



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Innovación pública y simplificación administrativa en el Servicio de
Administración Tributaria – Tarapoto, 2020

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

AUTORA:

Trauco Sinarahua, María de los Angeles (ORCID: 0000-0003-2968-8809)

ASESOR:

Mag. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación con todo mi amor infinito a mi hija Elda Marie, por ser la motivación para perseverar en mis objetivos y metas profesionales. A Julio César mi compañero de vida, por confiar en mí, ser ese soporte en los momentos más difíciles, pero estuviste ahí aconsejándome a no darme por vencida.

María de los Angeles

Agradecimiento

Agradezco a nuestro padre celestial por darme su bendición y la oportunidad de seguir capacitándome y ser mejor persona y profesional.

Agradezco a mi hija Elda Marie y mi compañero de vida Julio César por sus apoyos y consejos.

Agradezco a mis docentes de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por haber sido parte del proceso de formación profesional.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCOTEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables, Operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimiento.....	22
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín, 2020.....	24
Tabla 2.	Nivel de simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.....	24
Tabla 3.	Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio.....	25
Tabla 4.	Correlación entre la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT de la provincia de San Martín, 2020.....	26
Tabla 5.	Análisis de varianza entre la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT de la provincia de San Martín, 2020.....	27

Índice de figura

Figura 1. Dispersión la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT de la provincia de San Martín, 2020.....	26
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo Determinar la relación de la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020. Tipo de estudio básico, diseño descriptivo correlacional. La población y muestra fue de 20 funcionarios. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Entre los resultados destaca el nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto con un nivel “Alto” con 45%, mientras que la simplificación administrativa alcanzado un 50% de nivel “Bueno”; asimismo, la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, tiene una relación positiva moderada con un coeficiente de Pearson de 0.4769, y un coeficiente de determinación de (0.2274) explicando que solo el 22.74% de la simplificación administración es influenciado por la innovación pública del SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.

Palabras clave: Innovación, administración pública, recaudación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between public innovation and administrative simplification in the SAT-Tarapoto of the province of San Martín, 2020. Type of basic study, correlational descriptive design. The population and sample was 20 officials. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. Among the results, the public innovation level of the SAT-Tarapoto stands out with a “High” level with 45%, while the administrative simplification reached a 50% “Good” level; Likewise, public innovation and administrative simplification in the SAT-Tarapoto of the province of San Martín, has a moderate positive relationship with a Pearson coefficient of 0.4769, and a coefficient of determination of (0.2274) explaining that only 22.74% of administrative simplification is influenced by the public innovation of the SAT-Tarapoto of the province of San Martín, 2020.

Keywords: Innovation, public administration, collection.

I. INTRODUCCIÓN

América Latina y el Caribe propiciaron procedimientos para establecer nuevos procedimientos en las instituciones se han vuelto más largos y complicados. Esta situación afecta especialmente a instituciones y empresas de diferente amplitud empresarial, siendo en mayor proporción las empresas emergentes. Donde muchos países, son los generadores de fuente laboral, siendo su contribución el de promover valor. Considerando como elemento dinamizador de la económica y social, se han realizado relativamente pocos esfuerzos para promover sus operaciones, especialmente para eliminar procedimientos y regulaciones innecesarias y simplificar los procedimientos para abrir nuevos métodos de gestión (Castillo, Gutiérrez, & Stumpo, 2007).

Como el gobierno local necesita agilizar, optimizar, ser flexible, transparente y reducir el precio de los procesos y / o actividades del sistema público, alienta a las personas a promover lo último que genera la ciencia, destacando principalmente la información y comunicación, con características de rapidez y adaptabilidad para desarrollar aplicaciones en todo momento. El programa es más complejo y debe estar respaldado por arquitecturas especialmente diseñadas que hayan sido especialmente diseñadas para funcionar de la mejor manera, fusionando procesos, empleando herramientas de gestión, propiciando propuestas propias e integradoras, donde articule la gestión con una mayor particularidad brindando alternativas de soluciones, acortando brechas de seguridad y otros elementos que generan creación de valor (Naser & Concha, 2011).

En Perú, la simplificación administrativa generalmente se considera una forma útil de mejorar los procesos y reducir los costos, el tiempo y el papeleo. Esto es en parte correcto, porque sus medios no sólo logran las mejoras anteriores, sino que también ayudan a promover la competitividad, fomentar puesto de trabajo y minimizar los índices de pobreza mediante vínculos directos con diferentes variables económicas y sociales. Sin embargo, con respecto a la importancia de la supervisión, debe recordarse que no todas las medidas de supervisión pueden lograr el propósito deseado. Además de aumentar los costos administrativos innecesarios y generar costos adicionales, esto también creará obstáculos a la

inversión y al comercio, y por ende a la sociedad ya que trae costos más altos, perder competitividad, además, el establecimiento de incentivos inadecuados, el desarrollo de actos ilícitos, impidiendo transparentar el manejo de bienes públicos (Muñoz, 2011).

Según SGP-PCM, se obtuvo a través de una encuesta a 255 funcionarios de entidades públicas y 3,211 usuarios del programa para conocer el estado de gestión de los trámites administrativos, el grado de simplificación administrativa y el nivel de conciencia de la ciudadanía. En cuanto a los trámites y servicios administrativos que brinda el Estado: Existe una brecha entre el entendimiento de los empresarios (18,5%) y la percepción pública de simplificación (7,7%). Satisfacción con la atención recibida: el 51,5% de los usuarios están satisfechos con la infraestructura en el área de atención presencial, mientras que el 79,3% de los usuarios del servicio telefónico están satisfechos con la atención que reciben. El Estado sí valora las opiniones públicas: el 41,7% de las entidades públicas han implementado mecanismos de recogida de opiniones ciudadanas y el 57,8% de los ciudadanos han presentado denuncias. La participación ciudadana ha avanzado apenas un 65,6%, declarada como derechos, mientras que un 41% de ciudadanos conoce las ventajas del silencio administrativo (Presidencia del Consejo de Ministros , 2010).

Respecto a la región San Martín, algunas entidades públicas implementaron la simplificación administrativa en sus diferentes instancias, dependencias y procedimientos, haciendo uso adecuado de la asignación de recursos estatales. Sin embargo, los procesos no han concluido por no alcanzar la implementación en la consecución de una eficiencia administrativa, cuya responsabilidad corresponde a los funcionarios públicos para tomar conciencia de la necesidad de implementar la Simplificación Administrativa a fin de dinamizar y optimizar la atención, en donde se logra utilizar los tiempos de atención adecuada, con ello poder alcanzar el ahorro de papel, compromiso institucional, preservación ambiental, fortalecer la calidad de atención al cliente.

Respecto al Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, institución con deficiencias en la realización de la Simplificación Administrativa, debido al tipo

de actividad que realiza y la cantidad de ciudadanos beneficiarios de la prestación requerida. En consecuencia, es necesario implementar para alcanzar una mejor calidad de servicio, en relación armónica con la población. Con la aplicación de la simplificación administrativa, traerá beneficios institucionales como la optimización tiempos y uso eficiente de los recursos económicos y armonizar los procesos, permitiendo cumplir con los plazos establecidos por Ley con la aplicación de la simplificación administrativa la institución disminuirá costos, los mismos que pueden ser reinvertidos en otras áreas según la necesidad, luego lograr una calidad en el servicio y redundará en el beneficio de los contribuyentes.

De lo mencionado surge la interrogante ¿Cuál es la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2020? Asimismo ¿Cuál es el nivel de innovación pública en el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020? ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020?

El estudio se justifica por conveniencia, la investigación es propicia en razón que comprobamos las variables de estudio para realizar las correcciones correspondientes y lograr los resultados trazados por la institución. Relevancia social, la simplificación administrativa contribuyo a que los colaboradores desempeñen sus labores de manera eficiente, enfocados en las metas y sobre todo en busca de mejorar el servicio a los contribuyentes que acuden a realizar diferentes tipos de trámites, los mismos que se identificó beneficios en los contribuyentes mejorando la atención a los clientes. Valor teórico, permitió a la institución obtener resultados, donde promueva la eficacia en los procesos administrativos, pues esto favoreció a los contribuyentes y por consiguiente se obtuvo un mejor servicio, donde se compartió a la comunidad científica.

Implicancia práctica, donde los beneficiarios son los contribuyentes pues los servicios que recibieron de la Administración Tributaria –Tarapoto fueron adecuados y a la necesidad de los ciudadanos. Además, la administración del SAT-Tarapoto enfatizó en el ciudadano y situarlo como el centro de atención de

la gestión para asegurar la obtención de metas y cumplimiento de objetivos institucionales, generando valor añadido en el ciudadano. Utilidad metodológica, se tiene como objetivo diversificar los resultados encontrados y así estos poder aplicarlos buscando un diseño de instrumentos para medir la vinculación entre la simplificación administrativa y la innovación pública y esto sirva a otros estudiantes como plantilla para la realización de otros proyectos de investigación a realizarse.

El estudio presentó como objetivo, determinar la relación entre la innovación pública y simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020. Como objetivo específico, identificar el nivel de innovación pública en el Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2020. Conocer el nivel de simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2020. En tanto, la hipótesis Hi: Existe relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria -Tarapoto, 2020. H0: No existe relación entre la simplificación administrativa y la innovación pública en el Servicio de Administración Tributaria -Tarapoto, 2020. Asimismo, H1: El nivel de innovación pública en el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020, es muy alto. H2: El nivel de simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020, es muy bueno.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes del nivel internacional; Argothy, A. (2019), *Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador* (Artículo científico). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Este trabajo es la primera investigación a través de investigación empírica. Muestra de 2,815 organizaciones entre empresas privadas y públicas. En conclusión, se identificaron determinantes que inciden positivamente en la posibilidad de innovación, y existen dos tipos de determinantes: determinantes internos (acceso a trabajadores, capacitación, tecnología y medio ambiente) y determinantes externos (gobierno, a través de Apoya el plan de Gestión de la calidad).

Arboleda, C. (2019), *Laboratorios de innovación social, como estrategia para el fortalecimiento de la participación ciudadana*. (Artículo científico). Universidad del Zulia, Venezuela. Investigación cualitativa y contempla un diseño Fenomenológico. La técnica de entrevistas con enfoques didácticos alternos como la Investigación Acción Participación. Se concluye con la importancia de iniciar la prueba piloto en una Institución de Educación Superior.

Moscoso, J. (2017), *La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista*. (Artículo científico). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. Investigación descriptiva, diseño no experimental. Población constituida por 100 encuestados. Técnica la encuesta, instrumento dos cuestionarios. Concluyó que, al analizar el anticipo del impuesto sobre la renta, el pago del impuesto tiene un gran impacto en las cooperativas en la Parte 1. En este sentido, la cooperativa Mushuc Runa ha sido considerada como un caso representativo con influencia significativa. Como se puede verificar en el análisis realizado en este capítulo, el monto del pago en 2015 fue equivalente a US \$ 261,785.51, lo que afectó la disponibilidad de recursos cooperativos, lo que provocó que la entidad dejará de tener proyectos importantes que pudieran ser utilizados para nuevas inversiones o colocación de préstamos. Es su principal fuente de ingresos.

En el nivel nacional, Cueva, A. (2019), *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: Mac Lima Norte - 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú. Investigación de enfoque cuali-cuantitativo. Muestra de 384. Técnicas encuesta y cuestionario aplicado a los usuarios del centro MAC de Lima Norte. Concluyó que, el centro MAC Lima Norte, como institución orientada a la satisfacción del usuario, evidencia un direccionamiento hacia la búsqueda de creación de valor público. Desde sus inicios, mediante una estrategia multiplataforma y de localización en un centro comercial de alto tráfico (ubicado en la zona más poblada de Lima Metropolitana) alcanzando coberturar las necesidades de los demandantes con calidad y, lo ha hecho, en concordancia con los lineamientos estratégicos del ente rector de la simplificación administrativa, permitiendo acercar el Estado al ciudadano y modernizar la Gestión Pública.

Cahuana, A. (2019), *Procedimientos administrativos y recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, periodo 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Perú. La investigación descriptiva. Al 2018, la población de esta encuesta está conformada por 16,163 contribuyentes inmobiliarios, identificándose en el Sistema de Gestión Tributaria en la Provincia de Puno. Herramienta utilizada es el análisis de la literatura. La conclusión es que los trámites administrativos son imperfectos y es imposible aumentar la tributación de los impuestos prediales provinciales y municipales Puno, 2018.

Ochoa, A. (2016), *Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la Unheval – Huánuco 2014*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. Estudio básico, diseño no experimental. Muestra poblacional representada por procesos administrativos y documentarios, con un promedio de 20 documentos por día. Técnicas utilizadas son encuestas y cuestionarios instrumentales. La conclusión es que la aplicación de la base teórica y práctica de los procedimientos de documentación simplificados ha tenido un papel positivo en la optimización de los servicios administrativos de la Oficina de UNHEVAL;

donde el recurso humano permite la transformación y reforma de los servicios administrativos.

En el nivel regional y local, López, C. (2019), *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Estudio transversal, explicativo. Población compuesta por 28 agencias del sector público. Técnicas utilizadas son encuestas e instrumentos cuestionarios. Conclusión, que los cambios en la calidad de los servicios de tecnología de la información en los cuatro aspectos representan un 98,69% de la gestión administrativa. El mayor coeficiente de determinación $R^2 = 0.986976$ obtenido en el análisis también es confirmado por otros indicadores relacionados con la regresión general.

Failoc, F. (2017), *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio básico, diseño no experimental. Población constituida por 15,343 contribuyentes del distrito de Tarapoto, y muestra de 275 contribuyentes. Técnica la encuesta e instrumento cuestionarios. Concluyó que la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes tienen una alta correlación positiva de (0.845) y un coeficiente de determinación (0.714), indicando que el 71,4% de la satisfacción se ve afectada por la administración del Servicio de Administración.

Aguinaga, V. (2017), *Factores que se relacionan con la evasión del impuesto al patrimonio vehicular en el SAT Tarapoto, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Estudio básico, diseño no experimental. Población representada por 608 contribuyentes que adeudan impuesto vehicular, muestra de 236 contribuyentes. Técnica la encuesta y el instrumento dos cuestionarios. Concluyó que, la relación entre los factores sociales y económicos y el impuesto al patrimonio vehicular evadidos es de 54,4%, y el coeficiente de la variable X: el factor es $B = 0.558$, la variable explica completamente los factores socioeconómicos, explicando fuertemente la evasión del impuesto a la propiedad de los vehículos.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, Morales (2014), innovación, lo vincula con algo nuevo o único. Algunos autores a la innovación lo vinculan con la parte tecnológica y otros similares; pero innovar, va más allá de tecnología. En tal sentido, lo consideran nuevo como tal, o algo que ha sido repotenciado y que está en distintos organismos públicos o privados. A medida que la palabra innovación se desarrolla a lo largo de la historia, existen varias definiciones. El amplio intercambio de economía, capacidad innovadora, crecimiento y conocimiento ha llevado al concepto de innovación a cambiar con el tiempo pudiendo tener incluso otras denominaciones que en el fondo no cambia de contenido.

Pezo (2017), manifiesta que todo tipo de organización debe innovar para adaptarse al cambio, pero la innovación se puede distinguir por su rol frente a la sociedad, la sociedad puede jugar un rol público o privado, inicialmente una innovación pública, considerando como el desarrollo de procesos, productos e incluso servicios que pueden mejorar significativamente la eficiencia, efectividad o calidad de los resultados. Según, Gaete (2018), la innovación pública debe guiarse por el establecimiento y fortalecimiento de una mayor y mejor participación ciudadana en el mecanismo de gestión administrativa nacional, y proponer una propuesta que permita el desarrollo de "nuevos servicios públicos", que se caractericen por acciones más cercanas a las necesidades y problemáticas sociales, y más acordes con la sociedad. Despliegue participativo y colaborativo. De esta manera, se podrán superar las falencias existentes en el modelo nacional propuesto por la burocracia tradicional y la nueva agencia de gestión pública.

Según el Manual de Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Oficina de Estadística de la Comunidad Europea, una innovación significa la inserción de un producto (bien o servicio) pudiendo ser nuevo o mejorado, desarrollado en la práctica interna de la organización e inclusive en las relaciones externas [...]. Para innovar, debe iniciar con lo nuevo de ser el producto, proceso, método de marketing o método de organización. Inmediatamente después, la innovación privada se centró en proponer soluciones competitivas a los clientes. Se mejora la competitividad basada en la

innovación, y cuando las empresas privadas no se pueden distinguir, reducen sus márgenes de beneficio operativo. Es raro encontrar una organización que pueda seguir creciendo sin la innovación del mercado. (Pezo, 2017).

Según Arguelles (2019), el sector público difiere del privado en sus procesos de innovación instalados. En otras palabras, la parte privada tiene como objetivo innovar para maximizar beneficios. En el sector público, cuenta con una diversidad de objetivos y metas organizacionales, con comportamientos dinámicos. El sistema de incentivos es otra situación que permite diferenciar el proceso de innovar, donde las relaciones con los empleados fortalecen la organización, en el sector privado, las recompensas monetarias son los principales incentivos organizacionales (ingresos totales más altos) y personales (salarios más altos) para introducir la innovación. Sin embargo, las recompensas monetarias no se reflejan en el innovador sistema de incentivos organizacionales y personales del sector público, siendo prioridad alcanzar los beneficios sociales. Las innovaciones desarrolladas por funcionarios y empleados suelen pertenecer al Estado, donde en pocas ocasiones tienen retribuciones por implementar proyectos innovadores.

San Martín (2012), confirmó que el paradigma de innovación abierta (IA) puede entenderse como lo opuesto al modelo "tradicional" de innovación o innovación cerrada (CI), en el que la integración del proceso de innovación interno de la empresa se logra a través de actividades especializadas de I + D dentro de la organización. El proceso vertical promueve el desarrollo de productos y / o servicios que la propia organización produce y vende posteriormente. El modelo se basa en el siguiente principio: La innovación exitosa requiere un estricto control interno de todo el proceso para controlar la extravasación de conocimiento, evitando el beneficio de la competencia. Es decir, la promoción y la exposición de una nueva idea al mercado deben ser realizada íntegramente por la empresa, incluyendo los diversos procesos desde el inicio hasta el final. A finales del siglo pasado, una serie de factores empezaron a incidir en el uso de la IC, ya sea en la práctica o en primer lugar en las ideas básicas del proceso de innovación de la empresa, el uso de la IC se ha mantenido más o menos, pero cuestionando la mentalidad de hágalo usted mismo (do-it-yourself). En este caso,

comenzó a producirse el cambio a un nuevo paradigma. Actualmente, la definición aceptada describe la IA como el uso de la entrada y salida de conocimiento por parte de la organización para acelerar la innovación interna y expandir su mercado de uso externo. En otras palabras, si una empresa quiere generar el máximo valor, puede y debe utilizar el conocimiento externo e interno, y debe utilizar los diferentes medios existentes para ingresar al mercado.

Según Zurbriggen (2015), la innovación social se refiere al desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios y modelos que respondan los requerimientos de la sociedad. Esta amplia definición cubre las innovaciones relacionadas con el comercio justo, la educación a distancia, los cuidados paliativos, la agricultura, la reducción de desechos y la justicia restaurativa. La innovación social puede provenir de individuos, grupos y asociaciones, sectores sin fines de lucro, mercados y países. La diferencia básica entre la innovación social y otras innovaciones es que la producción está impulsada por valores sociales, que son la principal necesidad en lugar del crédito financiero privado. La innovación social también se caracteriza por su carácter intersectorial, puede tener su origen en el sector público o privado, la sociedad o la economía informal, y luego transitar entre ellos, pues suele requerir esfuerzos conjuntos para resolver tales problemas. También puede provenir de una determinada disciplina (salud, educación, etc.) y luego interactuar con otras disciplinas. Como se mencionó anteriormente, es de naturaleza participativa, el resultado del trabajo colaborativo y en red. Dado que generalmente proviene de la base social y la práctica, estamos hablando de innovación de abajo hacia arriba (bottom-up), no de innovación top-down.

Según Mariñez (2017), en el debate académico, la innovación democrática se puede lograr a través de la plataforma abierta de gobierno democrático, que implica gobernanza colaborativa, digitalización y espacios de participación presencial, liderazgo público innovador, redes de competencias y sociedad innovadora. En este sentido, la innovación pública significa superar al gobierno. Significa el compromiso de la ciudadanía, que se expresa de manera colaborativa entre la ciudadanía, y los proveedores, siendo la finalidad generar modificaciones en la toma de decisiones, por ende, en las políticas públicas,

mejorando los servicios prestados. Lo que hay que tener claro es que vemos espacio para la innovación pública en cuatro áreas: políticas públicas, gestión colaborativa dentro de la administración pública, gobierno relacional (gobierno abierto) y organizaciones ciudadanas públicas.

Según Aguilar (2015), buscar la efectividad y eficiencia de las organizaciones públicas mediante la calidad e innovación gubernamental, cualidades sostenidas en satisfacer al cliente, mejora continua de procesos y desarrollo personal. La aplicación de este concepto ha llevado a un reordenamiento de los arreglos tradicionales de la organización, provocando cambios, como el privilegio de los resultados financieros de empresas y gobiernos, el desarrollo de la calidad del producto y el énfasis en el sector público. La eficiencia económica de la operación y el estricto equilibrio de las finanzas públicas; también enfatiza la productividad, desvía la atención del producto al cliente, para que el producto se convierta en parte integral del servicio, y por la calidad del producto, la productividad se incrementa al nivel de competitividad. Por otro lado, vemos que la administración interna caracterizada por una administración al estilo Weber es externa a los usuarios de los bienes y servicios de la organización, haciendo que la administración pública anárquica y el gobierno sin ciudadanos sean el fin.

El término simplificación es polivalente. Como todos sabemos, los significados que recoge el Diccionario de la Academia son significados diferentes. Además de ser muy precisos, también están estrechamente relacionados: la simplificación es "hacer algo más simple, más fácil o menos complicado", pero significa también la forma más corta y simple de "reducir expresión [...]». De hecho, vincular la idea de simplificar las cosas, no reducir, expresa plenamente el verdadero alcance del término. Por tanto, simplificar la gestión administrativa en principio reducirá la complejidad al tiempo que reduce la gestión administrativa (Retortillo, 1998).

Asimismo, Retortillo (1998), define la "gestión simplificada" en una hipótesis que siempre tiene un significado dinámico y operativo. En definitiva, como ves, se espera que las tareas a realizar se realicen en áreas muy diferentes. En cualquier caso, como punto de partida, parece que hay que admitir que debe

implementarse. Esto está fuera de toda duda. Del mismo modo, debe cumplirse estrictamente y no se permiten retrasos. Dada la complejidad del gobierno, no es necesario insistir en este supuesto por su obviedad. Sin embargo, Bueno (2019), señaló que la simplificación administrativa radica en la desaparición de los obstáculos administrativos o los obstáculos constitucionales en la observancia de la objetividad de los intereses universales. Villarejo (2008), en el proceso de simplificación de trámites se define la simplificación administrativa, que incluye la reducción de los diferentes procedimientos burocráticos, al tiempo que se agiliza y mejora los servicios administrativos públicos. Ante la complejidad lograda recientemente por la administración, es necesario imponer requisitos simplificados para lograr una mayor eficiencia operativa, reducir el alto costo de los mecanismos administrativos complejos y lograr un mejor servicio a los ciudadanos, liberándolos de la relación innecesariamente cargadas a la administración.

Revilla (2011), consultó al Dr. Jorge Danós, quien fue designado presidente de la Comisión del Ministerio de Justicia, quien fue designado para redactar una propuesta de Ley de Procedimiento Administrativo, ¿Cuál fue la lógica de aquella ley de simplificación administrativa? – y el responde lo siguiente: mejorar la relación entre la administración pública y la ciudadanía, para lo cual aprobó tres principios fundamentales para modificar, reorientar y promover esta relación, y estos principios son los siguientes: El primer principio es la presunción de veracidad, según este principio, la autoridad administrativa debe asumir que la persona que la instó a ejecutar el procedimiento administrativo está diciendo la verdad, porque dicho particular se expresa por escrito como declaración. El juramento se logra mediante declaraciones. El segundo principio aprobado es "eliminar requisitos costosos e innecesarios". Su propósito es evitar que la administración pública requiera que todos presenten documentos originales, copias notariadas, fotografías, certificados de antecedentes policiales y otros documentos. No es necesario o puede ser reemplazado por sucedáneos documentales. El tercer principio aprobado por la ley es la denominada "descentralización del proceso de toma de decisiones", según el cual estipula que el cuerpo principal de la línea de producción debe decidir directamente los asuntos de su competencia, para que no todo se concentre en el responsable de

la entidad. En definitiva, la "Ley de Simplificación Administrativa" establece estos tres principios fundamentales como los principios rectores del litigio del procedimiento administrativo público, pero también se incluye en otras instituciones legales además de las instituciones legales que formulan con precisión los procedimientos administrativos generales.

Muños (2011), describió herramientas y medios para simplificar la gestión administrativa, y enumeró las siguientes: *La simplificación administrativa* en la que determina procedimientos, herramientas y métodos, considerados por organizaciones que tienen como finalidad implementar acciones dirigidas a mejorar la parte administrativa de sus instituciones. *Metodología de costos de procedimientos*, puede racionalizar y minimizar el costo del trámite, de esta manera se estaría buscando incrementar la productividad y calidad de servicios brindados a los ciudadanos. *Instructivo de Equipos de Mejora Continua (EMC)*, basado en mejora de prácticas gubernamentales y difusión de contenidos mediante actividades de comunicación. *TUPA Modelo Urbano*, procedimientos de procesos de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) simplificado para los diferentes niveles de gobierno, incluyendo ciudades urbanas. Tiene como objetivo fortalecer los procesos de la gestión pública mediante la innovación relacionados con el entorno empresarial más exigente y el desarrollo económico. *TUPA Modelo Rural*, guía únicamente para gobiernos de orden local, en donde identifica su propia necesidad territorial para promover desarrollo. *Estandarización de trámites para universidades públicas*, siendo su finalidad homogenizar diversos procesos que favorezcan a la comunidad universitaria. *Sistema Único de Trámites (SUT)*, siendo su finalidad desarrollar una sola herramienta donde permita registrar, y desarrollar acciones complementarias administrativas que brindan los gobiernos nacionales, regionales y locales, permitiendo a los ciudadanos y portales de servicios corporativos obtener esta información, además de brindar a las entidades una conveniente preparación, aprobación y divulgación del TUPA; para constituirse como único documento normativo. *Tramifácil*, espacio de convenios público-privados y de cooperación internacional, cuyo fin es "reducir trámites y aumentar empresas", aclara los esfuerzos de la entidad en medidas de simplificación administrativa.

El objetivo directo de la administración simplificada es que los trámites que deben seguir los ciudadanos antes de la administración tengan un costo razonable y no generen obstáculos innecesarios, ¿por qué?... Por el uso de trámites engorrosos, trabas y costos irrazonables no solo restringirá la entrada de todos al mercado (promoverá la informalidad), afectando los intereses especiales de todo ciudadano que se ve obligado a recurrir a las autoridades administrativas, sino que también afectará a todos los intereses de la sociedad, lo que restringe la libre competencia y afecta a los consumidores que deben pagar precios más altos en un mercado distorsionado porque hay más procedimientos, requisitos y costos (legales o ilegales). También es evidente el problema de la captación de recursos de la inversión nacional y extranjera, que también determina la reducción de la recaudación tributaria. No obstante, el objetivo más ambicioso de simplificar la administración es lograr que el estado, más precisamente la administración pública, se comprometa con su propósito: servir a los ciudadanos garantizando el interés general de la legalización. En relación con toda la población, el país se beneficia del estado de derecho. Como nos recuerda Siegan, debemos tener siempre presente que el Estado fue creado para propiciar beneficio a las personas, más no beneficiarse de las personas. En este sentido, la simplificación administrativa debe entenderse como un conjunto de principios que regulan las instituciones administrativas para manejar los asuntos administrativos, principios que han inspirado lo que sabemos sobre la simplificación administrativa. (Incluidas las que se refieren a los TUPA) (Maraví, 2000). Asimismo, Maraví (2000), confirmó que los tres principales problemas que enfrenta deben ser advertidos de inmediato: a) simplificación de los trámites administrativos en el ámbito del reglamento del "Texto Único de Procedimiento Administrativo" (TUPA); b) falta de control y supervisión efectivos para cumplir con el principio de simplificación administrativa y sistema estandarizado; c) Las deficiencias y defectos de las medidas de controles posteriores.

La característica de los últimos cinco años es la aceleración de la ciencia y tecnología, promovida desde la globalización económica, la revolución de la comunicación y los continuos cambios en la organización y funciones sociales. En el sector privado, ante la competencia global, las empresas se han visto

obligadas a reducir para responder mejor a los clientes, mejorar la eficiencia operativa y adaptarse más rápidamente a los cambios ambientales. Bajo el liderazgo de los ejecutivos, las organizaciones deben responder con mayor flexibilidad y agilidad, y estos ejecutivos pueden realizar múltiples cambios "revolucionarios". Por tanto, la popularización de tecnologías como la gestión de la calidad total (TQM), con el consumidor como foco, ha despertado el interés en la mejora continua de todo lo que hace la organización, intentando medir con precisión sus logros y descentralizar los logros de la organización. ese poder. Para las decisiones de los trabajadores y el rediseño, esto significa que la organización realizará cambios significativos y medibles para determinar nuevos procesos (Shafritz & Hyde, 1999).

En Perú, en las últimas dos décadas se han realizado reformas normativas e institucionales para asegurar los tramites de las gestiones administrativas y la prestación de servicios sean plenamente efectivos, a costos razonables, con el enfoque de oferta de servicios a la ciudadanía. Basado en el principio de simplificación administrativa. Entre estas experiencias, cabe destacar que diversas entidades públicas simplifican y automatizan sus programas y permiten el procesamiento virtual, crean portales de programas, desarrollan ventanillas únicas y crean "Intermesa" como área de obra pública. Su propósito es simplificar los trámites comerciales o el proceso de trámites de permisos operativos en varias ciudades del país. Asimismo, de acuerdo con el informe de mejoramiento de la gestión administrativa de las entidades públicas gubernamentales de tres niveles elaborado por SGP-PCM, se han simplificado los trámites. Esta simplificación se refiere a reducir la demanda, tarifas y / o plazos; implementar silencio administrativo activo o automático; y eliminar requisitos y / o procedimientos administrativos (Presidencia del Consejo de Ministros , 2010).

Por ello, Cerezo (2020) mencionó que la innovación y simplificación administrativa en la gestión administrativa y burocrática que introduce tecnología, transformación, mejora y buenas prácticas en el ámbito de la atención civil, así como nuestros procedimientos, flujos de trabajo y documentos administrativos. La aplicación elimina la burocracia innecesaria e inútil y genera valor público. Esta serie de acciones nos permite pensar y mirar la

racionalización y simplificación de nuestro comportamiento administrativo de una manera diferente en una cultura orientada al servicio, horizontal, eficiente, activa e innovadora para apoyar una gestión ágil.

La gestión tributaria es el eje transversal del desarrollo nacional, que de acuerdo con la implementación de las leyes y reglamentos puede desarrollar el funcionamiento y los procedimientos del sistema tributario. Asimismo, la gestión fiscal es una tarea clave del gobierno, incluida la implementación de las leyes fiscales, incluida la gestión del funcionamiento del sistema fiscal. Para que todo contribuyente cumpla con la normativa de pago. (Moscoso, Tapia , & Tapia, 2017)

Desde la antigüedad, el estado se ha basado en los impuestos recaudados a los residentes. El gobierno debe invertir estos recursos en el bienestar de los residentes (educación, atención médica, proyectos de infraestructura productiva y social, pagos de remuneraciones y otros) y asignarlos al condado y a los municipios locales. Se debe considerar que los países con altos índices de desarrollo humano y económico son los países con mayores impuestos. (Dávalos, 2014)

De acuerdo al Artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria (2007), el SAT-T, se clasifica en cuatro aspectos recaudación, fiscalización, absolución y articulación; de acuerdo a ello destaca las siguientes funciones: promover políticas tributarias en la jurisdicción de la provincia. Contribuyentes con obligaciones tributarias municipales personalizadas. Identificar y resolver deudas tributarias. Los ingresos provenientes de impuestos, donaciones y tarifas, inclusive de multas administrativas, infracciones de tránsito y otros ingresos administrativos y de derecho público, que son legalmente equivalentes. Supervisar adecuadamente las obligaciones fiscales. La extensión o división de las deudas tributarias y no tributarias está permitida de conformidad con la ley. Resolver reclamos hechos por los contribuyentes para acciones de gestión tributaria. El primero en resolver los reclamos tributarios y no tributarios contra las acciones administrativas publicadas. Asimismo, hacer cumplir la recaudación de impuestos municipales y

deudas no tributarias, así como la recaudación de multas y otros ingresos de derecho público. Asistir y guiar correctamente los procedimientos que los contribuyentes realicen en el cumplimiento de sus deberes. Sanciones por incumplimiento de obligaciones fiscales. Preparar estadísticas fiscales. Firmar un acuerdo con el municipio local de San Martín para brindar asesoramiento o ser responsable de sus impuestos, administración de multas administrativas, recaudación y / o inspección; para ello, se requiere la aprobación del Ayuntamiento. Con la aprobación previa del Ayuntamiento, se llega a un acuerdo con otros municipios para brindar asesoramiento. Firmar un acuerdo de apoyo interinstitucional para desempeñar mejor sus funciones. Administre multas, determinación de calificación, control y cobro de multas por infracciones de tránsito y transporte. Cumplir con la resolución del tribunal fiscal. Señale las disposiciones complementarias necesarias para realizar sus funciones. Otros asignados por regulaciones nacionales y locales. De acuerdo a lo anterior apoya para la construcción de las dimensiones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

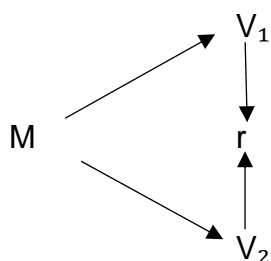
Tipo de estudio

El tipo de investigación es básica porque su desarrollo no modifica las variables que se resuelven para obtener resultados confiables, observando en su entorno propio (Hernández, 2010).

Diseño de investigación

Se aplicó el diseño descriptivo correlacional, el mismo que mide la asociación entre las variables, es decir la importancia que tiene una sobre la otra (Hernández, 2016).

Esquema:



Donde:

M: Muestra

V1: Innovación pública

V2: Simplificación administrativa

r : Relación de variables

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

Innovación pública

Gaete (2018), mecanismos de participación ciudadana en la administración del Estado, generando propuestas que permitan desarrollar un “nuevo servicio público”

Simplificación administrativa

Bueno (2019), señala que es la desaparición de barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento constitucional de intereses generales.

Definición operacional

Innovación pública

Procesos instalados que permite funcionar adecuadamente y alcanzar fines institucionales de acuerdo a la necesidad ciudadana, el mismo que fue medido por un cuestionario.

Simplificación administrativa

Generar e implementar procesos para acotar procesos institucionales, medido por un cuestionario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Constituida por 20 funcionarios del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto en el periodo 2020.

Cabe precisar por ser una población pequeña no se empleó criterios de inclusión ni exclusión.

Muestra

Constituida por 20 funcionarios, representado por todos los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto en el periodo 2020.

Muestreo

Muestreo por conveniencia.

Unidad de análisis

Es considerado como unidad de análisis a un funcionario del Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas

En estudio utilizó la encuesta como técnica. Herramienta a un cuestionario de datos para comprender la relación entre innovación pública y simplificación administrativa del SAT-Tarapoto.

Instrumentos de recolección de datos

La variable innovación pública, su finalidad es medir el nivel de innovación alcanzado por el SAT-Tarapoto, teniendo como fuente a Argothy (2019), Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador.

El instrumento estuvo conformado por tres dimensiones que fueron la innovación abierta, social y gubernamental. Donde se consideró 18 ítems para ser evaluados. Cada ítem tiene 5 opciones a ser valoradas, desde 1 muy baja, 2 baja, 3 regular, 4 alta y muy alto a 5.

Cuestionario	Dimensiones	Ítems	Cantidad
Innovación Pública	Innovación abierta	1,2,3,4,5,6,7	6
	Innovación social	8,9,10,11,12,13	6
	Innovación gubernamental	14,15,16,17,18	6
	Total		18

Para la variable simplificación administrativa, tiene como propósito medir el nivel alcanzado en la simplificación administrativa en el SAT - Tarapoto, teniendo como fuente a Moscoso (2017) denominado la administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista.

El instrumento tuvo cuatro dimensiones que fueron la recaudación, fiscalización, absolución y articulación, considerando a 20 ítems a ser evaluados. Cada ítem tiene 5 opciones a ser valoradas, desde 1 muy baja, 2 baja, 3 regular, 4 alta y muy alto a 5.

Cuestionario	Dimensiones	Ítems	Cantidad
Simplificación Administrativa	Recaudación	1,2,3,4,5	5
	Fiscalización	6,7,8,9,10	5
	Absolución	11,12,13,14,15	5
	Articulación	16,17,18,19,20	5
	Total		20

Validez

El instrumento se valoró por juicios de expertos, conocedores del tema.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Innovación Pública	1	Metodólogo	4,8	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,6	Existe suficiencia
	3	Especialista	4,9	Existe suficiencia
Simplificación Administrativa	1	Metodólogo	4,8	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,6	Existe suficiencia
	3	Especialista	4,9	Existe suficiencia

Los cuestionarios evaluados por los expertos, quienes evaluaron respetando criterios de coherencia y pertinencia alcanzaron un promedio de 4.76, que representa un 95.3% de semejanza entre jueces; indicando una alta validez.

Confiabilidad

Se utilizó la Escala Alfa de Cronbach, el mismo que permitió evaluar la confiabilidad de los instrumentos, tomando como valor referencial a 0.70.

Análisis de confiabilidad: Innovación pública

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.849	18

Análisis de confiabilidad: Simplificación administrativa

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Casos		
Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,821	20

3.5. Procedimientos:

El estudio se desarrolló, con la finalidad de conocer la relación de la innovación pública y la simplificación administrativa, luego se gestionó por medio adecuado con la oficina del SAT-Tarapoto, y con previa autorización se procedió a conversar con los funcionarios para coordinar la aplicación del cuestionario, el mismo que estuvo formulada por ítem y su valoración respectiva. Posterior a ello, se llegó a un acuerdo para interactuar con el entrevistado y realizar la aplicación del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio en un primer momento tuvo que validar los instrumentos para obtener los datos requeridos por el estudio, con ello responder de manera categórica a la pregunta de investigación. Para el análisis de los datos se hizo uso del SPSS Ver 24, empleando R de Pearson para determinar la afinidad de las dos variables abordadas en el estudio.

Al determinar la relación es preciso considerar los valores de -1 y 1, valores positivos y direccionados a +1 se denomina coeficiente positivo, en cambio será denominado coeficiente negativo cuando es negativo y con dirección a - 1, pero es necesario considerar el valor 0, el cual indica independencia total de las variables (Valderrama, 2016).

3.7. Aspectos éticos

Basado en los principios éticos internacionales, partiendo con el respeto a personas, siendo en el caso del estudio una participación por decisión propia, ahora el principio de beneficencia, donde los participantes tiene la óptica de participar para instalar procesos de mejora; principio de justicia, preservando la justicia y la moral, también goza de integridad científica, ya que su única finalidad es la contribución académica; además, responsabilidad en donde se sustentó en un cronograma de la investigación para cumplir los objetivos y metas.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín, 2020.

Tabla 1

Nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín, 2020.

Nivel	Intervalo	N°	%
Muy bajo	18 - 32	0	0%
Bajo	33 - 46	2	10%
Regular	47 - 60	5	25%
Alto	61 - 74	9	45%
Muy alto	75 -90	4	20%
Total		20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios del SAT-Tarapoto.

Interpretación:

Se aprecia la innovación pública del SAT en la provincia de San Martín, donde se muestra un predominio del nivel “Alto” con 45% (9), seguido del nivel “Regular” en un 25% (5). Nivel “Muy alto” con 20% (4), a ello se adiciona un nivel “Bajo” con un 10% (2); no evidenciando nivel “Muy bajo”.

4.2. Nivel de simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.

Tabla 2

Nivel de simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.

Nivel	Intervalo	N°	%
Muy bajo	20 - 36	0	0%
Bajo	37 - 52	1	5%
Regular	53 - 68	6	30%
Bueno	69 - 84	10	50%
Muy bueno	85 - 100	3	15%
Total		20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios del SAT-Tarapoto.

Interpretación:

Se aprecia la simplificación administrativa, donde se muestra un mayor porcentaje en el nivel “Bueno” con 50% (10), un nivel “Regular” representado en un 30% (6) y nivel “Muy bueno” de un 15% (3); finalmente, un nivel “Bajo” con un 5% (1), no evidenciando un nivel “Muy bajo”.

Análisis correlacional

El análisis correlacional se plantea en respuesta a los objetivos para determinar la relación entre dichas variables de estudio y entre dimensiones; mediante el coeficiente de correlación lineal de Pearson o el coeficiente de Spearman; dependiendo de la normalidad de los datos de cada una de las variables.

Tabla 3

Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Innovación	,116	20	,200*	,966	20	,680
Simplificación	,127	20	,200*	,978	20	,913

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Se observa que las variables de estudio innovación pública y simplificación administrativa, donde la significancia de la prueba Shapiro - Wilk (menores a 50 datos) son mayores a valor probabilístico de 0.05, concluyendo que los datos provienen de una población normal, por lo que se aplica la correlación de Pearson.

4.3. Relación de la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.

Antes de realizar la correlación, es pertinente plantearse la siguiente hipótesis:

Ho : La innovación pública no se relaciona significativamente con la simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.

H₁ : La innovación pública se relaciona significativamente con la simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.

Nivel de significación:

Se considera una significancia de 0,05; que representa a una confiabilidad del 95%. En ese sentido, se rechaza la H₀ cuando la significación observada “p” es menor a α , caso contrario aceptar H₁ cuando la significación observada “p” es mayor a α .

Tabla 4

Correlación entre la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020

Estadísticas de la correlación	
Coeficiente de correlación	0.4769
Coeficiente de determinación R ²	0.2274
R ² ajustado	0.1845
Error típico	10.4428
Observaciones	20

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

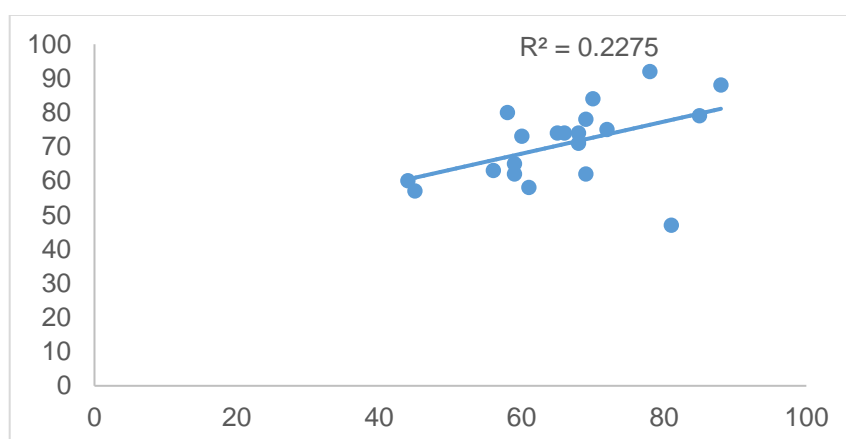


Figura 1. *Dispersión entre la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020*

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

Interpretación:

Se muestra un coeficiente de Pearson de 0.4769, afirmando una relación positiva moderada entre la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020. Asimismo, un coeficiente de determinación de (0.2274) permitiendo mencionar que el 22.74% de la simplificación administración es influenciado por la innovación pública del SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.

Tabla 5

Análisis de varianza de la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	577.9986	577.9986	5.3001	0.0334
Residuos	18	1962.9514	109.0528		
Total	19	2540.95			

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

Interpretación:

En la tabla adjunta se aprecia el valor crítico de Fisher (0.0334), dicho hallazgo es inferior al error del 5% (0.05); por tanto, se concluye que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a los datos y por consiguiente se acepta la relación de las variables estudiadas.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se aborda la discusión de los hallazgos del estudio, con otras investigaciones, donde se podrá encontrar diferencias y similitudes, con ello poder generar inferencias. Bajo ese contexto destaca como uno de los principales hallazgos se sitúa en el nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín, resaltando el nivel “Alto” con 45%, seguido del nivel “Regular” con 25%. Complementando el hallazgo con el nivel “Muy alto” con 20%, a ello se adiciona un nivel “Bajo” con un 10%. De acuerdo a los hallazgos, se puede inferir que los niveles de innovación aún deben ser mejoradas, siendo menester cambios sustanciales en la institución en busca de nuevos cambios, reflejándose en resultados mensurables, evaluables; siendo este último, un elemento preponderante en la mejora continua para asegurar cambios sustanciales.

De acuerdo a lo mencionado a los hallazgos es preciso mencionar a Arboleda (2019) donde resalta la importancia de iniciar la prueba piloto en una Institución para generar una verdadera innovación real, identificando sus falencias, en base a ello propiciar cambios estructurales y funcionales, subsanando nudos críticos, buscando siempre la fluidez de los procesos, asegurando resultados planificados. En ese sentido, el cambio debe iniciarse en el interior de la institución, considerándose como producto semilla con procesos reformulados e incluso nuevos procesos en donde se asegure una implementación integral.

Por su parte Argothy (2019) refiere que existen algunos determinantes que inciden positivamente en la posibilidad de innovación, destacando determinantes internos como es el acceso a trabajadores, capacitación, tecnología y medio ambiente; y por parte de los determinantes externos considera al gobierno, mediante el plan de gestión de la calidad. Con este hallazgo, se identifica claramente que la innovación tiene dos enfoques, en donde debe considerarse ambas en la misma proporción para asegurar el éxito de la innovación. Por tanto, el determinante interno o institucional es el que está a la mano, por ende, recae toda responsabilidad en los responsables de la institución, donde deben generar todas las condiciones necesarias con el apoyo de sus colaboradores, promoviendo un trabajo en equipo y multidisciplinario.

En cuando a la simplificación administrativa alcanzado en el estudio, se obtuvo un 50% en el nivel “Bueno”, el mismo que destaca por su mayor valor porcentual alcanzado, seguido del nivel “Regular” representado por un 30% y un nivel “Muy bueno” de un 15%; finalmente, un 5% con nivel “Bajo”. Este hallazgo permite inferir que la simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto solo es bueno, no alcanzando niveles superiores, a ello se añade un porcentaje considerable a ser mejorado para alcanzar niveles adecuados; todo ello hace que existe una repercusión negativa frente a la percepción de los ciudadanos, y por ende propicia insatisfacción por el servicio que oferta la institución, encontrando factores influyentes como la demora en los trámites, información incompleta, entre otros que perjudican seriamente a la institución.

De acuerdo a lo encontrado es necesario mencionar a Ochoa (2016) quien refiere que la aplicación de la base teórica y práctica de los procedimientos de documentación simplificados ha tenido un papel positivo en la optimización de los servicios administrativos, siendo posible por el apoyo y la participación de todo el personal, que directamente afectaba la transformación y reforma efectiva de los servicios administrativos. Este hallazgo de Ochoa, pone mucho énfasis en el recurso humano como elemento determinante en el desarrollo de los procesos administrativos, ya no se está a expensas de sus conocimientos y perfil de puesto, también añade la experiencia del recurso humano, complementándose en competencias que permiten en primer momento en una atención acorde de la necesidad del ciudadano, segundo ofertar un servicio integral, respondiendo a su problemática, tercero el tipo de servicio que proporciona, el mismo que debe estar dotado de capacidad humana, poniéndose a nivel de cada ciudadano, a ello complementarse con el manejo adecuado de la tecnología para asegurar la entrega de un servicio completo, con estándares de calidad.

Por su parte, Cahuana (2019) en su estudio encontró que los trámites administrativos son imperfectos y es imposible aumentar la tributación de los impuestos prediales provinciales y municipales en Puno, todo ello es vinculante y responde como ente causal a los procesos administrativos, en este sentido, es determinante mejorar cada procedimiento centrado en la necesidad del ciudadano, luego poder complementarse con las capacidades de los

colaboradores. Lo mencionado por Cahuana, pues tiene una relación directa con los hallazgos del estudio, en donde encuentra algunos factores que impide alcanzar procesos administrativos adecuados en la institución.

Al estar vinculado los procesos administrativos con la satisfacción del servicio, Cueva (2019) en su estudio menciona que la institución orientada a la satisfacción del usuario, se estaría generando evidencia a un direccionamiento hacia la búsqueda de creación de valor público, bajo esta afirmación, el valor público está en hacer las cosas lo que el ciudadano necesita para satisfacer su necesidad y ampliar su bienestar individual y colectivo. Al relacionar con el estudio, el SAT-Tarapoto tuviera que alcanzar mejores niveles de satisfacción por medio de la simplificación administrativa para generar valor público en los ciudadanos que hacen uso del servicio que entrega el SAT-Tarapoto.

El estudio encontró que la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, tiene una relación positiva moderada con un coeficiente de Pearson de 0.4769. Encontró un coeficiente de determinación de (0.2274) permitiendo inferir que el 22.74% de la simplificación administración es influenciado por la innovación pública del SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020. Este hallazgo hace referencia que las variables estudiadas están relacionadas mutuamente, teniendo una afinidad positiva, aunque no alcanzó valores superiores, pudiendo inferir que para mejorar los procesos administrativos existen otros factores relacionados, no únicamente la innovación pública, ya que solo su influencia es del 22.74% para la simplificación administrativa, ello pues reafirma la existencia de otros factores que influyen en los procesos administrativos del SAT-Tarapoto.

Al comparar con los hallazgos de López (2019), en donde encontró que los cambios en la calidad de los servicios de tecnología de la información en las entidades públicas vinculadas con la administración, destacando la planificación, organización, dirección y control se basan en el retorno; encontrado un $R^2 = 0.986976$, obtenido en el análisis confirmatorio del 98.7% se relacionan de manera directa, resaltado la importancia de la administración pública. Al relacionar con el estudio, se encuentra una notable diferencia, con

el porcentaje de influencia superando ampliamente, ello permite inferir y ratificar que la influencia de ambas variables es de menor valor porcentual.

En esa misma línea, Failoc (2017) en su estudio menciona la existencia de correlación alta positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes, con una correlación de 0.845 y un coeficiente de determinación (0.714), donde infirió que el 71,4% de la satisfacción de los contribuyentes se ve afectada por la administración del Servicio de Administración Tributaria. Este hallazgo, vuelve a poner en evidencia la importancia de la satisfacción en la prestación de servicios públicos, específicamente en la atención del SAT-Tarapoto, por ende, se da un mayor énfasis en poder obtener mejores resultados. Al comparar con el estudio los hallazgos difieren considerablemente, mostrando solamente una relación moderada positiva de 0.4769 y sólo un 22.74% la simplificación administrativa se ve influenciado por la innovación pública, existiendo también una diferencia marcada; de acuerdo a lo mencionado ambos estudios muestran diferencias en sus hallazgos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, tiene una relación positiva moderada con un coeficiente de Pearson de 0.4769. Un coeficiente de determinación de (0.2274) donde explica que el 22.74% de la simplificación administración es influenciado por la innovación pública del SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020.
- 6.2. La innovación pública del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín, presenta un predominio del nivel “Alto” con 45%, nivel “Regular” en un 25%. También, un nivel “Muy alto” con 20%; por consiguiente, los niveles de innovación deben ser mejorados, en busca de un cambio sustancial en la institución.
- 6.3. La simplificación administrativa, muestra un mayor porcentaje en el nivel “Bueno” con 50%, nivel “Regular” representado en un 30% y un nivel “Muy bueno” de un 15%; por lo que es necesario mejorar los niveles para mejorar la atención a los contribuyentes.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente del Servicio de Administración Tributaria, generar las condiciones administrativas y funcionales en la institución con la finalidad que los niveles de simplificación administrativa e innovación pública puedan incrementarse y llegar hacer sinergia, articulando procesos en busca de resultados y productos que propicien cambios sustanciales en los ciudadanos.

- 7.2. Al Gerente de administración, generar un diagnóstico real institucional, en base a ello propiciar un diseño para adecuar a la nueva tendencia de cambio público generada por las nuevas condiciones, siendo una prioridad la innovación, siendo esta adecuada a la realidad para generar resultados planificados y poder asegurar un verdadero cambio y reflejar en la satisfacción del ciudadano.

- 7.3. A los Jefes de Oficina, propiciar elementos normativos para sentar las bases e insertar una cultura de cambio institucional, generando un mayor compromiso con los colaboradores, con ello poder asegurar la implementación de los procesos administrativos simplificados, haciendo una institución ágil y capaz de responder de manera eficiente a los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2015). *Gobernaza y gestión pública* (Primera edición electrónica ed.). México, D. F.: editorial@fondodeculturaeconomica.com.
- Aguinaga, V., & Sandoval, N. (2017). *Factores que se relacionan con la evasión del impuesto al patrimonio vehicular en el SAT Tarapoto, año 2016*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Arboleda, C., Montes, J., Correa, C., & Arias, C. (2019). *Laboratorios de innovación social, como estrategia para el fortalecimiento de la participación ciudadana*. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(3), 1-9. Recuperado el 7 de Febrero de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28060161009>
- Argohty, A., & González, N. (Febrero de 2019). *Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador*. *REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA*, 53(1), 45-63. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220170055>
- Arguelles, E., & Villavicencio, D. (Marzo de 2019). *Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos*. *ENES Unidad León/UNAM*, 6(18), 1-16. doi:<http://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/64794>
- Bueno, A. (Setiembre de 2019). *Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?* *Revista en Cultura de la Legalidad*(16), 146-157. doi:<https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Cahuana, A. (2019). *Los Procedimientos Administrativos Y La Recaudación Tributaria De La Municipalidad Provincial De Puno, Periodo 2018* . Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Castillo, G., Gutiérrez, I., & Stumpo, G. (2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Cerezo, F. (2020). *Decálogo de innovación y simplificación administrativa*. Valencia: Servicio de Innovación del Ayuntamiento de Valencia.
- Cueva, A. (2019). *Incidencia De La Aplicación De La Simplificación Administrativa En La Creación De Valor Público En El Centro De Mejor Atención Al*

Ciudadano – Caso: Mac Lima Norte - 2018. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.

- Dávalos, A. (2014). *Administración tributaria y cambio de tecnología tarjetas fiscales*. Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 7, 50-57. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2014000100004&script=sci_arttext
- Failoc, F. (2017). *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Gaete, R., Acevedo, S., Carmona, G., & Palta, O. (2018). *Generando buenas prácticas de innovación pública desde las regiones: “piensa con i”*. Innovar, 29(73), 147-159. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82095>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. Tarapoto: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN.
- Maraví, M. (2000). *La Simplificación Administrativa: Un asunto complejo*. THEMIS: Revista de Derecho(40), 289-299. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5110332.pdf>
- Maraví, M. (Noviembre de 2011). *Avances a los diez años de vigencia de la Ley del Procedimiento Administrativo General*. (P. U. Perú, Ed.) Derecho PUCP(67), 109-123. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656148006>
- Mariñez, F. (junio de 2017). *Innovación Pública en América Latina: Conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos*. Revista de Gestión Pública, 6(1), 5-18. doi:<http://revistadegestionpublica.cl/index.php/rgp/article/view/77>
- Morales, O., Barrera, A., Rodríguez, M., Romero, C., & Távora, R. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. (A. Ampuero, Ed.) Lima: Universidad ESAN.

- Moscoso, J., Tapia , E., & Tapia, S. (2017). *La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista*. Sapienza Organizacional, 7(4), 97-114. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/La-administraci%C3%B3n-tributaria-como-eje-del-del-pago-C%C3%B3rdova-Panchi/2648e110a338abc1932b120f83b0eb1594359eea#related-papers>
- Moscoso, J., Tapia, E., & Tapia, S. (2017). *La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista*. Sapienza Organizacional, vol. 4, núm. 7, 97-114.
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Gestión pública(73), 1-35.
- Ochoa, A. (2016). *Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos En La Unheval – Huánuco 2014*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán .
- Pezo, P. (2017). *Innovación en la Gestión Pública*. Concepción, Chile.: Universidad de Concepción.
- Presidencia del Consejo de Ministros . (2010). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. (P. d.–S. Pública, Ed.) Lima: Andrea Ediciones.
- Questa, M. (2014). *Aportes para la gestión de la imagen institucional de los centros educativos*. Cuadernos de Investigación Educativa, Vol. 5, Nº 20, 93-116.
- Retortillo, S. (Diciembre de 1998). *De la simplificación de la Administración Pública*. Revista de Administración Pública(147), 7-37. doi:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/17421.pdf>
- Revilla, A. (2011). *Entrevista al doctor Jorge Danós*. Derecho PUCP(67), 13-27. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656148002>
- San Martín, N., & Rodríguez, A. (Abril de 2012). *Un marco conceptual para los procesos de innovación abierta: integración, difusión y cooperación en el*

conocimiento. Telos, 14(1), 83-101. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99322258006>

SAT. (2007). *Reglamento De Organización Y Funciones Del Servicio De Administración Tributaria – Tarapoto*. Tarapoto: Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto.

Shafritz, J., & Hyde, A. (1999). *Clásicos de la Administración Pública*. San Lorenzo, 244; 09830 México, D. F.: Impresora y Encuadernadora Progreso, S. A. Obtenido de file:///D:/Mis%20Documentos/2.-%20Mis%20archivos/Proyectos%20Academicos/Proyectos%20de%20Tesis/Tesis%20UCV/092020%20tesis%20ucv/Alumna%20mason/Bibliografia/3.-%20Bases%20Teoricas/clasicos_de_la_administracion_publica.pdf

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.). Lima: San Marcos.

Villarejo, H. (2008). *La simplificación administrativa en la Directiva relativa a los servicios en el mercado interior. Sus repercusiones en la Administración electrónica española y el ...* Revista de Derecho de la Unión Europea, 1(14), 47-82. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/REDUE/article/download/12521/11722>

Zurbriggen, C., & González, M. (Setiembre de 2015). *Co-creando valor público. Desafíos pendientes para América Latina*. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad, 10(30), 143-171. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92441742006>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Innovación pública	Mecanismos de participación ciudadana en la administración del Estado, generando propuestas que permitan desarrollar un “nuevo servicio público” (Gaete, 2018).	Procesos instalados que permite funcionar adecuadamente y alcanzar fines institucionales de acuerdo a la necesidad ciudadana, el mismo que fue medido por un cuestionario.	<p>Innovación abierta</p> <p>Innovación social</p> <p>Innovación gubernamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Procesos instalados e integrados. •Procesos validos externamente. •Generación de servicios. •Seguimiento de procesos. •Resultados asegurados. •Creación de valor. •Generación de oferta. •Generación de oportunidades. •Manejo eficiente de servicios. •Generar valor social. •Trabajo articulado. •Procesos con enfoque territorial. •Trabajo colaborativo y en red. •Acercamiento ciudadano. •Co-creación de decisiones. •Mejorar calidad de vida. •Satisfacción a usuarios. •Mejora de productividad. 	Ordinal
Simplificación administrativa	Es la desaparición de barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento constitucional de intereses generales (Bueno, 2019).	Generar e implementar procesos para acotar procesos institucionales, medido por un cuestionario.	Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de deuda tributaria. •Recaudación de impuestos, contribuciones y tasas. •Recaudación por multas administrativas. •Recaudación por infracciones. •Elaboración de estadísticas tributarias. •Fiscaliza obligaciones tributarias. • Fiscaliza la evasión fiscal. 	Ordinal

			<p>Fiscalización</p> <p>Absolución</p> <p>Articulación</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Aplazamiento o fraccionamiento tributario. •Aplazamiento o fraccionamiento no tributario. •Sanciona el incumplimiento de obligaciones. <ul style="list-style-type: none"> • Resuelve reclamos de contribuyentes. • Resolución en primera instancia en asuntos tributarios. • Resolución en primera instancia en asuntos no tributarios. • Ejecución coactiva. • Atiende y orienta. <ul style="list-style-type: none"> • Celebra convenios para administración. • Celebra convenios para asesoría. • Celebra convenios para apoyo. • Gestiona y califica las sanciones. • Gestiona el control y cobranza de sanciones. 	
--	--	--	--	--	--

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín, 2020? ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín, 2020 Conocer el nivel de simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de innovación pública del SAT – Tarapoto en la provincia de San Martín, es muy alta. H2: El nivel de simplificación administrativa en el SAT - Tarapoto de la provincia de San Martín, 2020, es muy bueno.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo básico, con diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> </div> <p>M: muestra V1: Innovación pública V2: Simplificación administrativa r: relación de variables</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estuvo constituido por 20 funcionarios del Sistema de Administración Tributaria.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estuvo conformada por 20 funcionarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">innovación pública</td> <td>Innovación abierta</td> </tr> <tr> <td>Innovación social</td> </tr> <tr> <td>Innovación gubernamental</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Simplificación administrativa</td> <td>Recaudación</td> </tr> <tr> <td>Fiscalización</td> </tr> <tr> <td>Absolución</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Articulación</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	innovación pública	Innovación abierta	Innovación social	Innovación gubernamental	Simplificación administrativa	Recaudación	Fiscalización	Absolución		Articulación
Variables	Dimensiones														
innovación pública	Innovación abierta														
	Innovación social														
	Innovación gubernamental														
Simplificación administrativa	Recaudación														
	Fiscalización														
	Absolución														
	Articulación														

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Innovación pública

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como propósito conocer el nivel de innovación pública en el SAT de la provincia de San Martín.

Instrucción:

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

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

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

Escala de conversión		
Muy baja	Total, desacuerdo	1
Baja	En desacuerdo	2
Regular	Parcialmente de acuerdo	3
Alta	Acuerdo	4
Muy alta	Muy de acuerdo	5

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Innovación abierta						
01	Los procesos instalados por la institución están integrados					
02	Los procesos instalados fueron validos por usuarios externos (ciudadanos)					
03	Los procesos implementados lograron generar servicios que responda a la demanda ciudadana					
04	Los procesos tienen inserto seguimiento para asegurar la entrega de servicios					

05	Los procesos cuentan con una secuencia sucesiva de pasos que aseguran resultados					
06	La generación de procesos asegura la creación de valor institucional					
Innovación social						
07	Los servicios generados propician nuevas ofertas para el ciudadano					
08	Los servicios y/o procesos instalados propician oportunidades					
09	La innovación permite propiciar manejo eficiente de los servicios					
10	Los procesos generan e impulsan valores sociales para una mejor convivencia					
11	Los procesos han generado un trabajo articulado y de equipo					
12	Los procesos propiciaron una mirada desde el ciudadano con enfoque territorial					
Innovación gubernamental						
13	Los procesos aseguran un trabajo colaborativo y en red					
14	Los procesos permiten un acercamiento con el ciudadano					
15	Los procesos permiten co-creación de decisiones institucionales					
16	Los procesos implementados tienen como propósito mejorar la calidad de vida					
17	Los procesos instalados buscan la satisfacción de los ciudadanos					
18	Los procesos buscan mejorar la productividad institucional					

Fuente: Adaptado de Argothy (2019), Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador

Cuestionario: Simplificación administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Simplificación administrativa del SAT-Tarapoto en la provincia de San Martín.

Instrucción:

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

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

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

Escala de conversión		
Muy baja	Total, desacuerdo	1
Baja	En desacuerdo	2
Regular	Parcialmente de acuerdo	3
Bueno	Acuerdo	4
Muy bueno	Muy de acuerdo	5

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Recaudación						
01	La liquidación de la deuda tributaria es oportuna					
02	La recaudación de ingresos por concepto de impuestos, contribuciones y tasas se efectúan oportunamente					
03	La recaudación de ingresos por concepto de multas administrativas se realiza de manera oportuna					
04	La recaudación de ingresos por concepto de infracciones de tránsito y otros ingresos administrativos se realizan oportunamente					
05	Los procesos instalados generan reportes oportunos y confiables					

Fiscalización					
06	Los procesos generan cumplimiento a las obligaciones tributarias				
07	La fiscalización y manejo de la evasión fiscal han disminuido				
08	Los aplazamientos o fraccionamientos de deudas permiten llegar a un acuerdo con el contribuyente que satisfaga				
09	El aplazamiento o fraccionamiento de la deuda no tributaria tiene un manejo adecuado				
10	Las sanciona por incumplimiento de obligaciones tributarias sean visto disminuidas				
Absolución					
11	Los reclamos han sido absueltos oportunamente a los contribuyentes				
12	Se resuelve adecuadamente los reclamos interpuestos por actos administrativos y tributarios				
13	Resuelve en primera instancia las reclamaciones que se interpongan contra los actos administrativos que se dicten en asuntos no tributarios.				
14	La ejecución coactiva para cobro de deudas tributarias y no tributarias municipales han disminuido				
15	La atención a los contribuyentes sobre procedimientos es de manera pertinente				
Articulación					
16	Los convenios firmados brindaron un mejor trabajo y favoreció a la recaudación y/o fiscalización				
17	Se facilitan los convenios con otras municipalidades para brindar un mejor servicio mancomunado				
18	Los convenios interinstitucionales permitieron mejorar las tareas asignadas				
19	Se gestiona la imposición y calificación de las sanciones por infracciones al tránsito y transporte				
20	La gestión de control y cobranza por infracciones tránsito y transporte se agilizaron				

Fuente: Adaptado de Moscoso (2017). Administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista.

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo/Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Innovación pública
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Trauco Sinarahua, María de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación pública				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Innovación pública					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación pública					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

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


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 08 de octubre de 2020


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo/Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Simplificación administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Trauco Sinarahua, María de los Angeles

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Simplificación administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Simplificación administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Simplificación administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

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


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 08 de octubre de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

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

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Innovación pública
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Trauco Sinarahua, María de los Angeles

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

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

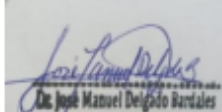
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 09 de octubre del 2020



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Simplificación administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Trauco Sinarahua, María de los Ángeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

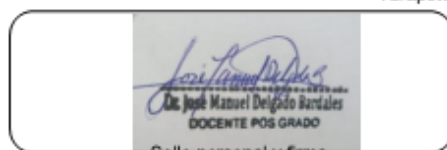
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 09 de octubre del 2020



Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

I. DATOS GENERALES

Apeñidos y nombres del experto
 Institución donde labora
 Especialidad
 Instrumento de evaluación
 Autor (s) del instrumento (s)

Luis Alberto Pretell Paredes
 PROINVERSIÓN
 Magister en Gerencia Social
 Cuestionario Innovación pública
 Bº Trauco Sinarahua, María de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación pública				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Innovación pública					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación pública					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.9

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Adecuado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 12 de octubre de 2020



 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Luis Alberto Pretell Paredes
 Institución donde labora: PROINVERSIÓN
 Especialidad: Magister en Gerencia Social
 Instrumento de evaluación: Cuestionario: Simplificación administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Trauco Sinarahuz, María de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

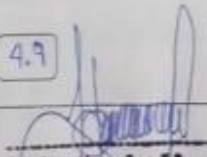
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 12 de octubre de 2020


 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Constancia de autorización



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – TARAPOTO
JR. RAMIREZ HURTADO Nº 255 – TARAPOTO

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N°033-2020-OGTH/SAT-T

Tarapoto, 19 de octubre de 2020

Señor : María de los Ángeles Trauco Sinarahua
Asunto : Se autoriza realizar encuestas.

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

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


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

Base de datos

N°	Innovación pública	Simplificación administrativa
1	59	65
2	59	62
3	68	74
4	66	74
5	60	73
6	61	58
7	85	79
8	78	92
9	69	62
10	65	74
11	44	60
12	45	57
13	56	63
14	81	47
15	88	88
16	58	80
17	70	84
18	72	75
19	68	71
20	69	78