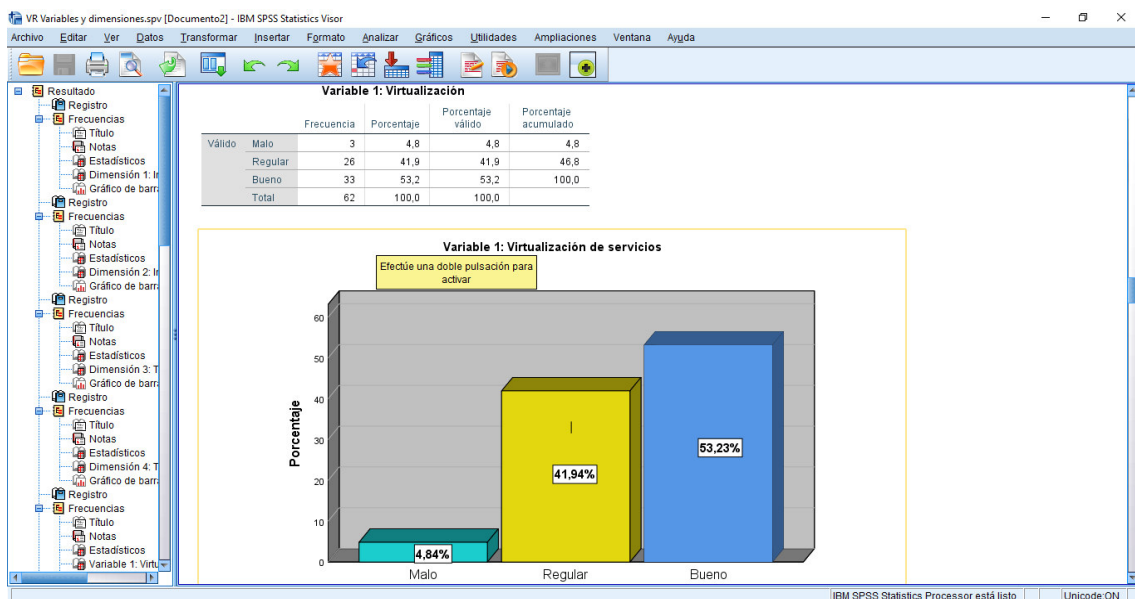
Vista de datos Vista de variables

Spss Tesis Edson.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

|    | Nombre   | Tipo     | Anchura | Decimales | Etiqueta            | Valores          | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida  | Rol     |
|----|----------|----------|---------|-----------|---------------------|------------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1  | VAR00001 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 2  | VAR00002 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 3  | VAR00003 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 4  | VAR00004 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 5  | VAR00005 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 6  | VAR00006 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 7  | VAR00007 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 8  | VAR00008 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 9  | VAR00009 | Númerico | 8       | 2         |                     | Ninguno          | Ninguno  | 8        | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 10 | d1       | Númerico | 8       | 2         | Dimensión 1: In...  | {1,00, Malo}...  | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 11 | d2       | Númerico | 8       | 2         | Dimensión 2: In...  | {1,00, Malo}...  | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 12 | d3       | Númerico | 8       | 2         | Dimensión 3: Tr...  | {1,00, Malo}...  | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 13 | d4       | Númerico | 8       | 2         | Dimensión 4: Tr...  | {1,00, Malo}...  | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 14 | v1       | Númerico | 8       | 2         | Variable 1: Virt... | {1,00, Malo}...  | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 15 | d1       | Númerico | 8       | 2         | Dimensión 1: R...   | {1,00, Defici... | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 16 | d2       | Númerico | 8       | 2         | Dimensión 2: S...   | {1,00, Defici... | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 17 | d3       | Númerico | 8       | 2         | Dimensión 3: E...   | {1,00, Defici... | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 18 | v2       | Númerico | 8       | 2         | Variable 2: Cali... | {1,00, Defici... | Ninguno  | 10       | Derecha    | Nominal | Entrada |

Vista de datos Vista de variables



## Anexo 6: Estadística de fiabilidad

De la revisión realizada a través del software IBM SPSS Statistics 25.0, Para la variable virtualización de servicios se obtuvo el siguiente resultado:

| Alfa de Cronbach | Nro de Elementos |
|------------------|------------------|
| 0.957            | 30               |

Para la variable de calidad de atención se obtuvo el siguiente resultado:

| Alfa de Cronbach | Nro de Elementos |
|------------------|------------------|
| 0.967            | 27               |

El cual significa que, en el presente estudio, al verificar la fiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach se ha obtenido el resultado mayor de 0.950, esto permite confirmar que los cuestionarios sobre la virtualización de servicios y la calidad de atención para los contribuyentes del Servicios de Administración Tributaria de Lima, tiene una alta confiabilidad.

### Anexo 7: Cronograma de las actividades para elaborar el informe de la tesis

| N° | Actividades  | Cronograma (Sesiones) |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|--|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    |  | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1  | Inducción.   | ■                     |   |   | ■ |   |   | ■ |   |   |    | ■  |    |    | ■  |    |    | ■  |    |
| 2  | Elección y delimitación del proyecto a investigar.                               | ■                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 3  | Diseño y planteamiento del problema.   |                       | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 4  | Recolección y procesamiento de la información.                                   |                       | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 5  | Verificar los antecedentes y fijar los objetivos y las hipótesis.                |                       |   | ■ | ■ |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 6  | Estructurar el marco teórico.  |                       |   |   |   | ■ | ■ |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 7  | Determinar la metodología a trabajar   |                       |   |   |   | ■ | ■ |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 8  | Precisar la población y definir la muestra.                                      |                       |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 9  | Seleccionar y elaborar las técnicas e instrumentos para la recolección de datos. |                       |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 10 | Analizar la validación de los instrumentos.                                      |                       |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 11 | Especificar los aspectos administrativos.  |                       |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 12 | Presentación del informe preliminar completo.                                    |                       |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 13 | Revisión del proyecto consolidado.   |                       |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■  | ■  |    |    |    |    |    |    |    |
| 14 | Correcciones por parte del investigador.   |                       |   |   |   |   |   |   |   |   | ■  | ■  | ■  | ■  | ■  |    |    |    |    |
| 15 | Presentación de proyecto de tesis.   |                       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    | ■  |

### Anexo 8: Matrices para elaborar la introducción y el método de investigación

| Variable o categoría 1: Virtualización de servicios |      |  |  |   |  |
|---|------|--|--|---|--|
| Autor/es  | Año  | Cita   | Parfraseo (1)  | Aplicación en su tesis (2)  | Redacción final (1+2+3+4)  |
| Upadhyay, S., Mukherjee, H. y Acharya, A (2015).    | 2015 | Upadhyay, S., Mukherjee, H. y Acharya, A (2015). La virtualización de servicios es la última idea en la industria del software que abarca todo el ciclo de vida del desarrollo de software. Puede encontrar retrasos, costos elevados y riesgos, impuestos por recursos de TI dependientes que son insuficientes o inalcanzables para el desarrollo y prueba de cualquier proyecto de desarrollo o integración de aplicaciones empresariales. La virtualización de servicios elimina la restricción de la dependencia del sistema, al virtualizar o capturar y replicar el comportamiento entusiasta, la ejecución y las estadísticas de las aplicaciones objetivas para que se comporte y reaccione de la misma manera que la real. La virtualización del servicio garantiza que los equipos de desarrollo y prueba tengan acceso simultáneo en todo momento a la situación de prueba lógica para contratar su ciclo de lanzamiento. Algunos parámetros se reducen drásticamente, como los costos de los laboratorios para realizar pruebas, respuestas y documentos, y la calidad se mejora al examinar más situaciones de manera rápida e inoportuna en el proceso del ciclo de vida. | Upadhyay, S., Mukherjee, H. y Acharya, A (2015). Mencionan que la virtualización de servicios, es una nueva idea en el mundo de la industria del software. En la actualidad para el desarrollo y las revisiones de éstas, en cualquier proyecto de software o al integrar aplicaciones empresariales se encuentran con demoras en los tiempos de desarrollo, costos elevados y riesgos, debido a los recursos de TI que son dependientes, los cuales son insuficientes e incluso inalcanzables. Con la virtualización de servicios, se busca eliminar las restricciones que se tiene a la dependencia de los sistemas; virtualizando, capturando y replicando el funcionamiento entusiasta, la ejecución, las estadísticas de las aplicaciones para obtener un comportamiento y una reacción de la misma manera que lo real. La virtualización de servicios, asegura que los equipos de desarrollo y verificación, siempre contengan los accesos para realizar una verificación lógica en cualquier momento. La virtualización de servicios, permite la reducción de | Upadhyay, S., Mukherjee, H. y Acharya, A (2015). El avance de la ciencia y la tecnología nos permite escoger de una gran variedad de opciones para distintas acciones o situaciones con los cuales deseamos lograr una mejora en la calidad de atención a nuestros clientes. En la actualidad todas las instituciones buscan de nuevos métodos para lograr que los clientes se sientan satisfechos al recibir los servicios que se les ofrece y esto mejora cuando el cliente lo puede realizar desde la comodidad de su hogar ahorrando mucho tiempo en la obtención de un servicio. | La virtualización de servicios, es una nueva idea en el mundo de la industria del software; actualmente para el desarrollo y las revisiones de éstas, en cualquier proyecto de software o al integrar aplicaciones empresariales se encuentran con demoras en los tiempos de desarrollo, costos elevados y riesgos no contemplados, debido a los recursos de tecnología de |

|   |  |   | costo de laboratorio, para realizar los análisis durante las verificaciones, al obtener los resultados y elaboración de la documentación; obteniendo una mejora importante en la calidad debido a que se realizan más pruebas de situaciones o escenarios en forma rápida.  |  | información (TI), que son dependientes, los cuales son insuficientes e incluso inalcanzables. Con la virtualización de servicios, se busca eliminar las restricciones que se tiene a la dependencia de los sistemas; virtualizando, capturando imágenes de la conducta del servicio del software y replicando el funcionamiento entusiasta, la ejecución, las estadísticas de las aplicaciones para obtener un comportamiento y una reacción de la misma manera que lo real.   |
|---|--|---|---|--|--|
| Referencia :  | Upadhyay, S., Mukherjee, H. y Acharya, A (2015). Continuous Testing of Service-Oriented Applications Using Service Virtualization. <i>IOSR Journal of Computer Engineering</i> . 17(2), 88-92. Recuperado de <a href="https://www.researchgate.net/publication/282250980">https://www.researchgate.net/publication/282250980</a> |   |   |  | La virtualización de servicios, asegura que los equipos de desarrollo y verificación, siempre contengan los accesos para realizar una verificación lógica en cualquier momento. Para iniciar con el desarrollo de la virtualización se debe de analizar y comprender los requerimientos funcionales y no funcionales solicitados, para luego plantear los casos de uso e identificar los entornos de desarrollo y verificación establecidos. Con la virtualización se realizará un análisis de los procesos que se encuentran dentro de los servicios planificados, se elaborará una lista de metas e inquietudes de los servicios |
| Autor/es  | Año  | Cita  | Parfraseo (3)   | Aplicación en su tesis (4)   |  |
| Subbiah, D., Arulmozhi, B. y Maruthamuthu, H. (2014). | 2014   | Subbiah, D., Arulmozhi, B. y Maruthamuthu, H. (2014). La virtualización de servicios, implica la creación de imágenes del comportamiento del servicio de software y el modelado de un servicio virtual para reemplazar el servicio real durante los ciclos de desarrollo y prueba. Antes de seleccionar un servicio para virtualización, se estudiarán los beneficios. Se tiene una lista de verificación que se proporciona como Mejores prácticas, el cual guiará a los usuarios a seleccionar los servicios de destino adecuados. El enfoque de virtualización consta de cinco fases que comienzan con la fase de Diseño, seguida de Crear Servicio Virtual, Administración de Datos de Prueba, Mejorar y finaliza con la fase de soporte. | Subbiah, D., Arulmozhi, B. y Maruthamuthu, H. (2014). Mencionan que el aplicar la virtualización de servicios, implicaría la elaboración de imágenes de la conducta del servicio de software y realizar un modelo de la atención de un servicio virtual; para realizar lo indicado se tiene que escoger un servicio de virtualización pero antes analizar los beneficios que se obtienen entre ellas las mejores prácticas. El proceso de virtualización presenta cinco fases los cuales son: diseño, creación de servicio virtual, gestionar los datos de verificación, análisis de mejoras y la fase de soporte. Para iniciar con el desarrollo de la virtualización se debe de analizar y comprender los requerimientos funcionales y no | Subbiah, D., Arulmozhi, B. y Maruthamuthu, H. (2014). El objetivo de realizar la virtualización de servicios es obtener el uso de los sistemas de forma real en forma virtual, para ello se deben analizar los diversos escenarios que tiene el sistema. El proceso de virtualización tiene varias fases de desarrollo e implementación para esto se debe tener muy claro las solicitudes que se presentaron en los requerimientos funcionales y no funcionales, con los cuales se analizarán y elaborarán los casos de usos a utilizar en el desarrollo del software. |  |

|  |  |  |   |  |   |
|--|--|--|---|--|---|
|  |  | El desarrollador de la virtualización de servicios comenzará con la virtualización al comprender los requisitos funcionales y no funcionales propuestos. A continuación, se identificarán los entornos de prueba y desarrollo deseados, se examinarán todos los procesos que consumen los servicios planificados para la virtualización, se enumerarán los desafíos, preocupaciones de los servicios y componentes, se agruparán todos los casos de uso y se mapearán con los servicios identificados. | funcionales solicitados, para luego plantear los casos de uso e identificar los entornos de desarrollo y verificación establecidos. Para realizar la virtualización se realizará un análisis de los procesos que se encuentran dentro de los servicios planificados, se elaborará una lista de metas e inquietudes de los servicios además de los componentes y la agrupación de los casos de uso y el mapeo de los servicios identificados.              |  | además de los componentes y la agrupación de los casos de uso y el mapeo de los servicios identificados. La virtualización de servicios, permite la reducción de costo de laboratorio, para realizar los análisis durante las verificaciones, al obtener los resultados y elaboración de la documentación; obteniendo una mejora importante en la calidad debido a que se realizan más pruebas de situaciones o escenarios en forma rápida. |
| Referencia   | Subbiah, D., Arulmozhi, B. y Maruthamuthu, H. (2014). Constraint free testing using service virtualization. <i>International Journal of Computer Application</i> . 105(17), 23-26, Recuperado de <a href="https://research.ijcaonline.org/volume105/number17/pxc3899882.pdf">https://research.ijcaonline.org/volume105/number17/pxc3899882.pdf</a> |  |   |  | Upadhyay, Mukherjee y Acharya (2015), Subbiah, Arulmozhi y Maruthamuthu (2014).   |
| <b>Variable o categoría 1: Calidad de atención</b> |  |  |   |  |   |
| <b>Autor/es</b>                                    | <b>Año</b>   | <b>Cita</b>  | <b>Parafraseo (1)</b>   | <b>Aplicación en su tesis (2)</b>  | <b>Redacción final (1+2+3+4)</b>  |
| Brook, R., McGlynn, E., Shekelle, P. (2000)        | 2000   | Brook, R., McGlynn, E. y Shekelle, P. (2000). Una de las contribuciones más importantes de la investigación en el campo de la calidad ha sido su intento de definir qué se entiende por calidad de atención. Todas las definiciones parecen contener dos componentes que son importantes para las personas. El primer componente es proporcionar cuidados de alta calidad técnica. Por atención de alta calidad técnica queremos decir que el paciente recibe solo los procedimientos, pruebas         | Brook, R., McGlynn, E. y Shekelle, P. (2000). Señalan que los aportes realizados, fueron fundamentales durante la investigación realizada en el ámbito de la calidad para lograr dar un entendimiento sobre la calidad de la atención. La mayoría de los conceptos nos lleva a tener dos elementos valiosos para las personas. Sobre el primer elemento es brindar cuidados y prevenciones de alta calidad técnica; y que queremos decir con esto; que el | Buscamos que los clientes perciban una mejora en la calidad de atención, brindada en los servicios que ofrece la institución y para lograr esto se debe aplicar los dos elementos que contempla el concepto de la calidad de la atención; los cuales son: el de brindar los cuidados y prevenciones de alta calidad técnica en los procesos a los cuales se les va a realizar una modificación, como son los tratamientos, las evaluaciones y el resto de servicios cuyos resultados | Para definir la calidad de la atención, se ha tenido que considerar las contribuciones y aportes fundamentales durante las investigaciones realizadas en el ámbito de la calidad; la mayoría de las definiciones coinciden en buscar elementos importantes para los clientes, el cual, las instituciones deben aplicar al momento de brindar sus servicios: El primer elemento a aplicar es el de brindar                                   |

|                 |  |   |   |  |   |
|-----------------|--|---|---|--|---|
|                 |  | o servicios para los cuales los resultados de salud deseados exceden los riesgos de salud por un margen suficientemente amplio; y que cada uno de estos procedimientos o servicios se realiza de una manera técnicamente excelente. El segundo componente de la calidad de la atención es que todos los pacientes desean ser tratados de una forma apropiada y ser invitados a participar plenamente en la decisión sobre su terapia. | cliente debe recibir sólo los tratamientos, las evaluaciones y demás servicios cuyos resultados estimados superen los riesgos con un margen considerable; y para esto, cada método utilizado debe tener un tratamiento técnico extraordinario. El segundo elemento de la calidad de la atención es con respecto a cómo los clientes desean ser atendidos cuando van a percibir un servicio y ser partícipes en todo el proceso de la atención del servicio. | deben superar por un margen muy amplio a los riesgos y como segundo elemento para aplicar es el de complacer a los clientes en su deseo de obtener una atención humana y cultural de un nivel extraordinario.  | cuidados y prevenciones de alta calidad técnica, que quiere decir, que los clientes deben recibir los tratamientos, las evaluaciones y demás servicios cuyos resultados estimados superen los riesgos con un margen considerable, para lo cual cada método utilizado debe tener un tratamiento técnico extraordinario; y para lograrlo se debe utilizar el avance la ciencia y la tecnología, ya que la calidad no está exento de este tema. El segundo elemento a aplicar en la calidad de la atención, es con respecto a los clientes; que desean obtener un trato humano, cultural e individual y ser partícipes en todo el proceso de la atención del servicio. (Brook, McGlynn y Shekelle. 2000; MINSA, 2007). |
| Referencia      | Brook, R., McGlynn, E. y Shekelle, P. (2000). Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers. <i>International journal for Quality in Health Care</i> . 12(4), 281-295. Recuperado de <a href="https://doi.org/10.1093/intqhc/12.4.281">https://doi.org/10.1093/intqhc/12.4.281</a> |   |   |  |   |
| <b>Autor/es</b> | <b>Año</b>   | <b>Cita</b>   | <b>Parafraseo (3)</b>   | <b>Aplicación en su tesis (4)</b>  |   |
| MINSA (2007)    | 2007   | MINSA (2007) La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.  | MINSA (2007) La calidad de atención no está exento del avance de la ciencia y de la tecnología, motivo por el cual ésta se utiliza para mejorar los procesos de servicios que se brinda a los clientes, pero siempre teniendo en consideración que debe existir un balance entre los beneficios que se obtienen y los riesgos que se puede presentar al aplicar estos avances.  | Buscamos mejorar la calidad de atención en los servicios brindados a los clientes; para alcanzar este objetivo debemos lograr niveles de excelencia en los procesos de las prestaciones de servicios y para esto; es necesario utilizar los avances en la ciencia y la tecnología, considerando siempre los riesgos que pueden surgir al aplicar estos nuevos métodos. |   |
| Referencia      | Ministerio de salud. (2007). Sistema de la gestión de la calidad en salud. Recuperado de <a href="http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf">http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf</a>   |   |   |  |   |



**Dimensiones o sub categorías 1: Respeto al usuario**

| <b>Autor/es</b>    | <b>Año</b>  | <b>Cita</b>   | <b>Parfraseo (1)</b>   | <b>Aplicación en su tesis (2)</b>   | <b>Redacción final<br/>(1+2+3+4+5+6)</b>   |
|--------------------|---|---|--|---|--|
| Lévano, R          | 2018  | Lévano, R. (2018). Respeto al usuario: Consideración de la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.   | Lévano, R. (2018). Menciona que el respeto al usuario es el reconocimiento al asumir el valor propio de sus derechos y su cultura.   | Respetamos a los usuarios, por ello se trabaja buscando nuevas alternativas para mejorar la calidad de la atención.   | Las organizaciones dentro de sus procesos de gestión de calidad, tiene las políticas de calidad, mediante el cual muestra que el respeto al usuario es muy importante y para ello se reconoce al asumir como valor propio los derechos y la cultura de los clientes. Las políticas de calidad deben desplegarse en todas las áreas y también en los usuarios, de esta forma a través de encuestas poder medir y evaluar los resultados de las percepciones de los usuarios. Buscamos la satisfacción de los usuarios, para ello se aplica algunos factores de cambio, entre ellos: tener un propósito para obtener resultados estándar a través de la focalización en el trato al usuario en el cual la interacción debe ser recibida como satisfactoria por parte del usuario a quién se debe |
| <b>Referencia:</b> | Lévano, R. (2018). Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Revista Gerencia. 3(1), 46-51.<br>Recuperado de <a href="http://revista.institutobolivar.edu.pe/index.php/gerencia/article/view/44/pdf">http://revista.institutobolivar.edu.pe/index.php/gerencia/article/view/44/pdf</a> |   |  |   |  |
| <b>Autor/es</b>    | <b>Año</b>  | <b>Cita</b>   | <b>Parfraseo (3)</b>   | <b>Aplicación en su tesis (4)</b>   |  |
| Del Salto, E.      | 2014  | Del Salto, E. (2014). Los usuarios están satisfechos por el trato recibido del personal de salud en los servicios por lo siguiente: Propósito: Es un estándar de resultado, que se focaliza en el trato al usuario por parte de los proveedores de salud, dicha interacción debe ser percibida como favorable por el usuario externo. Ambito: El enfoque en el usuario atraviesa todo el sistema de prestaciones de salud. Proactividad: Promueve la medición y análisis del componente trato | Del Salto, E. (2014). Menciona que para conseguir la satisfacción de los usuarios cuando se les brindan los servicios, se debe aplicar algunos factores los cuales son: tener un propósito para buscar un resultado estándar, para este caso nos enfocamos en el trato al usuario cuya interacción debe ser recibida como satisfactoria por parte del usuario; involucrar al usuario en todo el ámbito de la atención del servicio; se debe tener proactividad para realizar la medición y análisis de los | Tener un panorama claro y específico de lo que se debe hacer para lograr un objetivo es lo esencial en una organización; hacer entender de las políticas de calidad a los clientes internos y externos, es un trabajo que se debe realizar de manera periódica, para obtener resultados a través de mediciones y ver los puntos en los cuales se debe aplicar mejoras o modificar el proceso. |  |

|                    |  |   |   |  |  |
|--------------------|--|---|---|--|--|
|                    |  | <p>al usuario dentro de la prestación de salud. Ciclo de evaluación y mejoramiento: Se hará el seguimiento en base al indicador percepción del trato en el usuario externo. Impacto: Mejorar la calidad de atención de los servicios de salud con un enfoque basado en el usuario. Despliegue en la institución: El enfoque es aplicable y es consistente con las políticas de calidad en las distintas áreas de la organización. Despliegue hacia el usuario: Pasa a ser el usuario externo foco de atención en sus percepciones medidas a través de encuestas, cuyos análisis de resultados son de importancia para el usuario interno.</p> | <p>elementos usados en el trato al usuario. Utilizar indicadores que nos indiquen la percepción del trato recibido por los usuarios esto dentro de un ciclo de evaluación, siempre buscando la mejora de la calidad de atención al usuario. Los enfoques para mejorar los procesos de atención a los usuarios son consistentes y son aplicados dentro de las políticas de calidad de cada institución el cual debe desplegarse en todas las áreas y también a los usuarios para así a través de encuestas medir y evaluar los resultados de las percepciones de los usuarios.</p> |  | <p>hacer participe en todo el proceso del servicio; luego incluir la proactividad con la finalidad de medir y analizar los elementos utilizados en la prestación de los servicios, también crear indicadores que muestren la percepción del trato recibido por los usuario dentro de un ciclo de evaluación. Los enfoques para mejorar los procesos de atención a los usuarios son consistentes y son aplicados dentro de las políticas de calidad, lo cuales buscan siempre una mejora de la calidad. (Lévano, 2018; Del Salto, 2014)</p> |
| <b>Referencia:</b> | <p>Del Salto, E. (2014). <i>Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012</i> (Tesis de Maestría). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.</p> |   |   |  |  |

| <b>Dimensiones o sub categorías 1: Sistema de comunicación</b> |            |  |  |   |  |
|--|------------|--|--|---|--|
| <b>Autor/es</b>  | <b>Año</b> | <b>Cita</b>  | <b>Parafraseo (1)</b>  | <b>Aplicación en su tesis (2)</b>   | <b>Redacción final (1+2+3+4+5+6)</b>   |
| Gutiérrez, P., Munizaga, G. y Riquelme, A.                     | 1985       | Gutiérrez, P., Munizaga, G. y Riquelme, A. (1985). Entendemos al sistema de comunicación como el sistema de producción, circulación y consumo de mensajes a través de los cuales cristalizan en discursos los sentidos y símbolos que se producen en las prácticas materiales y simbólicas de la sociedad. Cualquier producto cultural sea una obra material o una conducta, conlleva un sentido y puede operar como símbolo: De allí que toda producción cultural podría verse como producción comunicativa. Sin embargo y como primera delimitación teórica, entendemos como comunicación sólo a las prácticas culturales cuya finalidad es explícitamente la producción de mensajes, vale decir, como productos materiales y simbólicos cuyo propósito es portar sentidos | Gutiérrez, P., Munizaga, G. y Riquelme, A. (1985). Mencionan, que a un sistema de comunicación se entiende como un sistema de producción, movilización y gestión de los mensajes, que interpretan los sentidos y símbolos que se produce en prácticas materiales y simbólicas de la sociedad. Los productos culturales operan como símbolos si provienen de obras materiales o de conducta que contengan sentido, los cuales pueden considerarse como una producción comunicativa, pero se debe entender que la comunicación se refiere a las prácticas culturales cuya finalidad es la producción de mensajes, que quiere decir que los productos materiales y simbólicos tienen el propósito | El uso de los sistemas de comunicación en una institución es muy importante, debido a que se tienen que explicar a los usuarios sobre los servicios que se brindan, entre ellos encontramos: las características, la finalidad, los beneficios, los pasos a realizar, los requisitos, etc., y para lograrlo se deberá utilizar todos los medios posibles con la finalidad de hacer comprender a los usuarios. | El sistema de comunicación, se entiende como un sistema de producción, movilización y gestión de la información, los cuales interpretan los sentidos y símbolos que producen las prácticas materiales y simbólicas de la organización. Los productos culturales operan como símbolos si provienen de obras materiales o de conducta que contengan sentido, los cuales pueden considerarse como una producción comunicativa, entendiendo que la comunicación hace referencia a las prácticas culturales que tienen la finalidad de producir información, el cual quiere decir, que los productos materiales y simbólicos tienen el propósito de emitir sentidos en una configuración lingüística. La interrelación existente entre todas las áreas de la organización es por la información que manejan y la tecnología utilizada, la cual es muy compleja y por ello utilizan mediadores |

|                          |  |   |   |   |  |
|--------------------------|--|---|---|---|--|
|                          |  | dentro de configuraciones lingüísticas.   | de emitir sentidos en una configuración lingüística.  |   | como la estructura organizacional, técnicas operativas, entre otras. (Gutiérrez, Munizaga y Riquelme, 1985; Antúnez y Valero, 2015). |
| <b>Referencia:</b>       | Gutiérrez, P., Munizaga, G. y Riquelme, A. (1985). Sistema de comunicación en Chile: proposiciones interpretativas y perspectivas democráticas. Santiago de Chile, Chile: Editorial Ceneqa.<br>Recuperado de <a href="http://libros.uchile.cl/files/presses/1/monographs/763/submission/proof/files/assets/common/downloads/C.pdf?uni=9e68a8cec4154062a6940f3c7feb9160">http://libros.uchile.cl/files/presses/1/monographs/763/submission/proof/files/assets/common/downloads/C.pdf?uni=9e68a8cec4154062a6940f3c7feb9160</a> |   |   |   |  |
| <b>Autor/es</b>          | <b>Año</b>   | <b>Cita</b>   | <b>Parafraseo (3)</b>   | <b>Aplicación en su tesis (4)</b>   |  |
| Antúnez, Y. y Valero, J. | 2015   | Antúnez, Y. y Valero, J. (2015). El sistema de comunicación transmite información entre diferentes subsistemas de una organización, debido a ellos, la interacción entre la tecnología, la información y las organizaciones es muy compleja, y recibe la influencia de muchos factores mediadores como lo son la estructura de la organización, los procedimientos operativos, entre otros. | Antúnez, Y. y Valero, J. (2015). Indican que el sistema de comunicación envía los mensajes entre todas las áreas de la organización, se entiende que la interrelación entre la información o mensajes, la tecnología utilizada y la organización en general es muy compleja por ello se utiliza a mediadores como la estructura organizacional, las técnicas operativas, entre otros. | La organización en general debe estar interrelacionada por la información que se utiliza, cabe precisar que cada área maneja la información de acuerdo a un procedimiento; y para llevar la información se utiliza el sistema de comunicación, a través del uso de los diversos medios. |  |
| <b>Referencia:</b>       | Antúnez, Y. y Valero, J. (2015). Calidad de los sistemas de información en los Centros de Investigación de la Universidad del Zulia. <i>Espacios Públicos</i> , 18(44). Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/jatsRepo/676/67644589008/html/index.html">http://www.redalyc.org/jatsRepo/676/67644589008/html/index.html</a>  |   |   |   |  |

**Dimensiones o sub categorías 1: Eficacia del Servicio**

| Autor/es                | Año  | Cita   | Parfraseo (1)  | Aplicación en su tesis (2)   | Redacción final<br>(1+2+3+4+5+6)  |
|-------------------------|------|--|--|--|---|
| Productivity Commission | 2013 | Productivity Commission (2013). En general, la eficacia es la medida en que los objetivos establecidos cumplen con la política y se logra lo que pretendía lograr. El objetivo puede ser tan amplio o estrecho como se considere apropiado, existe una constante, que va desde lograr resultados muy específicos hasta resultados muy generales. El marco para medir el desempeño de los servicios gubernamentales define indicadores de desempeño basados en el concepto de efectividad en dos niveles: Los indicadores de rendimiento de rentabilidad se basan en lo que se define como "eficiencia técnica". Estos indicadores estiman los costos unitarios de producir resultados bien definidos. Los indicadores de rendimiento de la eficacia del servicio se basan en medidas | Productivity Commission (2013).<br>Mencionan que la eficacia mide que los objetivos establecidos cumplan con las políticas y que deben lograr lo que se pretendía lograr. El objetivo planteado puede ser tan amplio como estrecho y como mejor se considere, por tal motivo se debe tener una constante para obtener resultados entre muy específicos y muy generales; con el deseo de medir el desempeño de los servicios gubernamentales buscamos indicadores para medir el rendimiento y la rentabilidad a los que denominamos "eficiencia técnica", con los cuales se realizan estimaciones de los costos unitarios de la obtención de los resultados bien definidos. Las mediciones de rendimiento de la eficacia del servicio están basadas en las medidas de acceso, adecuaciones y calidad. Los indicadores tienen el objetivo de | El objetivo de toda organización es crecer y para lograrlo se debe realizar diversos pasos, uno de los principales es la mejora continua en la calidad de atención, para esto el uso de la medición de la eficacia será muy importante ya que nos mostrará el avance y si se logran los objetivos que se deben lograr. | Mencionan que la eficacia mide que los objetivos establecidos cumplan con las políticas y que deben lograr lo que se pretendía lograr. El objetivo planteado puede ser tan amplio como estrecho y como mejor se considere, por tal motivo se debe tener una constante para obtener resultados entre muy específicos y muy generales; con el deseo de medir el desempeño de los servicios gubernamentales buscamos indicadores para medir el rendimiento y la rentabilidad a los que denominamos eficiencia técnica, con los cuales se realizan estimaciones de los costos unitarios de la obtención de los resultados bien definidos. Las mediciones de |

|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
|   |  | acordadas de acceso, adecuación y calidad. Estos indicadores tienen como objetivo reflejar hasta qué punto se alcanzan los objetivos del gasto público. Con este marco, se consideraría que un servicio es más efectivo para lograr su objetivo si, por ejemplo, proporciona servicios de mejor calidad o mejor acceso a los clientes. Las opciones de servicio podrían clasificarse en función de su grado de efectividad. | mostrar hasta qué punto se logran los objetivos del gasto público, con el cual se refleja que el servicio es más efectivo al momento de conseguir el objetivo. Como ejemplo tendríamos el de brindar servicios de mejor calidad o mejorando los accesos a los usuarios. Las diversas opciones de servicios pueden clasificarse de acuerdo al grado de eficacia.   |   | rendimiento de la eficacia del servicio están basadas en las medidas de acceso, adecuaciones y calidad. Los indicadores tienen el objetivo de mostrar hasta qué punto se logran los objetivos del gasto público, con el cual se refleja que el servicio es más efectivo al momento de conseguir el objetivo. Como ejemplo tendríamos el de brindar servicios de mejor calidad o mejorando los accesos a los usuarios. Las diversas opciones de servicios pueden clasificarse de acuerdo al grado de efectividad. |
| <b>Referencia:</b>                        | Productivity Commission (2013). On efficiency and effectiveness: some definitions, Staff Research Note, Canberra, Australia. Recuperado de <a href="https://www.pc.gov.au/research/supporting/efficiency-effectiveness/efficiency-effectiveness.pdf">https://www.pc.gov.au/research/supporting/efficiency-effectiveness/efficiency-effectiveness.pdf</a> |   |   |   |  |
| <b>Autor/es</b>                           | <b>Año</b>   | <b>Cita</b>   | <b>Parafraseo (3)</b>   | <b>Aplicación en su tesis (4)</b>   |  |
| Roghaniana, P., Raslia, A. y Gheysari, H. | 2012   | Roghaniana, P., Raslia, A. y Gheysari, H. (2012). Determinar la eficacia es más difícil que la eficiencia, ya que debido a la definición, la relación entre entrada o salida y resultado se define como efectividad. Aquí hay algunos factores como la producción y los factores exógenos o ambientales que pueden afectar los resultados y, en su  | Roghaniana, P., Raslia, A. y Gheysari, H. (2012). Precisan que la eficacia es una medida la cual es más complicado de realizar que la eficiencia, debido a que existe una relación entre las entradas, salidas y los resultados al que se define como efectividad. También se encuentran algunos factores como son la de producción y ambientales que van afectar los resultados que en su mayoría este | Los objetivos planteados en una organización son programados para cumplir en un determinado momento, y para medir esto se utiliza la eficacia, mediante el cual se realizará la relación entre las entradas y salidas y todos los factores que puedan afectar los resultados. Esta medida | Precisar que la eficacia es una medida la cual es más complicado de realizar que la eficiencia, debido a que existe una relación entre las entradas, salidas y los resultados al que se define como efectividad. También se encuentran algunos factores como son la de producción y  |

|                    |   |  |  |   |
|--------------------|---|--|--|---|
|                    | mayoría, este término se refiere al crecimiento de los objetivos o el bienestar. Además, existen otros factores como la "elección política" y la falta de claridad en la distinción entre resultado y producto puede afectar el resultado.  | término hace referencia al crecimiento de los objetivos. Otro factor que puede afectar a los resultados es el de la elección política y el no tener claro entre el resultado y producto. | nos indicará cuan efectivos son los procesos para la atención al logro de los objetivos. | ambientales; la elección política y el no tener claro entre el resultado y producto, que van afectar los resultados, que en su mayoría este término hace referencia al crecimiento de los objetivos. (Productivity Commission, 2013; Roghaniana, Raslia. y Gheysari, 2012). |
| <b>Referencia:</b> | Roghaniana, P., Raslia, A. y Gheysari, H. (2012). Productivity Through Effectiveness and Efficiency in the Banking Industry. <i>Procedia - Social and Behavioral Sciences</i> , 40 (2012), 550 – 556. Recuperado de <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812006969/pdf">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812006969/pdf</a> |  |  |   |

| <b>Matriz de Justificación teórica</b>          |   |   |
|---|---|---|
| <b>Cuestiones</b>                               | <b>Respuesta</b>  | <b>Redacción final</b>  |
| ¿Qué teorías sustentan la investigación?        | Las teorías que sustentan la investigación son las teorías de Sistemas y la teoría de Relaciones humanas.   | Las teorías que sustentan la investigación, son la teoría de sistemas y la teoría de relaciones humanas.  |
| ¿Cómo estas teorías aportan a su investigación? | La teoría de sistemas aporta a la investigación con sus dos paradigmas, la primera la científica, con su perspectiva holística en el cual lo más importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen y la segunda es la práctica en el cual nos ofrece un entorno adecuado para la interrelación y la comunicación entre especialistas y especialidades. La teoría de las relaciones humanas aporta a la investigación señalando que lo más importante es tratar a la organización como un grupo de personas, a las cuales se les brinda autoridad, autonomía y | La teoría de sistemas, aporta a la investigación con sus dos paradigmas, la primera es la científica, con su perspectiva holística en el cual lo más importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen y la segunda es la práctica en el cual nos ofrece un entorno adecuado para la interrelación y la comunicación entre especialistas y especialidades. La teoría de las relaciones humanas aporta a la investigación señalando que lo más importante es tratar a la organización como un grupo de personas, a las cuales se les brinda autoridad, autonomía y confianza, para el desarrollo de sus actividades y funciones, en el |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | confianza, para el desarrollo de sus actividades y funciones, en el cual debe realizarse las dinámicas grupales y conseguir que las interrelaciones entre las áreas nos brinden mejores beneficios.  | cual debe realizarse las dinámicas grupales y conseguir que las interrelaciones entre las áreas nos brinden mejores beneficios.   |
| <b>Matriz de Justificación práctica</b>                              |  |   |
| ¿Por qué hacer el trabajo de investigación?                          | En toda organización siempre existe deficiencias en diversos puntos, algunos más complejos que otros y para dar solución a estos temas se debe realizar una investigación para escoger la mejor solución a estos inconvenientes.   | En toda organización siempre existen deficiencias en diversos puntos, y de acuerdo a las revisiones se encuentra que algunos son más complejos que otros y para dar solución a estos temas se debe realizar una investigación para escoger la mejor solución a estos inconvenientes. Cuando se corrige o se brinda una solución a los problemas, se consigue una mejora en la calidad de atención a los usuarios, porque se tiene menor tiempo de respuesta en algunos procesos, evitando errores y mejorando la satisfacción de los usuarios.  |
| ¿Cuál será la utilidad?  | Corrigiendo o brindando solución a los problemas, se consigue una mejora en la calidad de atención a los usuarios, porque se tiene menor tiempo de respuesta en algunos procesos, evitando errores y mejorando la satisfacción de los usuarios.  | Cuando se corrige o se brinda una solución a los problemas, se consigue una mejora en la calidad de atención a los usuarios, porque se tiene menor tiempo de respuesta en algunos procesos, evitando errores y mejorando la satisfacción de los usuarios; de la investigación realizada, esperamos mejorar los estudios porque establecemos contacto con la realidad y la conocemos de la mejor manera. La finalidad de la investigación sirve para formular nuevas teorías o realizar cambios en las existentes, incrementando los conocimientos es una forma de elaborar o desarrollar teorías. |
| ¿Qué espera con la investigación?                                    | De la investigación esperamos mejorar los estudios porque establecemos contacto con la realidad y la conocemos de la mejor manera. La finalidad de la investigación sirve para formular nuevas teorías o realizar cambios en las existentes, incrementando los conocimientos es una forma de elaborar o desarrollar teorías. | de la investigación realizada, esperamos mejorar los estudios porque establecemos contacto con la realidad y la conocemos de la mejor manera. La finalidad de la investigación sirve para formular nuevas teorías o realizar cambios en las existentes, incrementando los conocimientos es una forma de elaborar o desarrollar teorías.   |
| <b>Matriz de Justificación metodológica</b>                          |  |   |
| ¿Por qué investiga bajo ese diseño?                                  | La investigación está bajo el diseño de estudio no experimental debido a que las variables no son manipuladas deliberadamente.   | La investigación está bajo el diseño de estudio no experimental debido a que las variables no son manipuladas deliberadamente, el resultado de la investigación nos permite resolver algún problema brindando una serie de alternativas el cual nos ayuda a mejorar la calidad de atención.   |
| ¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema? | El resultado de la investigación nos permite resolver algún problema brindando una serie de alternativas el cual nos ayuda a mejorar la calidad de atención.   | El resultado de la investigación nos permite resolver algún problema brindando una serie de alternativas el cual nos ayuda a mejorar la calidad de atención.  |



**Matriz de método: Enfoque Cuantitativo**

| Autor/es   | Año                        | Cita   | Parfraseo  | Aplicación en su tesis   | Redacción final  |
|--|----------------------------|--|--|--|--|
| <p align="center">Roberto<br/>Hernández</p> <p align="center">Carlos<br/>Fernández</p> | <p align="center">2014</p> | <p>Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las</p> | <p>Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). El enfoque cuantitativo representa a un conjunto de procesos que contiene un avance secuencial riguroso, en el cual se puede analizar alguna de las fases y si es necesario se modifica, con la idea planteada se generan los objetivos y se construye la teoría, las hipótesis se establecen de las preguntas y determinan las variables; trazando planes de verificación y usando métodos estadísticos para obtener las conclusiones sobre las hipótesis. Se utiliza el recolector de datos para verificar la hipótesis el cual se basa en la medición numérica y el estudio estadístico, para implantar</p> | <p>El enfoque cuantitativo como encuesta tiene dos ventajas significativas. Primero, se puede administrar y evaluar rápidamente. No es necesario pasar tiempo en la organización antes de administrar la encuesta, y el Las respuestas se pueden tabular en un corto período de tiempo. Segundo, los datos numéricos obtenidos a través de este enfoque.</p> <p>Facilita las comparaciones entre organizaciones o grupos, además de permitir la determinación del alcance de acuerdo o</p> | <p>El enfoque cuantitativo representa a un conjunto de procesos que contiene un avance secuencial riguroso, en el cual se puede analizar alguna de las fases y si es necesario se modifica, con la idea planteada se generan los objetivos y se construye la teoría, las hipótesis se establecen de las preguntas y determinan las variables; trazando planes de verificación y usando métodos estadísticos para obtener las conclusiones sobre las hipótesis. Se utiliza el recolector de datos para verificar la hipótesis el cual se basa en la medición numérica y el estudio estadístico, para implantar modelos de comportamiento y verificar teorías. El enfoque cuantitativo como encuesta tiene dos ventajas significativas. Primero, se puede administrar y evaluar rápidamente. No es necesario pasar tiempo en la organización antes de administrar la</p> |

|                    |  |  |                                   |  |
|--------------------|--|--|-----------------------------------|--|
| Pilar Baptista     | mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. | modelos de comportamiento y verificar teorías. | desacuerdo entre los encuestados. | encuesta, y el Las respuestas se pueden tabular en un corto período de tiempo. Segundo, los datos numéricos obtenidos a través de este enfoque.<br><br>Facilita las comparaciones entre organizaciones o grupos, además de permitir la determinación del alcance de acuerdo o desacuerdo entre los encuestados.<br><br>(Hernández, Fernández y Baptista, 2014) |
| <b>Referencia:</b> | Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigación (Sexta ed.)</i> . Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960   |  |                                   |  |

| <b>Matriz de método: Tipo</b>                                    |               |   |   |  |   |
|--|---------------|---|---|--|---|
| <b>Autor/es</b>  | <b>Año</b>    | <b>Cita</b>   | <b>Parafraseo</b>   | <b>Aplicación en su tesis</b>  | <b>Redacción final</b>  |
| Tamayo, M.<br>Hernández. R.,<br>Fernández, C.,<br>y Baptista, P. | 1999,<br>2014 | Tamayo, M. (1999). Con la investigación descriptiva, propone este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés; este tipo de estudio busca | Tamayo, M. (1999). Menciona que la investigación descriptiva, explica en forma sistemática, las particularidades de una población o del lugar de elegido para la investigación. | Se aplica la investigación descriptiva para definir las situaciones, | Para la investigación utilizamos la investigación descriptiva, que explica en forma sistemática, las particularidades de una población o del lugar de |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  | <p>únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.</p> <p>Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina</p> | <p>La finalidad de esta investigación es explicar estados, hechos o eventos, en general este tipo de investigación se desarrolla con frecuencia mediante el estudio por sondeo a través de encuestas, las cuales se pueden aprovechar para obtener las hipótesis y verificar las explicaciones.</p> <p>Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Indican que la investigación correlacional, permite la evaluación entre las variables o los efectos de las variables. Según el autor, lo más resaltante de este tipo de investigación es, que al revisar las variables y sus efectos, no menciona que una sea el motivo de la otra, por lo que la correlación investiga las asociaciones más no las relaciones de causa, en el cual al realizar una modificación a un factor incide a la alteración de otro.</p> | <p>la problemática y verificar a través de encuestas con las cuales las podemos utilizar para obtener los resultados de las hipótesis.</p> <p>La investigación correlacional se aplica porque se evalúa los efectos de la relación de las variables.</p> | <p>elegido para la investigación. El propósito de esta investigación, es desarrollar los estados, hechos o eventos; que se explica con frecuencia mediante el estudio por sondeo a través de encuestas, las cuales se pueden aprovechar para obtener las hipótesis y verificar las explicaciones. (Tamayo, 1999).</p> <p>Asimismo, se emplea la investigación correlacional, que nos permite la evaluación entre las variables o los efectos de las variables. Según el autor, enfatiza este tipo de investigación porque revisa las variables y sus efectos, pero no menciona que una sea el motivo de la otra, por lo que la correlación, investiga las asociaciones más no las relaciones de causa, en el cual</p> |
|--|---|--|--|---|

|                    |   |   |  |  |   |
|--------------------|---|---|--|--|---|
|                    |   | asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. |  |  | al realizar una modificación a un factor incide a la alteración de otro. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). |
| <b>Referencia:</b> | <p>Tamayo, M. (1999). <i>Aprender a investigar</i>. Santa fe de Bogotá, Colombia: Arfo editores LTDA</p> <p>Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigación (Sexta ed.)</i>. Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960</p> |   |  |  |   |

| <b>Matriz de método: Diseño</b>              |            |   |   |  |  |
|--|------------|---|---|--|--|
| <b>Autor/es</b>                              | <b>Año</b> | <b>Cita</b>   | <b>Parafraseo</b>   | <b>Aplicación en su tesis</b>  | <b>Redacción final</b>   |
| Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. | 2010       | Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras | Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Menciona que en la investigación no experimental, no se controlan, ni se modifican de forma deliberada las variables independientes. Las consecuencias entre las relaciones de variables, se deben desarrollar en su ambiente natural para | El uso de la investigación no experimental es para precisar, analizar y observar, la relación que existe entre las variables sin | El diseño de investigación, que corresponde al proyecto en estudio es, la investigación no experimental; debido a que con este tipo de investigación; no se controlan, ni se modifican de forma deliberada las variables independientes. Las consecuencias entre las relaciones de variables, se deben desarrollar en su ambiente natural, para posteriormente ser |

|                    |   |  |  |  |
|--------------------|---|--|--|--|
|                    | variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.  | posteriormente ser descritas y analizadas. Por lo que llevar a cabo la investigación no experimental es más que nada cumplir con un rol de observador. | que estas se modifiquen durante el desarrollo de la investigación. | descritas y analizadas. Por lo que llevar a cabo la investigación no experimental es más que nada cumplir con un rol de observador. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). |
| <b>Referencia:</b> | Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la Investigación (Quinta ed.)</i> . Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9786071502919 |  |  |  |

| <b>Matriz de método: Población</b>                  |            |   |  |  |   |
|---|------------|---|--|--|---|
| <b>Autor/es</b>                                     | <b>Año</b> | <b>Cita</b>   | <b>Parafraseo</b>  | <b>Aplicación en su tesis</b>  | <b>Redacción final</b>  |
| López, P. y Arias, J., Villasís, M. y Guadalupe, M. | 2004-2016  | López, P. (2004). Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros. En nuestro campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas, videos, | López, P. (2004). Mencionó que la población es una agrupación de sujetos o elementos que tienen características similares de quien se desea comprender cierto tema durante una investigación.<br><br>Arias, J., Villasís, M. y Guadalupe, M. (2016). Señaló que la población, en una investigación viene a ser, un | La población dentro del estudio es importante ya que se tiene el conocimiento de las personas a quienes va dirigido la | La población para el estudio, viene a ser una agrupación de sujetos, elementos o casos, de características similares, que son definidos e ilimitados, de quienes se desea formular las referencias para elegir la muestra; que deberá cumplir con |

|                           |   |   |  |   |   |
|---------------------------|---|---|--|---|---|
|                           |   | <p>novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas.</p> <p>Arias, J., Villasís, M. y Guadalupe, M. (2016). La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo.</p> | <p>grupo de casos, que son definidos e ilimitados, los cuales son accesibles y de quienes se formarán las referencias para elegir la muestra, que debe cumplir con características preestablecidas. Es importante especificar la población de la investigación porque al término del estudio y a partir de la muestra escogida de una población se podrá difundir o deducir los resultados adquiridos por el estudio hacia la población.</p> | <p>investigación y que al finalizar el estudio los resultados se tendrán que hacer de conocimiento a ellos.</p> | <p>criterios preestablecidas. Es importante especificar la población de la investigación porque al término del estudio y a partir de la muestra escogida de una población, se podrá difundir o deducir los resultados adquiridos por el estudio hacia la población. (López, 2004; Arias, Villasís y Guadalupe, 2016).</p> |
| <p><b>Referencia:</b></p> | <p>López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. <i>Punto Cero</i>. 09(08), 69-74. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf">http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf</a></p> <p>Arias, J., Villasís, M. y Guadalupe, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. <i>Revista Alergia México</i>. 63(2), 201-206. Recuperado de <a href="http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/download/181/273">http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/download/181/273</a></p> |   |  |   |   |

**Matriz de método: Muestra**

| <b>Autor/es</b> | <b>Año</b>  | <b>Cita</b>  | <b>Parfraseo</b>   | <b>Aplicación en su tesis</b>  | <b>Redacción final</b>  |
|-----------------|---|--|--|--|---|
| Bernal, C       | 2010  | <p>Bernal, C. (2010). La muestra, es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.</p> <p>Pasos en la selección de una muestra son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir la población.</li> <li>2. Identificar el marco muestral.</li> <li>3. Determinar el tamaño de la muestra.</li> <li>4. Elegir un procedimiento de muestreo.</li> <li>5. Seleccionar la muestra.</li> </ol> | <p>Bernal, C. (2010). Menciona que la muestra, es la porción representativa de una población, seleccionada a través de una técnica, de quien se desea obtener información para complementar el estudio y sobre la cual se realizarán las evaluaciones y comprobaciones de las variables en estudio; para seleccionar la muestra se deberá definir una población, luego reconocer el marco muestral, seguido de la delimitación del tamaño de la muestra, además de escoger una técnica de muestreo y por último elegir la muestra.</p> | <p>El uso de la muestra es importante debido a que para una investigación no es necesario realizar las consultas a toda la población sino a una porción de ésta que se establece a través de técnicas de muestreo, cabe precisar que el resultado si se pone a conocimiento de la población.</p> | <p>La muestra, es la porción representativa de una población, seleccionada a través de una método, cuya intención es obtener información que complementará el estudio y sobre la cual se realizarán las evaluaciones y comprobaciones de las variables; para seleccionar la muestra se debe precisar una población, luego reconocer el marco muestral, seguido de la delimitación del tamaño de la muestra, además de escoger una técnica de muestreo y por último elegir la muestra. (Bernal, 2010).</p> |
| Referencia:     | Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación (Tercera edición)</i> . Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia |  |  |  |   |

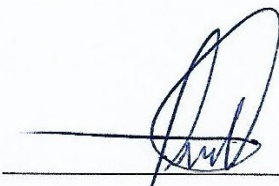
## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Fernando Alexis Nolazco Labajos, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Virtualización de servicios y calidad de atención para contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2019” del estudiante **Edson Owerland León De la Sota**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 17 de enero del 2020

  
\_\_\_\_\_  
Fernando Alexis Nolazco Labajos

DNI: 40086182





ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA

Virtualización de servicios y calidad de atención para contribuyentes del Servicio de  
Administración Tributaria de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en administración de negocios - MBA

AUTOR:

B<sup>2</sup>. Edson Owerland León De la Sota (ORCID: 0000-0002-6905-1960)

ASESOR:

Mgr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222XX)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

Lima - Perú

2020

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

|    |                            |      |
|----|----------------------------|------|
| 1  | Entregado a Universida...  | 9 %  |
| 2  | repositorio.ucv.edu.pe     | 4 %  |
| 3  | www.theibfr.com            | <1 % |
| 4  | www.banorte.com            | <1 % |
| 5  | theibfr.com                | <1 % |
| 6  | Entregado a Tecsup         | <1 % |
| 7  | Entregado a Pontificia ... | <1 % |
| 8  | www.science.gov            | <1 % |
| 9  | Entregado a Universida...  | <1 % |
| 10 | pt.scribd.com              | <1 % |
| 11 | Entregado a Pontificia ... | <1 % |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LEON DE LA SOTA, EDSON OWERLAND

D.N.I. : 40657161

Domicilio : URB. CERES 2DA ETAPA M2 Y LOTE 12-B, ATE

Teléfono : Fijo : Móvil: 947546116

E-mail : EDSONLEON@HOTMAIL.COM

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LEON DE LA SOTA, EDSON OWERLAND

Título de la tesis:

VIRTUALIZACION DE SERVICIOS Y CALIDAD DE ATENCION  
PARA CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION  
TRIBUTARIA DE LIMA, 2019

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 14 DE MARZO DE 2020



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EDSON OVERLAND LEÓN DE LA SOTA

INFORME TÍTULADO:

VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PARA  
CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
DE LTMA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MDA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN