



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y Gestión por procesos del Servicio de  
Administración Tributaria de Lima, año 2021**

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

**AUTOR:**

Torres Lezama, John Henry (ORCID: 0000-0002-4757-7179)

**ASESOR:**

Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin (ORCID: 0000-0003-3586-8371)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

Al señor Dios, a mi madre, esposa y mi hija que tanto las amo, gracias por darme la fuerza y motivación para poder llegar a este punto de mi carrera.

**Agradecimiento:**

Gracias por su apoyo al cuerpo de la facultad de posgrado de la universidad César Vallejo por ser parte de la columna vertebral de mi tesis.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y diseños de investigación.....	30
3.2. Variables y su Operacionalización.....	31
3.3. Población (criterios de selección), muestra. Muestreo, unidad de análisis. ....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5. Procedimientos.....	38
3.6. Método de análisis de datos.....	38
3.7. Aspectos éticos.....	39
IV. RESULTADOS.....	40
4.1 Análisis descriptivo .....	40
4.2. Análisis inferencial .....	46
V. DISCUSIÓN: .....	51
VI. CONCLUSIONES: .....	55
VII. RECOMENDACIONES:.....	57
REFERENCIAS: .....	59
ANEXOS: .....	65
ANEXO 1: Matriz de consistencia .....	65
ANEXO 2: Matriz de conceptualización .....	67
ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos .....	71
ANEXO 4: Validación de los instrumentos – Matriz de Operacionalización.....	76
ANEXO 5: Prueba de Confiabilidad de los instrumentos .....	109
ANEXO 6: Base de Datos de Prueba piloto .....	115
ANEXO 8: Constancia de consentimiento.....	131

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables gobierno electrónico y gestión por	31
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento para la variable Gobierno Electrónico .....	35
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para la variable Gestión por Procesos ....	36
Tabla 4. Los siguientes expertos certificaron la validez del instrumento de recolección de datos.....	37
Tabla 5. Fiabilidad del instrumento Gobierno Electronico .....	37
Tabla 6. Fiabilidad del instrumento Gestión por Procesos .....	38
Tabla 7. Sexo de los colaboradores del SAT de Lima.....	40
Tabla 8. Estado Civil de los Colaboradores del SAT de Lima .....	41
Tabla 9. Condición de los colaboradores del SAT de Lima.....	42
Tabla 10. Grado Académico de los colaboradores del SAT de Lima .....	43
Tabla 11. Categorías para el Gobierno Electrónico del SAT de Lima .....	44
Tabla 12. Categorías para la Gestión por Procesos en el SAT de Lima .....	45
Tabla 13. Prueba de Rho de Spearman para el Gobierno electrónico y Gestión por procesos.....	46
Tabla 14. Prueba de Rho Spearman para la dimensión Presencia y la variable Gestión por procesos .....	47
Tabla 15. Prueba de Rho Spearman para la dimensión Interacción y la variable Gestión por procesos .....	48
Tabla 16. Prueba de Rho Spearman para la dimensión Transacción y la variable Gestión por procesos .....	49
Tabla 17. Prueba de Rho Spearman para la dimensión Transformación y la variable Gestión por procesos .....	50

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Sexo de los colaboradores del SAT de Lima.....	40
Figura 2 Estado Civil de los colaboradores del SAT de Lima .....	41
Figura 3 Condición de los colaboradores del SAT de Lima .....	42
Figura 4 Grado Académico de los colaboradores del SAT de Lima .....	43
Figura 5 Categorías para el Gobierno Electrónico en el SAT de Lima .....	44
Figura 6 Categorías para la Gestión por Procesos en el SAT de Lima .....	45

## Resumen

Este trabajo de investigación tiene como problema general ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021? El objetivo general determinar la relación entre el Gobierno electrónico y gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.

Este estudio fue de tipo no experimental y diseño descriptiva correlacional, la población fue de 202 colaboradores de distintas áreas y la muestra de 133 colaboradores entre ellos se encuentran trabajadores del departamento de la gerencia central de innovación y proyectos, gerencia de organización y procesos y de la gerencia de servicio al administrado, los datos se obtuvieron a través de una encuesta a partir de un cuestionario conformadas por 43 preguntas, diseñadas con la escala de Likert. La tabulación y procesamiento de datos se realizó en el paquete estadístico spss versión 22.0.

Los resultados muestran que entre el gobierno electrónico y la gestión por procesos si hay relación directa según los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.580 interpretando una correlación moderada entre ambas variables.

**Palabras clave:** Interacción, transformación, transacción.

## **Abstract**

This research work has as a general problem: What is the relationship between electronic government and management by processes of the Tax Administration Service of Lima, year 2021? The general objective to determine the relationship between electronic government and management by processes of the Tax Administration Service of Lima, year 2021.

This study was of a non-experimental type and a descriptive correlational design, the population was 202 employees from different areas and the sample of 133 employees among them are workers from the department of central management of innovation and projects, management of organization and processes and of service management to the administered, the data was obtained through a survey from a questionnaire made up of 43 questions, designed with the Likert scale. The tabulation and data processing was carried out in the statistical package spss version 22.0.

The results show that between electronic government and process management there is a direct relationship according to the collaborators of the Tax Administration Service of Lima, year 2021, obtaining a Spearman Rho correlation coefficient of 0.580 interpreting a moderate correlation between both variables.

**Keywords:** Interaction, transformation, transaction.



## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación ha sido efectuado con la finalidad de investigar el gobierno electrónico y gestión por proceso, es así que. Presentación sobre las TIC's, Gobierno Electrónico e Inclusión Social realizada por la Confederación Nacional de Municipios de Brasil (CNM), La cooperación internacional y proyectos de la serie, hablaremos un poco de gobierno electrónico de distintas maneras como si fuera ese visto en Brasil, en Latinoamérica y en otro sitio del mundo.

El proceso de gobierno electrónico para nosotros está envasado en tres puntos primero Tics, segundo la parte de gestión pública nosotros creemos que es muy importante la participación del gestor público y calificación del proceso público interno y un tercer punto es el ciudadano la parte más fuerte y más importante para garantizar el proceso de desarrollo de gobierno electrónico, este proceso está envasado en algunas estrategias por ejemplo la elaboración de políticas públicas, tres puntos también nos legaron a un otro escenario muy importante compuestos de ocho puntos principales y desarrollo económico social, gestión efectiva local, reducción de los costos, dinamización de los procesos tecnológicos ,medio día en la contribución de servicios de la población, transparencia en la gestión proximidad con el ciudadano y en el crecimiento de la figura de la gestión local.

El proceso de inclusión digital es uno de los tres factores es el tercero el que está involucrado exactamente en el ciudadano y nosotros tenemos un punto focal el proceso educacional la inclusión genera un proceso educacional que genera la calificación que retroalimenta un proceso de inclusión digital, no se puede creer que haya un proceso sin hablar del proceso educacional y de la calificación, pues sin los medios necesarios y los recursos apropiados las sociedades no acaecen a la economía y lo mejor en sus índices sociales. Nosotros creemos que es muy importante que los gobiernos del estado hagan la inversión en las TIC's, pero sólo esto no es suficiente nosotros creemos también que es importante que hay alguna motivación entre la aproximación del gobierno con la población y un proceso de aproximación de la población en la participación de las acciones gubernamentales. Estrategias, La confederación nacional de municipios de Brasil posee diversas estrategias para modernizar la gestión local, la creación de correos electrónicos gubernamentales y páginas web forman parte de esta estrategia. De las cinco mil

563 municipalidades de las leñas más de 800 poseen correo institucional poseen 500 poseen páginas web, nosotros apoyamos las municipalidades a conseguir recursos con el gobierno federal y en la cooperación internacional con el objetivo de modernizar la gestión local fortalecer la inclusión estatal y consolidar la estrategia del gobierno electrónico local.

No podemos más utilizar las mismas justificativas para no arreglar los problemas los problemas han cambiado, la tecnología también ha cambiado, muchos de los problemas como no tener acceso no tener condiciones de telefonía condiciones demandaron ya hoy son muy distintas de 10 o 20 años atrás, pero nosotros tenemos que proponer un cambio total de paradigma, para que se hagan las cosas de una manera distinta con muchos focos y los resultados, pero principalmente que se hagan las cosas de manera simple relevante y clara. En Brasil la confederación nacional de municipios trabaja con más de 4 mil municipalidades de las 5500 de 62 que nosotros tenemos hoy estamos organizados de la siguiente forma: 29 asociaciones estadales, 200 de 20 asociaciones micro regionales con una área territorial mayor lo que de Europa, entonces nosotros tenemos problemas de comunicación de tránsito de espacio de traslado a ello y muchos otros que muchas veces los países en general no poseen y nosotros queremos que ese estrategia de inclusión digital de demografía y de gobierno electrónico es el primer paso para el desarrollo de toda la sociedad pero nosotros tenemos siempre que involucrar a la población para que hagan parte de este proceso de cambio y de esta modificación. A nosotros gustar hemos de agradecer la oportunidad de participar de esta charla con ustedes estaríamos de agradecer en nombre de nuestro presidente a los kings presidente de la confederación las zonas de municipios y compartir un poco de las cosas que estamos haciendo para cambiar la realidad de la tecnología y de los municipios de Brasil.

Actualmente, más del 82% de los peruanos utilizan Internet a través de los aparatos móviles conocidos como celulares. Según grupos de edad, los mayores usuarios de Internet a través del teléfono móvil son los de 25 a 40 años (93,1%), seguidos de los de 41 a 59 años (91,5%), los de 19 a 24 años (87,5%) y los de edad 60 y más (80,6%), 12 a 18 años (63,2%) y 6 a 11 años (50,4%). Fuente INEI 2017.

También utilizan los ciudadanos computadoras, tablets, Sin embargo, el SAT de Lima no cuenta con una plataforma virtual y medios en línea, por lo que los ciudadanos están obligados a realizar sus trámites de manera presencial. El gobierno electrónico en general trae beneficios directos a la comunidad, tales como: eliminación de barreras de tiempo y espacio, comunicación conveniente, acceso equitativo a la información, mayor valor agregado y, en definitiva, “una mejor calidad de vida para los residentes”.

En cuanto al contexto local, hoy en día muchas empresas privadas ya cuentan con plataformas digitales con el objetivo de satisfacer al cliente, dándole facilidades, como pagando sus recibos, realizando diversos trámites, etc. sin necesidad de salir de casa. Hoy en día contamos con una tecnología muy buena, sin embargo el SAT de Lima la mayoría de los tramites se tiene que hacer de forma presencial, lo cual es muy engorroso, tedioso para el ciudadano, no solo al ciudadano sino también para el mismo colaborador del SAT de Lima, A través de estos cambios, podrá obtener servicios públicos de mayor calidad, logrará una rendición de cuentas transparente, y como objetivo principal es promover una mayor participación ciudadana en todos los asuntos políticos, como el presupuesto participativo y Voto sistemático. El e- gobierno es un paso básico para simplificar el proceso y nos permitirá acercar la gestión pública a la ciudadanía, aumentando así la eficiencia.

No obstante, la gestión por procesos, en la actualidad son muy ambiguos, muy tediosos, lo cual genera molestias al ciudadano, se tiene que simplificar o mejorar estos procesos con la finalidad de brindarle un buen servicio al ciudadano. Mejorar los procesos presenciales como también los procesos virtuales (plataformas, páginas web, Facebook, correos electrónicos, Etc.).

Teniendo en cuenta los aspectos detallados anteriormente se planteó la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021? de la misma forma se plantearon las siguientes preguntas específicas: (a) ¿Qué relación existe entre dimensión presencia y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021? (b) ¿Qué relación existe entre dimensión interacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año

2021? (c) ¿Qué relación existe entre dimensión transacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021? (d) ¿Qué relación existe entre dimensión transformación y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021?

De esta manera se plantean los Objetivos de investigación, donde “el objetivo general fue determinar la relación entre el Gobierno electrónico y gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021”. Y los objetivos específicos fueron: (a) Identificar la relación entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021 (b) Identificar la relación entre la dimensión interacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021 (c) Identificar la relación entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021. (d) Identificar la relación entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

A nivel de relevancia profesional, la presente tesis es importante para mi carrera, porque permite desarrollarme como profesional dentro de mi entorno laboral, social y como persona, no obstante, enriquece mi nivel cognoscitivo a fin de poder desempeñarme con facilidad en cualquier función pública que pueda adquirir durante el transcurso del tiempo.

Justificación teórica, con el progreso del presente trabajo de estudio en base al análisis de la importancia del gobierno electrónico y gestión por procesos del SAT de Lima permitirá el conocimiento actual de lo ya mencionado, se busca tener o contar con herramientas tecnológicas que les permitan inter operar de una manera simple. De esta manera la presente investigación permite ver dos apariencias notables, la innovación del estado y el conocimiento personal, se logrará afianzar el uso de las TIC's por parte del personal, lo cual generará mejor entendimiento, Para tal efecto, podrán ser tomados por otras entidades públicas, y emplear en sus sedes, imitando los diversos servicios que brindan.

Justificación práctica, lo que pretende en el presente trabajo de estudio es mejorar los distintos canales de información y comunicación entre personas, el estado y administrados, permitiéndonos conocer la relación del e-gobierno y la

gestión por procesos. Si bien existen la voluntad de las TICs en el e-gobierno nos permite tener procesos ágiles y confiables tanto en las diversas plataformas, estar en constante implementación de tecnologías dentro del SAT de Lima,

Justificación metodológica, mediante el presente trabajo de investigación realizada se busca generar un soporte a otros trabajos futuros, de igual forma la presente tesis se ha desarrollado fijando técnicas, métodos, que será de gran ayuda para futuros investigadores, donde se auditó la importancia del e-gobierno juntamente con los mejores procesos en las entidades públicas estableciendo nuevas modalidades con servicios públicos en diversas plataformas permitiéndoles realizar sus transacciones e infinidades tramites, permitirá también establecer convenios con otras instituciones a través de la interoperabilidad. En líneas generales mejorando su data center juntamente a la mano con los procesos actos que faciliten o simplifiquen.

Finalmente, en función de la información recolectada y de las observaciones, se planteó la hipótesis general: Existe una relación positiva y significativa entre gobierno electrónico y gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021 y las hipótesis específicas fueron: (a) Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021 (b) Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021 (c) Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021 (d) Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente análisis de información se ha tomado distintas fuentes, tesis, artículos científicos relacionados a mis variables del Gobierno Electrónico y gestión por procesos del SAT de Lima 2021, encontramos los siguientes:

En relación a los antecedentes internacionales, tenemos a Tirenti (Argentina 2019), su investigación lleva como título “E-Gobierno en el Sector Público Nacional Argentino: el Sistema de Gestión Documental Electrónico: y su aporte a la transparencia (2016-2019)”, quien investiga el aporte a la transparencia de la gestión pública que trae consigo la implementación del e-gobierno en el Sector Estatal Nacional a través del sistema argentino. La metodología utilizada en esta investigación se fundamentó en aplicar los siguientes métodos: científico, deductivo, cuantitativo y cualitativo; además de las técnicas de observación directa y la encuesta se utilizó la de entrevistas semi - estructuradas en profundidad. Es estudio se define que la innovación como estrategia de e-gobierno es de gran importancia en el sistema del sector público Nacional, en reemplazo de los sistemas ambiguos que ocasionan retrasos en la gran parte de aspectos.

Asimismo, podemos citar a Cano (Ecuador 2017), quien su investigación lleva como título “El gobierno electrónico: como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón de Loja- 2016”. La metodología utilizada en esta investigación se fundamentó en aplicar los siguientes métodos: científico, deductivo, cuantitativo y cualitativo; además de las técnicas de observación directa y la encuesta las cuales permitieron demostrar como la aplicación del Gobierno Electrónico ayuda a la mejora de servicios públicos mediante la utilización de TIC. Como dato resaltante se pudo obtener que el 25% de la población dice conocer los instrumentos entre ellos el servicio en línea donde es un factor clave donde el ciudadano pueda interactuar respecto a la información que la institución comparta.

Para, Barragán y Guevara (Ecuador 2016), quienes publicaron una revista científica titulada El gobierno electrónico en Ecuador. Se empleado el método de

tipo descriptiva no experimental, se realizó mediante una revisión bibliográfica, se tomó información de las principales fuentes secundarias y bases de entidades públicas, se consideraron artículos y documentos relevantes. Por último, la finalidad del e-gobierno es involucrar a las personas en los asuntos establecidos de las por las instituciones del estado. No obstante, en el presente país el e-gobierno ha sido una alternativa de solución y mejoras a nivel de instituciones, lamentablemente no se preocuparon en cuanto a la participación del ciudadano por lo que no hay un vínculo establecido entre ambas partes. Las TIC, internet y sus aplicaciones han demostrado de gran utilidad convirtiéndose en un medio importante para disminuir tiempo, costos y obtener resultados de manera eficiente, transparente, con efectividad y calidad.

Asimismo, Sepúlveda (Chile 2017), presentaron una investigación que lleva como título “Gobierno electrónico: En la Municipalidad de chileno análisis logístico de la brecha de acceso”. La metodología utilizada en esta investigación se fundamentó en aplicar los siguientes métodos: es de diseño explicativo “Permite determinar las causas del fenómeno”, asimismo la investigación es de carácter cuantitativo “Puesto que pretende estimar probabilidades”, se utilizaron métodos econométricos logísticos. Este presente estudio se concluyó que la educación es una importante variable que determino mayor probabilidad de uso de plataformas digitales, la presente investigación también nos habla que es muy importante la edad especialmente a las personas de tercera edad que en estos tiempos aún siguen siendo las personas que menos uso dan a la tecnología, asimismo concluyo que hay mayor probabilidad de acercamiento a la tecnología y al internet en un hogar si hay por lo menos un miembro que sea estudiante.

En cuanto a los antecedentes nacionales, tenemos a Asimismo, Fernández (2017), su investigación lleva como título “E-Gobierno; y participación ciudadana en la Municipalidad de SMP (2016)”, para conseguir el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, la presente investigación su objetivo principal en cuanto a sus variables tiene como finalidad tener un vínculo entre variables. Se aplicó la siguiente metodología: Método científico, tipo de investigación fue experimentales y no experimentales, se aplicó el diseño

descriptivo (correlacional), la muestra salió obtenido por medio de la fórmula es 384 personas en el presente distrito, los datos se obtuvieron por medio de una encuesta para luego por medio de del paquete estadístico SPSS se realizó la tabulación. concluyendo en cuanto a sus variables hay un lazo o vínculo entre variables lo que significa que las variables dependen uno para el otro.

Asimismo, Allauca (2018), quién presentó su investigación titulado “E-Gobierno: Como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales - Ancash (2014-2015)”. El presente estudio el objetivo principal es determinar si existe una transparencia en ambas variables en la Región Ancash. Se aplicó la siguiente metodología: Es de tipo aplicada, como también de nivel descriptivo - explicativo, se emplearon los métodos descriptivo e inductivo, asimismo su diseño es el no experimental. Su población fue de 135 personas aplicando la formular probabilístico dando repuesta de 100 personas a las que se tienen que encuentra, se utilizó el programa estadístico SPSS y Excel, dando como respuesta que 85% de encuestados acepta que el e-gobierno reduce razonablemente en cuanto a la transparencia de las instituciones mencionada en el título. De modo conclusión: se puede decir que el e-gobierno puede reducir favorablemente en cuanto a la transparencia de la de las instituciones estatales agradeciendo al uso de TICs, diversas plataformas, internet, software que permita tener el control.

De la misma manera, Simón (2018), su investigación lleva como “Gobierno Electrónico – y su Influencia en la Gestión Pública de la MD de Yanacancha – Pasco (2016)”. Aplico la metodología de tipo básica con un enfoque no experimental y de cote transversal. Este presente estudio se concluyó que existe una influencia significativa entre ambas variables que determino mayor probabilidad de uso de plataformas digitales, la presente investigación también nos habla que es muy importante la edad especialmente a las personas de tercera edad que en estos tiempos aún siguen siendo las personas que menos uso dan a la tecnología, asimismo concluyo que hay mayor probabilidad de acercamiento a la tecnología y al internet en un hogar si hay por lo menos un miembro que sea estudiante.



Asimismo, Mesa (2014), su investigación lleva como título “La interoperabilidad: Como fracción del progreso del Gobierno Electrónico (Perú)”. Tesis de maestría en la PUCP, la presente investigación se planteó como objetivo general: Establecer mecanismos que faciliten los diversos trámites mediante la interoperabilidad entre instituciones del estado, facilitando a la ciudadanía a reducir costos, tiempo. La metodología utilizada: Es de metodología de corte cualitativo, la técnica que utilizo para recabar información fue la de recolección de datos como revistas. El presente estudio concluye: Que la interoperabilidad es de suma importancia hoy en día para adaptar diversos productos burocráticos del estado, convirtiéndose en tramites simples operadas por medios electrónicos, online, transmitiendo a la población buenas señales de eficiencia, modernización eficacia.

Por otra parte, tenemos a Ramírez (2018), el cual lleva como título “Implementación: Gobierno Electrónico - Defensa Publica y Acceso a la Justicia del distrito de Mala, Cañete (2017)”. El autor empleo la siguiente metodología: Realizo la presente investigaciones bajo el método lógico inductivo, con un enfoque cualitativo. De esta manera la investigación se utilizó la técnica de encuesta, entrevistas, sacando la información de fuentes confiables. Este estudio se pudo concluir: Que la implementación del e-Gobierno en la municipalidad de Mala serviría de gran utilidad sin embargo hoy en día es insuficiente para promocionar y construir una justicia electrónica, falta de presupuesto, por otro lado, en cuanto equipo y personal capacitado si se cuenta, pero por la zona el internet (factor clave) es muy lento.

Según, Infante (2019), su investigación lleva como título “Aplicación del e-gobierno: Para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del (Reniec)”. El presente estudio se utilizó la siguiente metodología: Es de tipo básica, tiene un nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. Su población se redujo aplicando la formula, salió 48 profesionales como muestra. Del mismo modo para saber el nivel de correlación se realizaron mediante un análisis descriptivo y análisis inferencial, mediante la prueba de “Rho Spearman”. Llegando al cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión: Según el paquete estadístico nos arrogo como  $r = 0.882$  donde nos

indica que hay una relación significativa entre las variables de la procuraduría de la (RENIEC).

Asimismo, Paredes (2016), desarrolló su investigación en Lima la cual título “Gestión por procesos: Compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública - San Isidro. (2015)”, con la finalidad de que ambas variables tanto la primera variable como la segunda variables tengan un grado de relación. La metodología empleada fue: Tipo básico, nivel correlacional, de igual forma el presente estudio tuvo un diseño no experimental. y llego a obtener como resultado que las variables gestión por procesos y compromiso organizacional no se relacionan significativamente. Se concluyó que ambas variables tienen un grado de relación uno para el otro pudiendo simplificar muchos procesos y tener mayor control y estabilización.

El Gobierno electrónico en el Perú, día a día se desarrollaban más y mejores servicios, así como nuevos equipos más rápidos más modernos y más fáciles de usar por todos, la innovación avanzaba rápidamente. Pero también la información era más segura y confiable, contraseñas y códigos muy difíciles de descifrar, internet Todos los servicios del estado comenzaron a llegar a todo el Perú ya no tenías que ir al lugar con un toque en la pantalla utilizando un teléfono móvil o una llamada telefónica hacía sus operaciones. Interoperabilidad en todos los servicios públicos del estado. El Perú comenzó a cambiar todos tenían los mismos derechos, se comenzaron a ver iguales todos tenían la misma educación y capacitación igual que los niños de la ciudad, mayor acceso a los servicios públicos, los señores mayores podían usar sin problema en internet, la persona con habilidades especiales también, no sólo se hablaba de globalización todos comenzaron a integrarse a ella, la tecnología comenzó a ser parte natural en sus vidas.

Ya no se hablaba con una máquina había gente que te respondía en línea y en el momento todas las dudas eran resueltas proponiendo la idea de un gobierno sin papeles y oficinas virtuales con una ventanilla única de atención a los ciudadanos, la gente participaba activamente en todo con solo buscar sabía sobre servicios públicos transparencia y compras del estado en todo proceso que realizaba a través del internet y la telefonía móvil, en todo proceso que realizaba sabía dónde iba el

dinero de los impuestos las nuevas obras comenzó a existir confianza aprendieron lo que era responsabilidad social respeto a la naturaleza se comenzaba a creer en el cambio en ese nuevo Perú que hoy tenemos gracias a la tecnología tengo las mismas oportunidades que tiene cualquier niño de la capital.

El gobierno electrónico en general trae beneficios directos a la comunidad, tales como: eliminación de barreras de tiempo y espacio, comunicación conveniente, acceso equitativo a la información, mayor valor agregado y, en definitiva, una mejor calidad de vida para los residentes. Así mismo según, El e-gobierno en la gestión pública, Naser y Concha (2011), mencionan como indiferente caudillo que el Gobierno Electrónico es la cambio de todo el mandato como un avatar de ejemplo en la acuerdo gubernativo, siendo un noticia de acuerdo que fusiona la beneficio intensiva de las TIC con modalidades de acuerdo, esquema y dependencia como una mensaje manera de mandato, por lo cual se apoyó y fundamenta en la Gestión pública ya que tiene como indiferente caudillo el sanar los aseo e notificación ofrecida a los ciudadanos, mejorando y simplificando los procesos de plúteo institucional, conllevando a perfeccionar el uso de los capital para el usura de los objetivos fundamentales.

El sector público, las instituciones de gobierno, son como el sistema operativo del país y si queremos hacer mejoras, tenemos que tener un hardware, una infraestructura y sobre esta tiene que haber un gobierno un control, que maneje todos los periféricos, el problema que tenemos ahí ,es que todas las aplicaciones ya sean ciudadanos, empresas privadas van a ser tan buenas como los sistema operativo, si ese sistema operativo es lento, las empresas van a ser lentas, los ciudadanos van a tener mal servicio, si ese sistema operativo tiene virus le hace corrupción, va a afectar a todas las aplicaciones son recursos que no van a poder utilizar y un poco en ahora con lo que estamos tratando es de ver cómo podemos ayudar a que ese sistema operativo mejore.

Para mejorar este sistema operativo hay que trabajar tres pilares fundamentales, uno de ellos es la modernización de la infraestructura; muchas instituciones de gobierno hoy en día todavía tienen sistemas legados hardware muy antiguo,

software muy antiguo. Se sigue haciendo mucho desarrollo a la medida, que son proyectos de un alto riesgo, tiempos muy largos y requieren muchísimo mantenimiento después, podemos ofrecer temas como por ejemplo sistemas de ingeniería ya integrados donde les ahorramos al tener que estar haciendo toda la evaluación de cuál es el mejor componente nosotros ya hacemos eso lo entregamos ya empaquetado listo para funcionar.

La modernización de hardware el sector público es algo que debe cambiar de alguna forma siempre se ha adquirido hardware como componentes independientes sale una licitación y por un lado se compran discos por otro lado se compra el switch es por otro lado se compran servidores por otro lado se compra y al final del día es un es un compendio de temas que hay que armar hay que echar a andar son distintos fabricantes distintos contratos distintos niveles de servicio distintas garantías es un dolor de cabeza enorme es por eso que plantear algo como un sistema ya pre han pre armado pre ensamblado y que pueda darte muchísimas mejores prestaciones porque habían optimizado de fábrica voy a ayudar mucho a las instrucciones del gobierno.

En cuanto a eficiencia y transparencia lo que podemos hacer, en primer lugar automatizar procesos siempre vamos vemos en las instituciones de gobierno que sigue habiendo muchísimos procesos manuales y sobre todo por ejemplo procesos de trámite documentario, archivado información, consultas información, falta aún más acceso a la información por parte de los trabajadores públicos, muchas veces vemos que la información se consolida a nivel de hojas de cálculo que van pasando por departamentos con muchísimo error humano, posibilidades error humano este no hay trazabilidad. Ahí tenemos soluciones por ejemplo para lo que es bueno trámite documentario es algo bien sencillo lo tenemos bien estructurado se puede aplicar muy rápidamente son soluciones de relativo bajo costo y que tiene un retorno muy rápido, todo lo que son soluciones de gestión de contenidos tanto contenidos digitales como contenidos físicos, ocurre que por ley muchas instituciones pueden digitalizar sus contenidos queremos convertirlos a micro fichas pero igual requieren mantener la copia física o no tienen digitalizada la copia física y la mantienen en archivo ahí también tenemos soluciones que permiten automatizar la gestión de toda esta información.

Estamos empezando a ver un cambio en la cultura de muchas instituciones, hasta la fecha no se tenía muy en cuenta quiénes eran los funcionarios que trabajaban mejor quiénes eran los que trabajaban peor porque no se premiaba el buen rendimiento en ese premio el mal rendimiento, estamos viendo ahora un cambio donde incluso personas del sector privado están pasando a trabajar en áreas del sector público como una especie de servicio al país ya mí me parece algo realmente elogiabile y estas personas están trayendo esta cultura de meritocracia entonces ahí se necesitan herramientas para realmente medir cómo es el performance de las personas y de alguna forma premiar a aquellos que realmente tengan un buen desempeño y sobre todo retenerlos es muy importante que estas personas no las perdamos el sector público es muy vulnerable a que el sector privado pueda llevarse a las personas de mayor talento.

La verdad que personalmente pienso que el concepto de nube es algo que se ha sobrevalorado ha sido como muy de moda últimamente pero sí tiene sus puntos buenos hay cosas que se pueden llevar muy rápidamente a la nube por poner un ejemplo del correo electrónico es una cosa que es muy fácil llevar a la nube y funciona muy bien está probado te da una seguridad no tienes tampoco mucho problema hay aplicaciones que de manera muy natural se pueden llevar a la nube por ejemplo una gestión de interacción con el ciudadano de ventanilla única de gestión de talento hay varias soluciones que están preparadas pero hay muchas cosas que no van a poder llevarse a la nube entonces hay que ser consciente de que estamos vamos a terminar trabajando en un mundo híbrido o sea es imposible hoy en día y yo creo que en el futuro cercano que una institución e incluso una empresa privada pueda llevar toda su operación a la nube por requerimientos por regulaciones por seguridad por performance hay varios modelos hay varios motivos, entonces ahí se abre la cancha para tener modelos híbridos donde ciertas cosas las tengo en la nube porque las puedo ejecutar más rápidamente porque no requieren un tema de seguridad de cumplimiento ciertas cosas las tengo en mi edita center como quizás una nube privada.

Es muy importante entender que el ciudadano de hoy en día no es el mismo ciudadano de hace cinco años ni de hace diez años y es algo que en el sector público creo que todo el mundo de alguna manera entiende el ciudadano de hoy en

día es un ciudadano online, la tasa de penetración que tenemos en el Perú de internet y de Smartphones o teléfonos celulares con funcionalidad comunicación es altísima mucho más alta que en países comparables en la región y estos son ciudadanos que ya no están esperando a que las cosas funcionen en papel incluso ni siquiera en teléfono están esperando tener un portal donde puedan interactuar donde pueden realizar sus trámites donde puedan donde tengan un canal de comunicación con el gobierno quieren ser escuchados y muchas instituciones yo creo que todavía no han interiorizado el plan interiorizado pero no la han puesta en práctica tenemos otro planteamiento que sería el del portal del ciudadano o ventanilla única se ha llamado de muchas maneras al final de cuentas al ciudadano lo que quiere es que su interacción con el gobierno pueda ser electrónica y puede ser rápida sea tratable y traigo un resultado rápido.

Asimismo, ONGEI (2013) las fases del e-gobierno indicó que la evolución del E-Gobierno es un proceso progresivo y significativo que comprende al menos 4 fases: Presencia – Interacción - Transacción - Transformación. Las mismas serán consideradas en las dimensiones de mi primera variable (Gobierno electrónico) en la presente investigación:

(Presencia), en este primer paseo el gobierno está presente el Internet a través de la extensión de sus sitios o portales. En esta solicitud, las entidades rápidamente hacen que la información básica esté disponible directamente. Tampoco hay una gran relación con los ciudadanos y las empresas porque la información introducida no permite la interacción. Esto es para proporcionar a los ciudadanos la información que las políticas públicas en las plataformas web de organizaciones tales como leyes, ordenanzas, cambian; Del mismo modo, el uso del contacto virtual para promocionar servicios. Está presente dimensión presencia lo cual está dentro de la variable Gobierno electrónico, permite a través de diversos equipos informáticos poder visualizar la página web institucional, portal de transparencia, agencias, directorios, procedimientos entre otros, con el objetivo de informar al público en general sobre los hechos o cambios que se realizan a diario.

(Interacción), En la presente dimensión nos mencionan sobre diversas plataformas como las redes sociales, Facebook, WhatsApp, correos electrónicos,

mensajes de texto, chat en línea institucional, son medios que brindan servicios al público en general con la finalidad de resolver sus interrogantes y brindar soluciones y lo más importante que son tramites, al instante en línea. Donde se realiza desde cualquier parte del mundo.

(Transacción), Es un medio de interacción que nos permite la realizar diversos trámites en líneas a través de distintas plataformas o portales web, permitiéndonos realizar pago de servicios y pagos de arbitrios, transacciones financieras a través plataforma de cada entidad o aplicaciones, registros, llenado de formularios, solicitudes, seguimiento en línea, tramites documentarios, que facilita y brinda soluciones rapidez economizando tiempo y dinero.

(Transformación), es el intercambio de Información Interinstitucional a través de innovaciones Tecnológicas, permitiendo intercambiar por medio de convenios aprobador entre instituciones todo tipo de información, de esta manera facilita a reducir la burocracia en el SAT de Lima, como por ejemplo convenios con la Reniec, Sunarp, Sunat, SBS, con el objetivo de establecer un nuevo patrón de relación entre el ciudadano y la institución pública, eficiente y transparente, con interacción de ambas partes y mejora continua de las iniciativas desarrolladas.

Gobierno electrónico, para hablar de gobierno electrónico primero uno tiene que diferenciar qué es un estado, que es una nación y que es un gobierno. Un estado está definido por todas las instituciones, actores, comunidades e individuos, que generan una acción ciudadana. Una nación está dada por sus tradiciones por su música, por sus maneras de representar la religión, por los vínculos sociales y culturales que hay allí. Que es un gobierno es el que operativiza las instituciones democráticas, es decir cuando estamos hablando de una gobernanza estamos hablando de una dirección que en un estado democrático sería una dirección o un dirigente o unos dirigentes que fueron elegidos popularmente por todos los mecanismos democráticos, a los cuales les damos un poder para que puedan generar, un gobierno a partir de las instituciones. Que estos gobernantes o que este gobierno puede utilizar las nuevas tecnologías para hacer más eficiente y eficaz esa gobernanza claro que sí, en ese sentido las nuevas tecnologías son una herramienta de gobernabilidad, porque les permiten a todos los gobernantes ya sea

locales regionales o nacionales ejercer sus funciones y hacer que las instituciones puedan ser mucho más eficientes y eficaces.

Ahora el ciber gobierno, es una manera como la gobernanza se extiende a los entornos virtuales a las redes sociales y al ciberespacio el ciberespacio es una caja de pandora, cuando se genera aparece una serie de dinámicas y conflictos sociales, que se vuelven una extensión de lo que aparece en la esfera pública tradicional y el ciberespacio necesita de unas regulaciones, ahí es donde aparecen todos los elementos para generar unos códigos y unas normas reguladas no por las empresas privadas sino por los gobiernos, ahora el problema es que el ciberespacio es generado por compañías privadas, por ende son las compañías privadas las que llevan las batutas de estos espacios, y los gobiernos les ha tocado literalmente ser actores secundarios, y dejarse regular por las instituciones privadas.

A que aparece un juego de poder es muy interesante porque frente a la esfera pública tradicional es el estado y sus gobernantes quienes generan las normas y son las empresas privadas las que se tienen que adaptar a esas normas, mientras que en el ciberespacio es todo lo contrario como el ciberespacio fue creado por compañías privadas ha sido a los gobiernos a los que les ha tocado adaptarse a esas normativas, esto trae nuevos elementos conflictivos en lo que tiene que ver con la democracia, porque implicaría que los gobiernos estarían subyugados o estarían dependientes de esas lógicas privadas.

Vuelva a poner un ejemplo muy interesante y es algo que se ha venido debatiendo desde dos años para acá y es la registraría de Colombia el software que utiliza para el conteo de votos no es un software público, contrata una empresa privada que se ganó la licitación y es esta empresa privada la que termina haciendo ese ejercicio, el que recopila todos los votos ciertos todas las planillas de votación y con eso es quizás el conteo uno de los debates que hay en estos momentos es que ese software no sea privado, no sea manejado por empresa privada sino que sea manejado por la misma registraría ,eso trae muchas complicaciones, pero realmente lo que hay puesto allí es que realmente habría una gobernanza una ciber gobernanza por parte del estado si es el estado el que manipula este instrumento mientras que cuando es una entidad privada está ciber gobernanza realmente es una gobernanza de una entidad privada es



decir generaría pocos elementos de transparencia frente al derecho universal del voto si este es manejado o controlado por un software privado y no público pues ahí es donde aparece la ciber gobierno y es en la manera como quien controla estos instrumentos tecnológicos para la extensión de la gorra habilidad de las instituciones.

La (gestión por procesos) es básicamente un enfoque de gestión organizacional que persigue desarrollar los procesos de la manera más eficaz y eficiente posible esto es particularmente importante para el estado porque los recursos públicos son limitados por lo tanto los procesos deben ejecutarse minimizando los costos y el tiempo y maximizando la calidad y los resultados todo esto en beneficio de la población quien es la que recibe los servicios públicos. Muñoz Portugal – Gobierno y Políticas Publicas PUCP.

RC – Consulting (2020), La gestión por procesos y mejora continua en la administración pública 2020, Hoy en día la gestión por procesos en el país tiene, una entrada general que está asociado al funcionamiento de la gestión de la administración pública y en ese funcionamiento que interesa, que primero uno tenga ordenado cómo desarrolla el funcionamiento y cómo hace para tener ordenado eso, usa los procesos los procesos lo primero que dan es un orden en desarrollar las cosas, ósea diríamos que hay dos tipos de entidades las entidades que hacen sus cosas y que quienes saben cómo se hacen sus cosas son el recurso humano que opera la entidad, pero si tú le preguntas dónde está documentado eso que haces no lo tienen documentado, en la segunda entidad es la que lo ha documentado lo tiene normalizado y lo tiene parametrizado pero y para qué sirve eso mañana más tarde en una entidad se necesita desarrollar una gestión, por cualquier actor entonces si tú lo tienes ha ordenado, cualquiera lo puede desarrollar pero sí lo tiene desordenado solamente para entender una o unas cuantas personas dentro de la organización.

Entonces los procesos están asociados al funcionamiento pero la segunda aproximación que no tiene que ver con el orden ahora la segunda tiene que ver con la necesidad de atender continuamente las características de lo que va sucediendo en la realidad de las que enfrentan las entidades públicas, esa realidad es

cambiante si ustedes analizarán por ejemplo hace diez años como era la realidad de la inseguridad ciudadana en el país, algunos me dirían bueno algo se podría haber sentido ya, hace cinco años ,ya se sentía un poco más, hace tres años, hoy es más recalcitrante, entonces qué es lo que ha cambiado ha cambiado de la realidad. la pregunta es se tiene que gestionar de la misma forma la intervención del estado ante ese cambio de la realidad la respuesta es no, se tiene que hacer con la misma estrategia de intervención las respuestas no, y eso que va a implicar va a implicar que uno actualice la gestión al nuevo contexto de la realidad.

Entonces cuando uno actualiza la gestión y ahí hay un segundo nivel de vinculación que tiene los procesos es que uno tiene que modernizar la gestión pública, hacia el concepto de actualizar la gestión porque cambia la realidad está asociado a un concepto de modernización entonces en el contexto de modernización de la gestión pública un elemento importante es que yo como modernizó la gestión mejorando continuamente los procesos, entonces diríamos que hay dos aproximaciones hoy en día en la administración pública, uno para ordenar el funcionamiento y dos para que ese funcionamiento cada vez se actualice en función a la realidad que tiene que atenderse desde el estado en un enfoque de modernización, y eso diría yo que hoy es el contexto en el que se desarrolla pero como se vincula esto con la gestión por resultados, porque hoy en el funcionamiento de las entidades públicas en la modernización de la gestión pública ambas cosas se hacen en función a la gestión orientada en el resultado, a la gestión por resultados.

Es decir que yo tengo que tener claro cuáles son los resultados que se tienen que desarrollar en la intervención y a partir de esos resultados que se tienen que desarrollar en la intervención tengo que ver cómo es que se desenvuelve la intervención en el sector público, y es ahí donde se usan algunos parámetros en el desenvolvimiento de la gestión. Ahora yo quiero aprovechar esta entrada que estamos haciendo porque además hay cosas que se vienen cosas que se van a venir próximamente en torno a la gestión pública que tiene que ver con procesos y que el privado ciertamente nos lleva a cierta ventaja.

Se llama gestión de la calidad, no gestión ahorita el resultado, yo puedo obtener el resultado, yo puedo terminar atendiendo un paciente, yo puedo terminar dando un servicio de serenazgo yo puedo terminar dando un certificado de impacto ambiental

puedo terminar dando un servicio de agua potable, la pregunta es si ese resultado es con calidad o no o si ese resultado tiene la calidad que tus ciudadanos requieren de tu servicio entonces en realidad la gestión por procesos entra en un ámbito de mayor incidencia en el sector privado, porque en los que regentan el enfoque de gestión de la calidad son los colegas que crearon las normas ISO en el mundo, entonces una entidad privada como certifica que la calidad de su servicio es la adecuada, con una certificación ISO, qué está pasando hoy en día en los últimos años en el sector público peruano está pasando que muchas entidades están comenzando no solamente a ser gestión por procesos sino hacer gestión de la calidad, que es superior a gestión por procesos pero de qué se ayudan para hacer gestión para llegar de gestión por detrás de la gestión de la calidad de una cosa que se aplica en el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad que se llama la mejora continua o sea ya no solamente modernizó la el funcionamiento de la entidad con procesos para deformar la realidad, sino que ya adecuando la realidad lo que es hacer es entregar más y más resultados no solamente sino calidad en esos resultados y para eso la única forma es estar mejorando continuamente los procesos.

La gestión por procesos y sus fases para la implementación los cuales son tres fases: (1) Determinación de procesos, (2) Seguimiento, (3) medición y análisis de procesos y (4) mejora de procesos. Los mismos serán consideradas en las dimensiones de mi segunda variable gestión por procesos en la presente investigación.

Determinación de procesos, la cual es mi primera dimensión de mi segunda variable, para una buena determinación de procesos se tiene que seguir los siguientes pasos: Identificación de productos, identificación de procesos, caracterización de los procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos y aprobación y difusión de los documentos generados.

Seguimiento, medición y análisis de procesos, el seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Seguimiento y medición de procesos y análisis de procesos.

Seguimiento y medición de procesos: Consiste en seleccionar los indicadores de desempeño identificados en la dimensión anterior sobre los que se realizará el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos.

Análisis de procesos: Consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento se compara con las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos. El análisis debe realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos y, en función a ello, tomar decisiones que tengan un impacto relevante en el funcionamiento de la entidad. Del análisis de los resultados se identifican las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos, de acuerdo con los pasos establecidos para la siguiente fase.

Mejora de procesos, se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Selección de problemas en los procesos, Análisis de Causa-Efecto, Implementación de mejoras y Selección de mejoras. La optimización de los procesos de la término productiva y el alineación son de los procesos de plúteo compromiso despuntar tomando las definiciones de la logística en lista con cuál es el correctamente o ministerio que se tiene que adornar y cuáles son las características o atributos de ese producto que más valora el poblador al cual está dirigido; posteriormente se deben identificar todas y cada una de las operaciones necesarias para adornar ese correctamente o ministerio, esto permitirá identificar y privilegiar los procesos que agregan audacia, de forma que no se trabaje sobre procesos innecesarios o irrelevantes.

El acuerdo de procesos es una deducción sistemática para identificar, vislumbrar y crecer la audacia ayudante de los procesos del engendro para actuar con la logística comercial y sanar la gloria del cliente. El acuerdo de procesos basada en la quimera del sistema respalda la reparación de la productividad y el examen del acuerdo para sanar variables clavo como el tiempo, la ralea y el costo. Proporciona conceptos y tecnologías, como completitud, controlador de complejidad, argumento del desarreglo y reparación continua, orientados a inventar

métodos novedosos de cómo resolver procesos. Ayuda a identificar, medir, calificar y correlacionar estos procesos, para posteriormente empezar un inventario de posibilidades de conducta contra ellos: calificar, sanar, parecer o rediseñar, etc. El acuerdo del avatar, el encargo social, la explicación de gajes y la integración de estrategias, personas, procesos, estructuras y tecnología se consideran esenciales (Bravo, 2014: 23).

El acuerdo de procesos es distinto de la disposición funcional. En el acuerdo de procesos, el crítico es consistente con las tareas, quimera y metas para aparecer resultados satisfactorios y la gloria de los clientes y organizaciones; en el acuerdo de procesos, se considera que los insumos se han trastornado en expectativas y los resultados se basan en la deyección. deseos y requisitos del cliente. Por lo tanto, el acuerdo de procesos (acuerdo de procesos de negocio) es una manera de disposición distinto de las organizaciones funcionales tradicionales, en las que la quimera del cliente prevalece sobre las actividades de la disposición. El crítico así limitado se gestiona de manera estructurada, y la reparación de la propia disposición se apoyó en su reparación (Aguilera; Morales, 2011: 11). La gestión a través del proceso es la mejora continua permanente del proceso y las interrelaciones para objetivos comunes. La gestión de procesos se centra en diferentes aspectos de cada proceso: el trabajo completado (qué es el proceso, quién está a cargo), para quién (el cliente externo o interno del proceso es el destinatario) y el resultado del proceso (adaptándose a las necesidades). del destinatario)).

Por tanto, en comparación con el concepto tradicional de organización como una serie de departamentos con funciones específicas, la gestión de procesos es "un modelo de gestión que entiende a la organización como un proceso global destinado a lograr la calidad global y la satisfacción del cliente". Modela el sistema como un conjunto de procesos interrelacionados basados en interacciones causales, asegurando así la coordinación entre todos los procesos y mejorando la eficacia y satisfacción de todos los grupos de interés (clientes, proveedores, etc.) (Junta de Card Castilla yLeón (Castilla yLeón, 2004).: 40). La gestión por proceso o método por proceso se basa en un enfoque o una visión sistemáticos, que nos permite comprender cada parte y el todo, porque los cambios en una determinada parte de la organización afectarán al todo.

### III. METODOLOGÍA

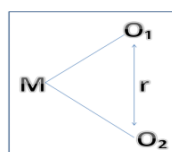
La investigación se basó en un esquema positivo y se basó en un enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron datos a través de un instrumento validado para luego utilizar procedimientos estadísticos que permitieron deducir los resultados de la muestra, para toda la población de estudio. Tal como lo establece Hernández (2014) Asimismo, se desarrolló en un nivel correlacional, teniendo como objetivo determinar la relación existente entre mis variables e-Gobierno y gestión por procesos. Caballero (2010) establece que, por su temporalidad, la investigación fue prospectiva ya que se realizó de la fecha Asia adelante y en cuanto al recojo de datos fue transversal, ya que estos se recolectaron en un solo momento.

#### 3.1. Tipo y diseños de investigación

Existen muchos tipos, dada las variables e-Gobierno y Gestión por Procesos de acuerdo con (Hernández, Fernández y Baptista,2010), es tipo no experimental, considerándose que la presente investigación se realizó en un momento determinado para la obtención de datos de una seleccionada población.

En esta investigación aplicamos el diseño descriptivo correlacional, al respecto, nos dicen que los estudios descriptivos Hernández y Mendoza (2018). Así mismo Hernández (2010) definió que correlacional, es una posible relación entre dos o más categorías - variables en un contexto determinado.

Diagrama del diseño correlacional



Dónde:

M = Distrito Lima Cercado

O<sub>1</sub> = e- Gobierno

O<sub>2</sub> = Gestión por Procesos

r = Relación entre O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

### 3.2 . Variables y su Operacionalización

Variable 1 : E-Gobierno (bueno, regular y deficiente).

Variable 2 : Gestión por procesos (alto, medio, bajo).

**Tabla 1**

#### Operacionalización de las variables gobierno electrónico y gestión por procesos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valor	Niveles/ rango
<b>Gobierno electrónico</b>	Presencia	Portal web institucional	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8		BUENO
		Portal de Transparencia			REGULAR
		Portal de datos abiertos			DEFICIENTE
	Interacción	Correo electrónico	P9, P10, P11, P12, P13,		
		Facebook SAT de Lima			
		WhatsApp del SAT de Lima			
		ChatSAT en Línea			
	Transacción	Agencia Virtual SAT de Lima	P14, P15, P16,		
		Medios de Pagos Electrónicos	P17, P18, P19, P20		
		Aplicativo SmartSAT Innovaciones Tecnológicas	P21, P22, P23,		
Transformación	Intercambio de Información Interinstitucionales	P24, P25, P26, P27			
	Identifica productos				
	Identifica procesos				
<b>Gestión por procesos</b>	Determinación de procesos	Caracteriza procesos	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8		ALTO
		Determina la Secuencia e Interacción de los procesos			MEDIO
					BAJO

	Aprueba y Difunde documentos generados	
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Sigue y mide procesos	P9, P10, P11
	Analiza procesos	
	Selecciona problemas	
Mejora de procesos	Analiza Causa-Efecto	P12, P13, P14,
	Selecciona Mejora	P15, P16
	Implementa mejora	

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra. Muestreo, unidad de análisis.

#### Población

Díaz (2010) definió, población. En la presente investigación la población está conformada por todo el personal del SAT de Lima que brinda atención al administrado que está conformado por 202 personas entre ellas se encuentran trabajadores del departamento de la gerencia central de innovación y proyectos, gerencia de organización y procesos y de la gerencia de servicio al administrado, así mismo es una población finita porque conocemos la cantidad de la población en estudio.

#### Muestra

Bernal. (2010) indico, en la investigación se determinó una muestra de 133 personas entre ellas se encuentran trabajadores del departamento de la gerencia central de innovación y proyectos, gerencia de organización y procesos y de la gerencia de servicio al administrado del SAT de Lima.

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



**Dónde:**

<b>n</b> = La muestra a encontrar.	<b>e</b> = Error probable de estimación
<b>Z</b> = Depende del grado de confianza deseado (se sugiere 95%).	<b>E</b> = 0.05
<b>p</b> = Probabilidad a favor	<b>Z</b> = 1.96
<b>q</b> = Probabilidad en contra	<b>p</b> = 0.5
<b>N</b> = Población conocida	<b>q</b> = 0.5
	<b>N</b> = 202

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 202}{(0.05)^2 (202 - 1) + (0.50 * 0.50) * 1.96^2}$$

$n =$	133
-------	-----

**Muestreo**

El tipo de muestreo según la población como se encuentra dispersa por lo tanto no se puede manejar de manera probabilística, lo cual fue aplicado de manera no probabilística, que según Ponce y Pasco (2015), el muestreo no probabilístico: “Involucra una selección de unidades de observación de acuerdo con algún criterio escogido por el propio investigador”, En este caso, la muestra no busca representar estadísticamente a la población sino reflejar o permitir cierta aproximación al fenómeno organizacional investigado. La muestra es tomada directamente de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Lima de las áreas específicas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnicas a emplear**

La técnica empleada en el presente trabajo fue por medio de encuestas - cuestionario de preguntas; La presente investigación se realizó mediante online a través del programa que proporciona Gmail, lo cual fue de gran ayuda facilitándome en envió a través de un link a todo mi contacto encuestado (muestra).

#### **Instrumento**

Mayor detalle de los instrumentos recabados en la presente investigación tanto en mi variable 1 y variable 2, se encuentran en la ficha técnica. De modo breve se utilizó la escala de Likert de cinco puntos en ambas variables.

Siempre	-	1
Casi Siempre	-	2
A veces	-	3
Casi Nunca	-	4
Nunca	-	5

## Tabla 2

### Ficha técnica del instrumento para la variable Gobierno Electrónico

Nombre del Cuestionario:	Cuestionario sobre Gobierno Electrónico	
Autor:	John Henry Torres Lezama	
Año:	2021	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Analizar el Gobierno Electrónico en el SAT de Lima	
Número de ítems:	27	
Aplicación:	Directa	
Tiempo de administración:	10 minutos	
Normas de aplicación:	El encuestado marcará en cada pregunta según su criterio.	
Escala:	Escalas	Valor
	Nunca	1
	Casi nunca	2
	A veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5
Niveles y Rango:		
Variable:	Gobierno Electrónico	
Nivel	Valor	Rango
Bueno	3	93 – 119
Regular	2	67 – 92
Deficiente	1	41 – 66

### Tabla 3

#### Ficha técnica del instrumento para la variable Gestión por Procesos

Nombre del Cuestionario:	Cuestionario sobre Gestión por Procesos	
Autor:	John Henry Torres Lezama	
Año:	2021	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Analizar el Gestión por Procesos en el SAT de Lima	
Número de ítems:	16	
Aplicación:	Directa	
Tiempo de administración:	8 minutos	
Normas de aplicación:	El encuestado marcará en cada pregunta según su criterio.	
Escala:	Escalas	Valor
	Nunca	1
	Casi nunca	2
	A veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5
Niveles y Rango:		
Variable:	Gestión por procesos	
Nivel	Valor	Rango
Alto	3	55 – 68
Medio	2	42 – 54
Bajo	1	29 – 41

## Validez

En cuanto para establecer la validez se aplicó el Juicio de expertos, para lo cual se contó con el apoyo de los profesionales expertos.

### Tabla 4

*Los siguientes expertos certificaron la validez del instrumento de recolección de datos:*

DNI	Grado Académico, Apellidos y nombres	Especialidad	Calificación Gobierno Electrónico	Calificación Gestión por procesos
09142246	Vilcapoma Pérez César Robin	Magister en Estadística	Aplicable	Aplicable
42037740	Hermoza Ochante Ruben Edgar	Magister en Administración	Aplicable	Aplicable
07721447	Quiñones Li Aura Elisa	Magister en Gestión Pública	Aplicable	Aplicable

## Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se realizó una encuesta a 10 trabajadores que conformaban mi población:

La presente variable la fiabilidad de alfa de cronbach resulto 0,891 lo que nos indica que el instrumento es aplicable

### Tabla 5

*Fiabilidad del instrumento Gobierno Electrónico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	27

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

La presente variable la fiabilidad de alfa de cronbach resulto 0,726 lo que nos indica que el instrumento es aplicable.

**Tabla 6**

*Fiabilidad del instrumento Gestión por Procesos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	16

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recopilación de los datos de e-gobierno y gestión por procesos del SAT de Lima se ha seguido los siguientes pasos:

- Para el presente trabajo se solicitó la autorización al área encargado del SAT de Lima
- En cuanto a la recolección de datos se generó un link “<https://forms.gle/cD9xUga2B2QdTN3z9>”, dando las indicaciones para el llenado de la encuesta , se coordinó a través de diversos medios como por Correo, mensaje de texto, telefónicamente, WhatsApp, Messenger y personalmente.
- La presente encuesta tuvo una duración entre 10 a 15 minutos por persona.
- Se procedió con la generación de la base de datos en el programa Excel, para luego cargar la información en el paquete estadístico SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método utilizado en la presente investigación se utilizó el programa estadístico SPSS v22 con ayuda de la base de datos que se descargó en el Excel.

Según los resultados obtenidos por el programa estadístico se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman dando resultados positivos y significativos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio es un acto humano y por ende está sujeta a los principios ético. Del mismo modo en esta investigación se consultaron diversas fuentes, textos científicos, artículos, programas estadísticos y filtros de turnitin, con la finalidad de comprobar si existe algún plagio o copio en la presente investigación. Esto quiere decir que mi estudio cumplió con los requisitos, diseños establecidos por la Universidad Cesar Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Como se observa en la tabla 7 y figura1, el número de varones que colaboraron fue de 80 los cuales representaron el 60,2% frente a las mujeres que fueron 53 las cuales representaban el 39,8% del total de colaboradores. Se puede notar una ligera diferencia a favor de los colaboradores varones.

**Tabla 7**

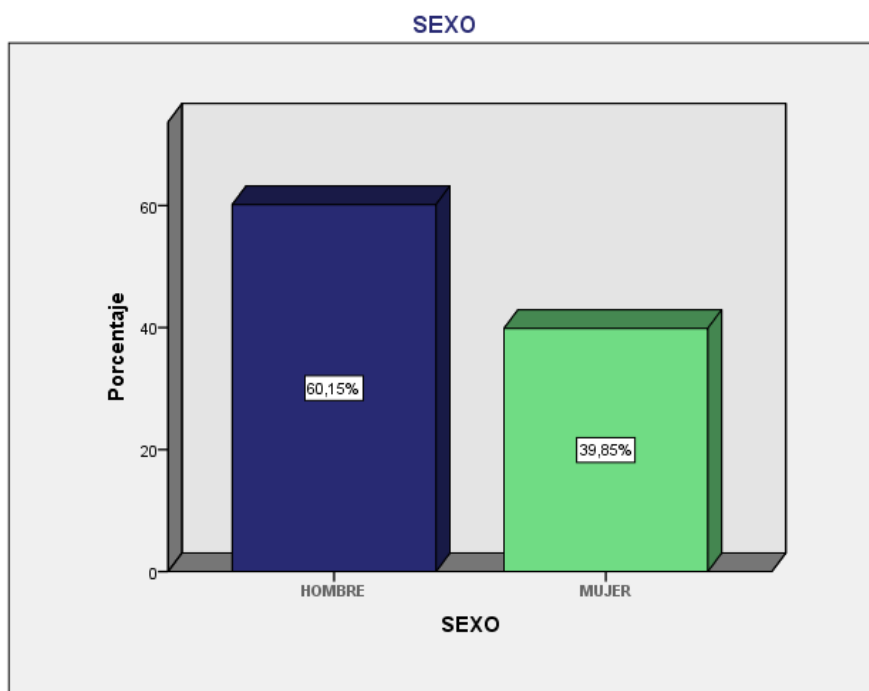
*Sexo de los colaboradores del SAT de Lima.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HOMBRE	80	60,2	60,2	60,2
MUJER	53	39,8	39,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V 22 para el estudio.

**Figura 1**

*Sexo de los colaboradores del SAT de Lima.*



Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.



Asimismo, también podemos observar en la tabla 8 y figura 2, son 68 los colaboradores de estado civil soltero y representa el 51,1%, mientras que 56 trabajadores son de estado civil casado representando el 42,1%, finalmente 9 colaboradores de estado civil divorciado representando el 6,8%. Se puede notar una marcada diferencia entre el número de colaboradores de estado civil Soltero frente a los colaboradores de estado civil divorciado.

**Tabla 8**

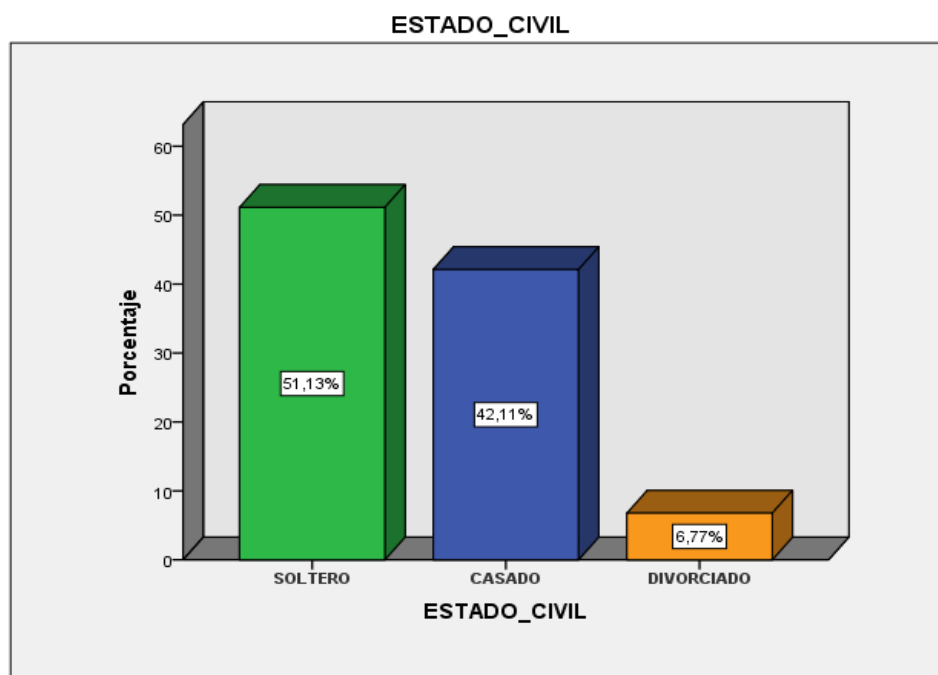
*Estado Civil de los colaboradores del SAT de Lima*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	68	51,1	51,1	51,1
CASADO	56	42,1	42,1	93,2
DIVORCIADO	9	6,8	6,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

**Figura 2**

*Estado Civil de los colaboradores del SAT de Lima*



Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

De la misma manera, en la tabla 9 y figura 3, se observa que son 72 trabajadores de condición estable los cuales representaron el 54,1% frente a los trabajadores de condición contratados que fueron 61 las cuales representaban el 45,9% del total de colaboradores. Se puede notar una ligera diferencia a favor de los trabajadores de condición estable.

**Tabla 9**

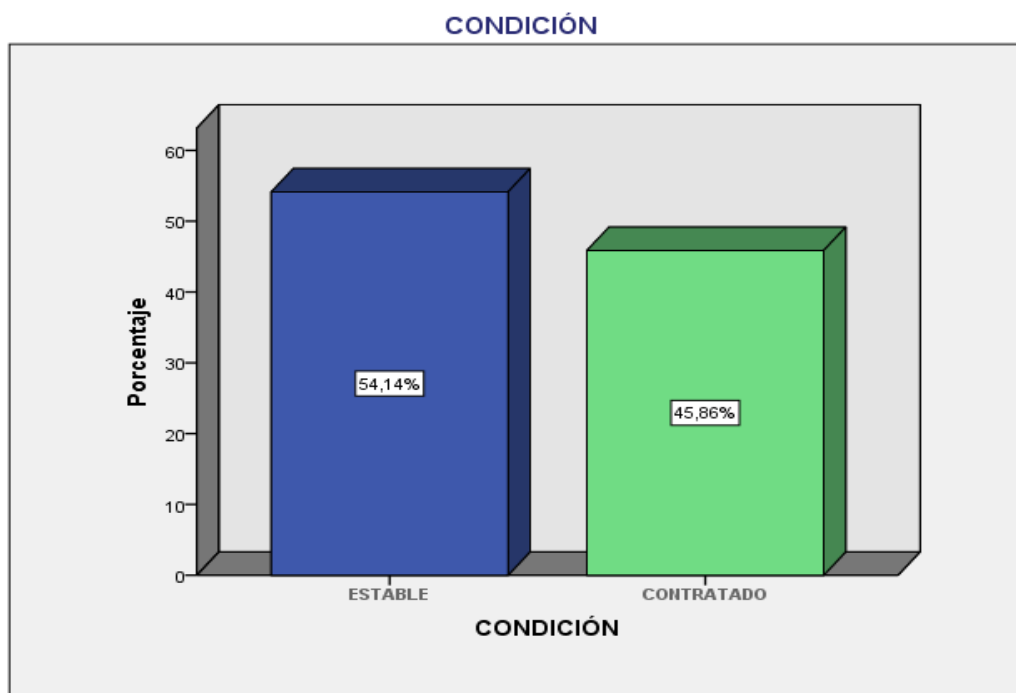
*Condición de los colaboradores del SAT de Lima*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESTABLE	72	54,1	54,1	54,1
CONTRATADO	61	45,9	45,9	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

**Figura 3**

*Condición de los colaboradores del SAT de Lima*



Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

Asimismo, también podemos observar en la tabla 10 y figura 4, son 25 colaboradores con el grado académico de secundaria completa representando el 18,8%, mientras que 37 colaboradores con el grado académico de técnicos representando el 27,8%, finalmente 71 colaboradores con el grado académico de Universitaria representando el 53,4%. Se puede notar una ligera diferencia a favor de los colaboradores estables. Se puede notar una marcada diferencia entre el número de colaboradores con secundaria completa frente a los trabajadores con grado de instrucción de universitaria.

**Tabla 10**

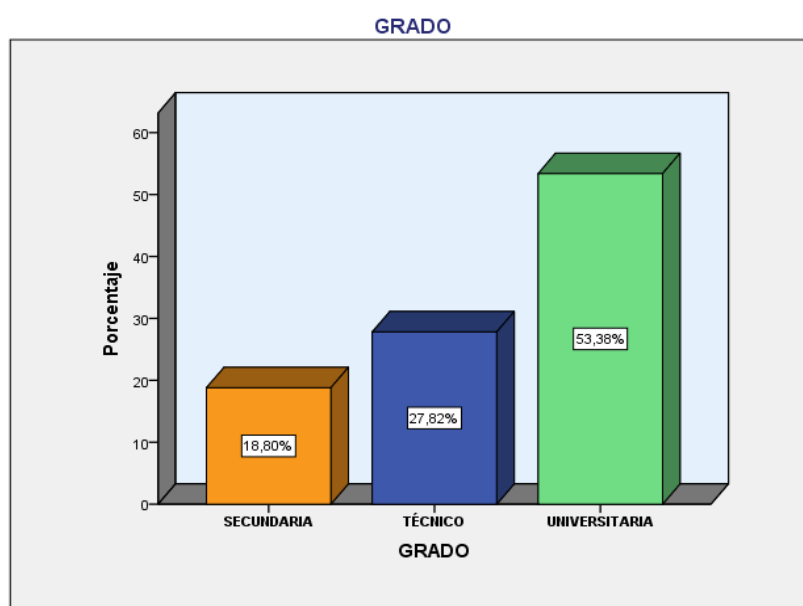
*Grado Académico de los colaboradores del SAT de Lima.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SECUNDARIA	25	18,8	18,8	18,8
TÉCNICO	37	27,8	27,8	46,6
UNIVERSITARIA	71	53,4	53,4	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

**Figura 4**

*Grado Académico de los colaboradores del SAT de Lima*



Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio

De la misma manera, en la tabla 11 y figura 5, se observa los resultados del 100% de los encuestados se tiene que el 49,6% manifiesta que el gobierno electrónico es bueno en el SAT de Lima, mientras que el 30,8% expresaron que el gobierno electrónico es regular en el SAT de Lima, finalmente el 19,5% respondieron que el gobierno electrónico es deficiente en el SAT de Lima.

**Tabla 11**

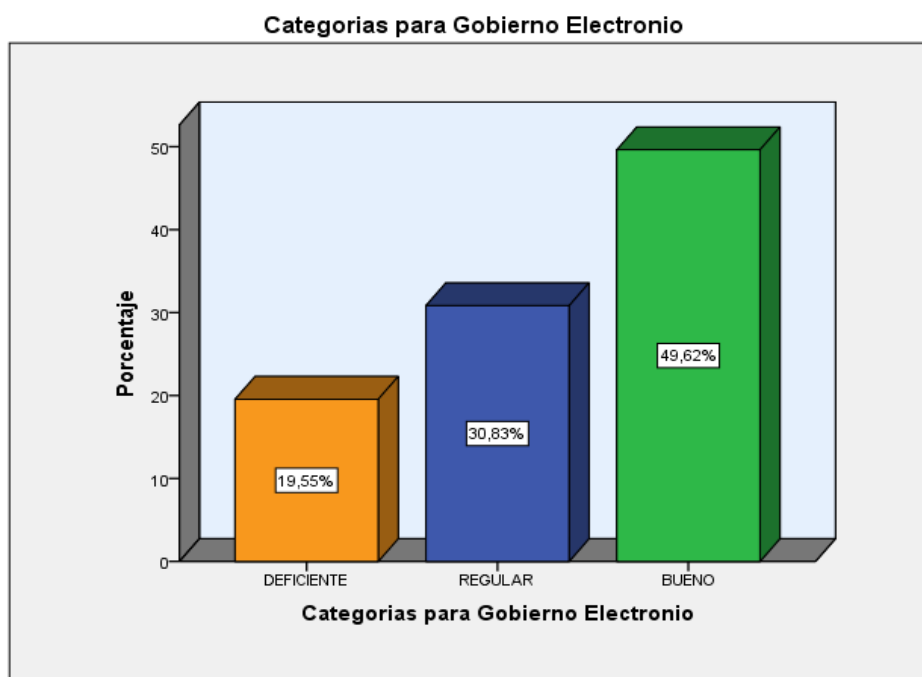
*Categorías para el Gobierno Electrónico del SAT de Lima.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	26	19,5	19,5	19,5
REGULAR	41	30,8	30,8	50,4
BUENO	66	49,6	49,6	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

**Figura 5**

*Categorías para el Gobierno Electrónico en el SAT de Lima.*



Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

De los datos obtenidos en la tabla 12 y figura 6, se aprecia que el 40,6% de los servidores administrativos indicaron que la gestión por procesos del SAT de Lima se desarrolla en un nivel medio, mientras que el 19,5% en un nivel alto y el 39,8% en un nivel bajo. Se puede notar una marcada diferencia entre el nivel bajo frente al nivel alto.

**Tabla 12**

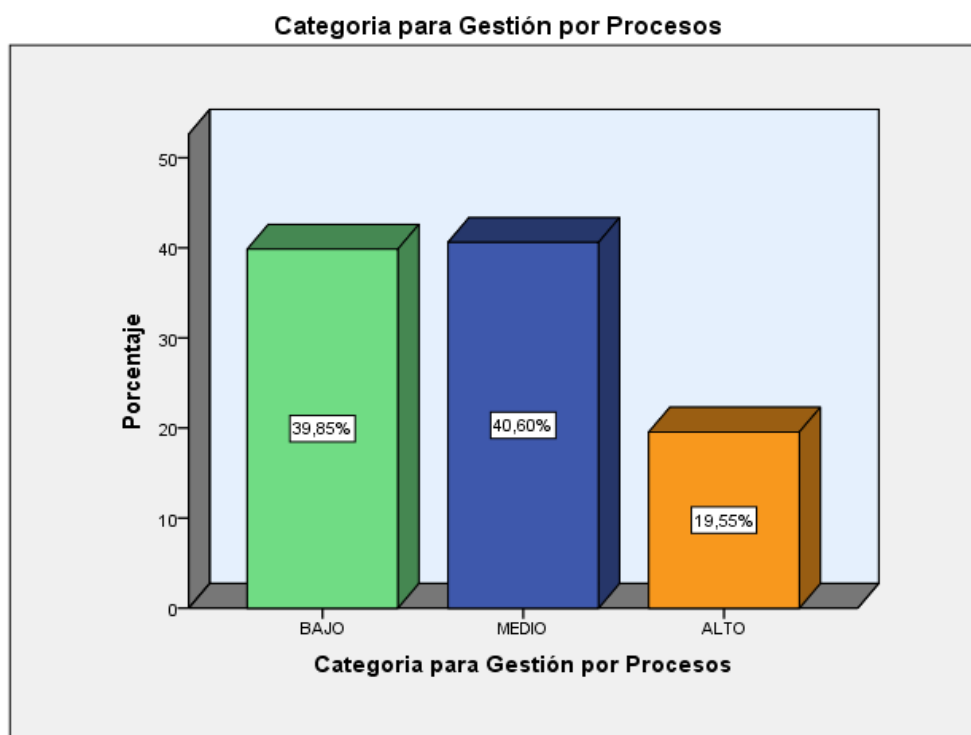
*Categorías para la Gestión por Procesos en el SAT de Lima.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	53	39,8	39,8	39,8
MEDIO	54	40,6	40,6	80,5
ALTO	26	19,5	19,5	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio

**Figura 6**

*Categorías para la Gestión por Procesos en el SAT de Lima.*



Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

## 4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H<sub>i</sub>: Existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y sus mejoras en gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y sus mejoras en gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Como se puede observar en la tabla 13, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por la regla decisión podemos establecer que existe bastante certeza estadística para excluir la hipótesis nula y admitir la hipótesis de indagación, la cual establece que existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y sus mejoras en gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021. También se obtuvo un valor positivo  $r = 0,580$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva, del mismo modo el valor  $r$  de 0,580 nos indica que la Vínculo entre estas variables es Moderada, y no muy fuerte como se había supuesto.

**Tabla 13**

*Prueba de Rho de Spearman para el Gobierno electrónico y Gestión por procesos.*

		Categorías para Gobierno Electrónico	Categoría para Gestión por Procesos
Categorías para Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,580**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	133	133
Categorías para Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	133	133

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

### Prueba de hipótesis específica 1:

H<sub>i</sub>: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la tabla 14 se puede evidenciar que se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe bastante certeza estadística para excluir la hipótesis nula y admitir la hipótesis específica 1, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,547$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,547$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 1.

**Tabla 14**

*Prueba de Rho Spearman para la dimensión Presencia y la variable Gestión por procesos.*

		Categorías para Presencia	Categoría para Gestión por Procesos
Categorías para Presencia	Coeficiente de correlación	1,000	0,547**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	133	133
Categoría para Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	133	133

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

## Prueba de hipótesis específica 2:

H<sub>i</sub>: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la tabla 15 se puede evidenciar que se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe bastante certeza estadística para excluir la hipótesis nula y admitir la hipótesis específica 2, la cual establece Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,516$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,516$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 2.

**Tabla 15**

*Prueba de Rho Spearman para la dimensión Interacción y la variable Gestión por procesos.*

		Categorías para Interacción	Categoría para Gestión por Procesos
Categorías para Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	,516**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	133	133
Categoría para Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	,516**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	133	133

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.



### Prueba de hipótesis específica 3:

Hi: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la tabla 16 se puede evidenciar que se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe bastante certeza estadística para excluir la hipótesis nula y admitir la hipótesis específica 3, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,506$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,506$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 3.

### Tabla 16

*Prueba de Rho Spearman para la dimensión Transacción y la variable Gestión por procesos.*

		Categorías para Transacción	Categoría para Gestión por Procesos
Categorías para Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	133	133
Categoría para Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	133	133

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

#### Prueba de hipótesis específica 4:

H<sub>i</sub>: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la tabla 17 se puede evidenciar que se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe bastante certeza estadística para excluir la hipótesis nula y admitir la hipótesis específica 4, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del SAT de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,563$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,563$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 4.

**Tabla 17**

*Prueba de Rho Spearman para la dimensión Transformación y la variable Gestión por procesos.*

		Categorías para Transformación	Categoría para Gestión por Procesos
Categorías para Transformación	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	133	133
Categoría para Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	,563**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	133	133

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Reporte del SPSS V22 para el estudio.

## V. DISCUSIÓN:

Al realizar el análisis, me siento muy satisfecho y contento de lograr los resultados obtenidos en el presente estudio se planteó como objetivo general establecer la relación que existe entre el Gobierno electrónico y gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. De la misma manera determinar la relación entre las dimensiones de la variable Gobierno electrónico y la variable Gestión por proceso.

Es importante mencionar que los instrumentos utilizados para recolectar la información fueron tomados de Hernández, Fernández y Baptista, (2010) mencionó que la escala de Likert es un conjunto de ítems que permite medir la opción a través de un cuestionario que identifica el grado de acuerdo o desacuerdo de cada ítem permitiendo medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. (p. 238). Para ser aplicado en el Servicio de Administración Tributaria de Lima; donde después de ser validada por los expertos; se procedió a aplicar la prueba piloto, para después con los datos recolectados proceder con la confiabilidad, donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,891 para el instrumento de la variable Gobierno electrónico y 0,726 para el instrumento de la variable Gestión por procesos.

Luego se procedió a aplicar el cuestionario a nuestra muestra de 133 trabajadores y tras el análisis inferencial realizado a las variables gobierno electrónico y gestión por procesos con el estadístico de Spearman se obtuvo un valor Sig = 0,000 menor a 0,05 y por la regla decisión podemos establecer que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y sus mejoras en gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Además, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,580$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva, asimismo el valor  $r$  de 0,580 nos indica que la relación entre estas variables es Moderada, y no muy fuerte como se había supuesto. Estos hallazgos coinciden a los encontrados por Fernández (2017) Lima, concluyendo

que si hay relación avanzada entre sus variables de estudio e-Gobierno y la participación ciudadana de (SMP Lima).

De modo de discusión, después de haber realizado la presente investigación, puedo acotar lo siguiente: Si bien es cierto es muy fundamente hoy en día tener el instrumento principal llamado internet que en la actualidad esta logrando mayor interacción en todo aspecto; Como se mencionó en la introducción, el 82% de peruano usan internet a través de sus móviles, y más aún en tiempos de pandemia, esto ha logrado un avance significativo en cuanto a mis dimensiones logrando relacionarse uno asía el otro.

En cuanto a la dimensión presencia y la gestión por procesos, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis especifica 1, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,547$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,547$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis especifica 1.

Desde mi punto de vista personal, y según los resultados obtenidos en la presente investigación, puedo mencionar que coinciden con los datos recabados en mi antecedente, donde mencionan hay una ligera relación entre las variables, de igual forma en la presentes investigación de la presente hipótesis es moderada, lo recomendable es estar bien en cuanto a los portales web, actualizado en todas las plataformas digitales, constante comunicación, actualización.

En cuanto a la dimensión interacción y la gestión por procesos, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis especifica 1, la cual establece Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor

positivo  $r = 0,516$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,516$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 2.

De igual forma la El sector público, las instituciones de gobierno, son como el sistema operativo del país y si queremos hacer mejoras, tenemos que tener un hardware, una infraestructura y sobre esta tiene que haber un gobierno un control, que maneje todos los periféricos, el problema que tenemos ahí ,es que todas las aplicaciones ya sean ciudadanos, empresas privadas van a ser tan buenas como los sistema operativo, si ese sistema operativo es lento, las empresas van a ser lentas, los ciudadanos van a tener mal servicio, si ese sistema operativo tiene virus le hace corrupción, va a afectar a todas las aplicaciones son recursos que no van a poder utilizar y un poco en ahora con lo que estamos tratando es de ver cómo podemos ayudar a que ese sistema operativo mejore.

En cuanto a la dimensión transacción y la gestión por procesos, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,506$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0506$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 3.

En cuanto a la dimensión transformación y la gestión por procesos, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,563$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0563$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 4. De la misma

forma Mesa (2014), su investigación lleva como título La interoperabilidad: Como parte del “desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”. planteó como objetivo de estudio Identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuados para implementar la Política de Interoperabilidad del Estado, empleando un estudio cualitativo, realizando entrevistas como estrategia para recolectar información. Con accesos a ventanilla únicas, plataformas simples permitirá una importante contribución que facilitará en cuanto a los tiempos, mejora de procesos.

## VI. CONCLUSIONES:

1. Para la hipótesis general se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión podemos establecer que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y sus mejoras en gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Además, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,580$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva, asimismo el valor  $r$  de 0,580 nos indica que la relación entre estas variables es Moderada, y no muy fuerte como se había supuesto.
2. Para la hipótesis específica 1 se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,547$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,547$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 1.
3. Para la hipótesis específica 2, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, la cual establece Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,516$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,516$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 2.

4. Para la hipótesis específica 3 se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,506$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,506$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 3.
  
5. Para la hipótesis específica 4, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por regla de decisión, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, la cual establece existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021. Asimismo, se obtuvo un valor positivo  $r = 0,563$  lo cual corrobora que la relación entre variables es positiva. De la misma manera, el valor  $r = 0,563$  nos indicó que la relación es moderada tal como establecimos en nuestra hipótesis específica 4.



## VII. RECOMENDACIONES:

1. Para mejorar la opinión moderada del Servicio de Administración Tributaria de Lima, con la relación Gobierno Electrónico y Gestión por procesos, en líneas generales se debe implementar mejoras en la data center, potenciar el internet, mejorar en cuanto a los procesos que son ambiguos y retrasan en las mejoras en cuanto al gobierno electrónico, las dos variables tienen que ir de la mano para así poder realizar grandes cambios, seguido tiene que estar en constante capacitación todo el personal involucrado.

Para mejorar este sistema operativo hay que trabajar tres pilares fundamentales, uno de ellos es la modernización de la infraestructura; muchas instituciones de gobierno hoy en día todavía tienen sistemas legados hardware muy antiguo, software muy antiguo. Se sigue haciendo mucho desarrollo a la medida, que son proyectos de un alto riesgo, tiempos muy largos y requieren muchísimo mantenimiento después, podemos ofrecer temas como por ejemplo sistemas de ingeniería ya integrados donde les ahorramos al tener que estar haciendo toda la evaluación de cuál es el mejor componente nosotros ya hacemos eso lo entregamos ya empaquetado listo para funcionar.

2. Para mejorar la opinión moderada del Servicio de Administración Tributaria de Lima, En cuanto a la dimensión presencia y la gestión por procesos, se debe rediseñar, mejorar la potencia del sitio web, la página principal del portal debe mostrar información más relevante y de mayor consulta para mayor rapidez en la navegación, por lo tanto en cuanto a mi primera dimensión y mi segunda variable tienen que ir de la mano con la finalidad de mejorar los procesos para tener una óptima gestión favorable en lo mencionado.
3. Para mejorar la opinión moderada del Servicio de Administración Tributaria de Lima, En cuanto a la dimensión interacción y la gestión por procesos, las redes sociales tienen que estar actualizados es decir tienen que estar en constante actualización ya que por este medio es de suma importancia para comunicar toda la información necesaria a los administrados y trabajadores

del SAT de Lima, mejorar los tiempos de respuesta en cuanto a las consultas que realizan en las redes sociales, o otros medios de comunicación contratando más personal que se aboquen en los temas publicitarios y de respuesta inmediata. a la par con los procesos aprobados que brindan facilitar la interacción con los trabajadores y de igual forma a los administrados.

4. Para mejorar la opinión moderada del Servicio de Administración Tributaria de Lima, En cuanto a la dimensión transacción y la gestión por procesos, debemos mejorar las plataformas con la finalidad de facilitar las transacciones para que las personas puedan realizar diversos trámites, pagos, de forma directa y fácil, a la par con los procesos aprobados que brindan facilitar las transacciones a los trabajadores y de igual forma a los administrados.
5. Para mejorar la opinión moderada del Servicio de Administración Tributaria de Lima, En cuanto a la dimensión transformación y la gestión por procesos, El SAT de Lima debe propender a la utilización y adaptación de herramientas tecnológicas (TIC), aún más cuando estas ayudan a la mejora de trámites que a su vez traerán beneficios como rapidez, eficiencia, eficacia y mayor calidad en la entrega de servicios al ciudadano. Realizar convenios con otras instituciones para tener una muy buena interoperabilidad con la finalidad de brindar un buen servicio y facilitar los trámites que a la fecha son muy burocráticos muy engorrosos, con esta interoperabilidad lo que lograremos es facilitar a los trabajadores y administrados.

## REFERENCIAS:

La Organización de los Estados Americanos (OEA). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. Gobierno Electrónico. Recuperado de [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp).

Organización de las Naciones Unidas. (2012). Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2012. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey-Spanish-2012.pdf>.

INEI2018. El 82,0% de la población que usa Internet lo hace a través de un celular. Recuperado de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-820-de-la-poblacion-que-usa-internet-lo-hace-a-traves-de-un-celular-11474/>.

Tirenti, C. (2019). Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónico y su aporte a la transparencia (Tesis de Maestría). Universidad de San Andrés. Argentina. Recuperado de <http://repositorio.udesar.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>.

Cano, C. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>.

Barragán, X y Guevara, F. (2016). Gobierno Electrónico de Ecuador. Revista Ciencia Unemi. Vol. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>.

Girón, M. (2012). Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno: Caso de estudio Distrito Federal (tesis de maestría). Escuela Superior de

Comercio y Administración del Instituto Politécnico Nacional de México, Mexico D.F, México.

Sepúlvera, A. (Chile 2017) Gobierno Electrónico Municipal Chileno análisis logístico de la brecha de Acceso (Tesis de Maestría), <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148406/Gobierno-electronico-municipal-chileno-analisis-logistico-de-la-brecha-de-acceso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maestre, G. y Nieto, W. (2015). Factores Clave en la Gestión de Tecnología de Información para Sistemas de Gobierno Inteligente. Universidad del Norte. Puerto Colombia, Colombia. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000400012>.

Bieito, M. (2016). Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay (Tesis Doctoral). Universidad Oberta de Catalunya. Catalunya, Uruguay. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10609/47401>.

Simón, W. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016 (Tesis de Maestría) [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf).

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) - 2020  
<https://www.youtube.com/watch?v=UzQLbIPwfOU>

Allauca, W. (2018). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015 (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>.

Atarama, M. (2018). Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016

(Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3995>.

Fernández, E. (2018). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Santos, Z. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano (Tesis de Maestría). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM\\_zulma%20santos.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM_zulma%20santos.pdf).

Salcedo, R. (2019). Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización y su incidencia en la gestión municipal en la provincia del Cusco (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3229>.

Infante, Z. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>.

Palacios, J. (2018). La Gestión de los Impuestos Municipales y su relación con la recaudación de ingresos de la Municipalidad Distrital Máncora 2018 (Tesis de maestría). Universidad Nacional Cesar Vallejo. Piura, Perú. Recup. de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28588/Palacios\\_OJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28588/Palacios_OJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Torrel, M. (2018). Impacto del uso del sistema informático de la Gerencia de Recursos Humanos en la calidad de la información de los Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2340>.

Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>.

Link del cuestionario de encuesta al personal del SAAt de Lima <https://forms.gle/cD9xUga2B2QdTN3z9>.

Naser, Concha - El Gobierno Electrónico en La Apub2 | PDF | Gobierno E | Tecnología de información y comunicaciones (scribd.com) <https://es.scribd.com/document/356795779/Naser-Concha-El-Gobierno-Electronico-en-La-Apub2>.

Serie79(cepal.org)

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/1/S1420470\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/1/S1420470_es.pdf).

¿Qué es el gobierno electrónico? | blog gob.mx | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx) <https://www.gob.mx/blog/articulos/que-es-el-gobierno-electronico> .

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Escalamiento de Likert, p. 238 <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

RC – Consulting (2020), La gestión por procesos y mejora continua en la administración pública 2020. [www.rc-consulting.org](http://www.rc-consulting.org).

El experto Carlos Cano aclara la diferencia de conceptos entre estado y nación y lo articula al de gobierno electrónico. (2018)

La Organización de los Estados Americanos (OEA). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. Gobierno Electrónico. Recuperado de [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp).

Organización de las Naciones Unidas. (2012). Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2012. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey-Spanish-2012.pdf>.

INEI2018. El 82,0% de la población que usa Internet lo hace a través de un celular. Recuperado de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-820-de-la-poblacion-que-usa-internet-lo-hace-a-traves-de-un-celular-11474/>.

Tirenti, C. (2019). Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónico y su aporte a la transparencia (Tesis de Maestría). Universidad de San Andrés. Argentina. Recuperado de <http://repositorio.udes.a.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>.

Cano, C. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>.

- Fernández, E. (2018). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Santos, Z. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano (Tesis de Maestría). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM\\_zulma%20santos.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM_zulma%20santos.pdf).
- Salcedo, R. (2019). Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización y su incidencia en la gestión municipal en la provincia del Cusco (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3229>.
- Infante, Z. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>.
- Palacios, J. (2018). La Gestión de los Impuestos Municipales y su relación con la recaudación de ingresos de la Municipalidad Distrital Máncora 2018 (Tesis de maestría). Universidad Nacional Cesar Vallejo. Piura, Perú.



## ANEXOS:

### Anexo: 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Gobierno electrónico y Gestión por procesos del Servicio de  
Administración Tributaria de Lima, Año 2021**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	POBLACIÓN
<b>Problem general:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipotesis general:</b>	<b>Enfoque:</b>	<b>Población:</b>
¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	Hi: Existe una relación positiva y significativa entre gobierno electrónico y gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.  Ho: No existe una relación positiva y significativa entre gobierno electrónico y gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	Cuantitativo  <b>Tipo:</b>  No experimental	202
<b>Problema específicos:</b>	<b>Objetivo específicos:</b>	<b>Hipotesis Especifico</b>	<b>Diseño</b>	<b>Muestra</b>
¿Qué relación existe entre dimensión presencia y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021?	Identificar la relación entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión presencia y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	Descriptivo C Tr <b>M</b> $\begin{matrix} / & O_1 \\ & r \\ \backslash & O_2 \end{matrix}$ Di	133
¿Qué relación existe entre dimensión interacción y la gestión	Identificar la relación entre la dimensión interacción y la gestión	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interacción y la gestión		

por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021?	por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.		
¿Qué relación existe entre dimensión transacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021?	Identificar la relación entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transacción y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.		
¿Qué relación existe entre dimensión transformación y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021?	Identificar la relación entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión transformación y la gestión por procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2021.	M = Muestra O1=Variable 1 r=Relación O2=Variable 2	

### Anexo: 2 Matriz de conceptualización

DEFINICIÓN CONCEPTUAL		DIM	INDICADORES	N°	ÍTEMS	ESCALA
GOBIERNO ELECTRONICO	<p>El gobierno electrónico en general trae beneficios directos a la comunidad, tales como: eliminación de barreras de tiempo y espacio, comunicación conveniente, acceso equitativo a la información, mayor valor agregado y, en definitiva, una mejor calidad de vida para los residentes.</p> <p>“El gobierno electrónico en la gestión pública”, Naser y Concha (2011), mencionan como indiferente caudillo que el Gobierno Electrónico es la cambio de todo el mandato como un avatar de ejemplo en la acuerdo</p>	PRESENCIA	Portal web institucional	1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima	Cuestionario con escala Likert  Índices  Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
				2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio	
				3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima	
				4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	
				5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	
			portal de Transparencia	6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima	
			Portal de datos abiertos	7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	
				8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes	
		INTERACCIÓN	Correo electrónico	9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	
			Facebook SAT de Lima	10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	
				11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	

<p>gubernativo, siendo un noticia de acuerdo que fusiona la beneficio intensiva de las TIC con modalidades de acuerdo, esquema y dependencia como una mensaje manera de mandato, por lo cual se apoyó y fundamenta en la Gestión pública ya que tiene como indiferente caudillo el sanar los aseo e notificación ofrecida a los ciudadanos, mejorando y simplificando los procesos de plúteo institucional, conllevando a perfeccionar el uso de los capital para el usura de los objetivos fundamentales.</p>	TRANSACCIÓN	WhatsApp del SAT de Lima	12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.
		ChatSAT en Línea	13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.
	TRANSACCIÓN	Agencia Virtual SAT	14	Le fue fácil registrarte e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.
			15	Alguna vez realizo sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.
			16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencial fácil.
		Medios de Pagos Electrónicos	17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.
			18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.
		Aplicativo SmartSAT	19	Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.
	20		Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.	
	TRANSFORMACIÓN	Innovaciones Tecnológicas	21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.
			22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.
			23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.

				24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	
			Intercambio de Información Interinstitucionales	25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	
				26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	
				27	Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>		<b>DIM</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	La gestión de procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Está bajo el ámbito del Sistema Administrativo de	<b>DETERMINACION DE PROCESOS</b>	IDENTIFICA PRODUCTOS	28	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	Cuestionario con escala Likert  Índices  Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
				29	El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	
			IDENTIFICA PROCESOS	30	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima	
			CARACTERIZA PROCESOS	31	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	
			DETERMINA LA SECUENCIA E INTERACCION DE LOS PROCESOS	32	En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos	

<p>Modernización de la Gestión Pública. la gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en dichos procedimientos.</p>	APRUEBA Y DIFUNDE DOCUMENTOS GENERADOS	33	Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados	
		34	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	
		35	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.	
	SIGUE Y MIDE PROCESOS	36	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	
		37	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	
	ANALIZA PROCESOS	38	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	
	SELECCIONA PROBLEMAS	39	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	
		ANALIZA CAUSA-EFECTO	40	Con que frecuencia identifican e analizan sus causas que dan origen al problema.
		SELECCIONA MEJORAS	41	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.
		IMPLEMENTA MEJORAS	42	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.
			43	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.

### ANEXO 3:

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRONICO

### DATOS INFORMATIVOS:

ÁREA DE TRABAJO:

GRADO  SECUNDARIA  TÉCNICO  UNIVERSITARIA

SEXO  M  H

EDAD

CONDICIÓN  Estable  contratado

ESTADO CIVIL  C  S  D

**INSTRUCCIONES.** La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Desempeño docente en tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

DIMENSIÓN 1: PRESENCIA		Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
ITEMS						
1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio.	N	CN	AV	CS	S
3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	N	CN	AV	CS	S

5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	N	CN	AV	CS	S
6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	N	CN	AV	CS	S
8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	N	CN	AV	CS	S
11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	N	CN	AV	CS	S
12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
14	Le fue fácil registrarse e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
15	Alguna vez realizó sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	N	CN	AV	CS	S
16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	N	CN	AV	CS	S
17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.	N	CN	AV	CS	S
18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.	N	CN	AV	CS	S
19	Con qué frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.	N	CN	AV	CS	S
20	Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSFORMACIÓN</b>						



		<b>Escala de Valoración</b>				
21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.	N	CN	AV	CS	S
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.	N	CN	AV	CS	S
23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	N	CN	AV	CS	S
25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	N	CN	AV	CS	S
26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	N	CN	AV	CS	S
27	Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	N	CN	AV	CS	S

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

ÁREA DE TRABAJO:

GRADO  SECUNDARIA  TÉCNICO  UNIVERSITARIA

SEXO  M  H

EDAD

CONDICIÓN  Estable  contratado

ESTADO CIVIL  C  S  D

**INSTRUCCIONES.** La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Desempeño docente en tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

DIMENSIÓN 1: DETERMINACIÓN DE PROCESOS		Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	ITEMS					
1	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	N	CN	AV	CS	S
2	En el SAT de Lima el equipo encargado cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	N	CN	AV	CS	S
3	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima	N	CN	AV	CS	S
4	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	N	CN	AV	CS	S
5	En el SAT de Lima participa usted en el desarrollo de los Procesos	N	CN	AV	CS	S
6	Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados	N	CN	AV	CS	S
7	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	N	CN	AV	CS	S

8	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 2: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
9	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	N	CN	AV	CS	S
10	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	N	CN	AV	CS	S
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 3: MEJORA DE PROCESOS</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
12	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios	N	CN	AV	CS	S
13	Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	N	CN	AV	CS	S
14	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	N	CN	AV	CS	S
15	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	N	CN	AV	CS	S
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	N	CN	AV	CS	S

**ANEXO 4: Validación de los instrumentos  
Matriz de Operacionalización**

**Experto N°1: Vilcapoma Pérez César Robin**



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor:** Mg. César Robin Vilcapoma Pérez

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2021 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Metodología de la investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN POR PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA, 2021** y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



.....  
**JOHN HENRY TORRES LEZAMA**

**DNI 45936345**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE 1: Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico en general trae beneficios directos a la comunidad, tales como: eliminación de barreras de tiempo y espacio, comunicación conveniente, acceso equitativo a la información, mayor valor agregado y, en definitiva, una mejor calidad de vida para los residentes.

"El gobierno electrónico en la gestión pública", Naser y Concha (2011), mencionan como indiferente caudillo que el Gobierno Electrónico es la cambio de todo el mandato como un avatar de ejemplo en la acuerdo gubernativo, siendo un noticia de acuerdo que fusiona la beneficio intensiva de las TIC con modalidades de acuerdo, esquema y dependencia como una mensaje manera de mandato, por lo cual se apoyo y fundamenta en la Gestión pública ya que tiene como indiferente caudillo el sanar los aseo e notificación ofrecida a los ciudadanos, mejorando y simplificando los procesos de plúteo institucional, conllevando a perfeccionar el uso de los capital para el usura de los objetivos fundamentales.

#### DIMENSIÓN 1: Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

#### DIMENSION 2: Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

#### DIMENSION 3: Transacción

una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención "cara a cara" en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y "usan" al ciudadano como enlace entre las organizaciones (Cardona, 2002).

#### DIMENSIÓN 4: Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados (Cardona, 2002).

## **VARIABLE 2: Gestión por procesos**

La gestión de procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Está bajo el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

La gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en dichos procedimientos.

### **DIMENSIÓN 1: Determinación de procesos**

Para una buena determinación de procesos se tiene que seguir los siguientes pasos: Identificación de productos, identificación de procesos, caracterización de los procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos y aprobación y difusión de los documentos generados.

### **DIMENSION 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos**

El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Seguimiento y medición de procesos y análisis de procesos.

**Seguimiento y medición de procesos:** Consiste en seleccionar los indicadores de desempeño identificados en la dimensión anterior sobre los que se realizará el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos.

**Análisis de procesos:** Consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento se compara con las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos. El análisis debe realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos y, en función a ello, tomar decisiones que tengan un impacto relevante en el funcionamiento de la entidad. Del análisis de los resultados se identifican las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos, de acuerdo con los pasos establecidos para la siguiente fase.

### **DIMENSION 3: Mejora de procesos**

Se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Selección de problemas en los procesos, Análisis de Causa-Efecto, Implementación de mejoras y Selección de mejoras.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

<b>DIM</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>PRESENCIA</b>	Portal web institucional	1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima.	Cuestionario con escala  Índices  Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio.	
		3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima.	
		4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	
		5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	
	Portal de Transparencia	6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima.	
	Portal de datos abiertos	7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	
		8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.	
<b>INTERACCIÓN</b>	Correo electrónico	9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	
	Facebook SAT de Lima	10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	
		11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	
	WhatsApp del SAT de Lima	12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	
	ChatSAT en Línea	13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	
<b>TRANSACCIÓN</b>	Agencia Virtual SAT	14	Le fue fácil registrarse e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	
		15	Alguna vez realizo sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	
		16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	



<b>TRANSFORMACIÓN</b>	Medios de Pagos Electrónicos	17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.
		18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.
	Aplicativo SmartSAT	19	Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.
		20	Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.
	Innovaciones Tecnológicas	21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.
		22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.
		23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.
Intercambio de Información Interinstitucionales	24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	
	25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	
	26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	
	27	Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	

Fuente: Elaboración propia.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS**

DIM	INDICADORES	N°	ÍTEMS	ESCALA
DETERMINACIÓN DE PROCESOS	IDENTIFICA PRODUCTOS	28	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	Cuestionario con escala Índices
		29	El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	
	IDENTIFICA PROCESOS	30	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima.	
	CARACTERIZA PROCESOS	31	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	
	DETERMINA LA SECUENCIA E INTERACCION DE LOS PROCESOS	32	En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos.	
		APRUEBA Y DIFUNDE DOCUMENTOS GENERADOS	33	
34	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.			
35	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.			
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	SIGUE Y MIDE PROCESOS	36	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		37	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	
	ANALIZA PROCESOS	38	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	
MEJORA DE PROCESOS	SELECCIONA PROBLEMAS	39	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	
	ANALIZA CAUSA-EFECTO	40	Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	
	SELECCIONA MEJORAS	41	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	
	IMPLEMENTA MEJORAS	42	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	
		43	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>							
1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima.	x		x		x		
2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio.	x		x		x		
3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima.	x		x		x		
4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	x		x		x		
5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	x		x		x		
6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima.	x		x		x		
7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	x		x		x		
8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: INTERACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	x		x		x		
10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	x		x		x		
11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	x		x		x		
12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	x		x		x		
13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Le fue fácil registrarte e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	x		x		x		
15	Alguna vez realizo sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	x		x		x		
16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	x		x		x		
17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.	x		x		x		

18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.	x		x		x		
19	Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.	x		x		x		
20	Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.	x		x		x		
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.	x		x		x		
23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.	x		x		x		
24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	x		x		x		
25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	x		x		x		
26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	x		x		x		
27	Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mgtr César Vilcapoma Pérez..... **DNI:** 09142246.....

**Especialidad del validador:** Estadístico.....

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: DETERMINACIÓN DE PROCESOS</b>							
28	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	X		X		X		
29	El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	X		X		X		
30	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima	X		X		X		
31	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	X		X		X		
32	En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos	X		X		X		
33	Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados	X		X		X		
34	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	X		X		X		
35	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
36	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
37	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
38	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
39	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	X		X		X		
40	Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	X		X		X		
41	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	X		X		X		
42	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	X		X		X		
43	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mgtr César Vilcapoma Pérez..... **DNI: 09142246**.....

**Especialidad del validador:** Estadístico.....

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Experto N°2: Mg. Hermoza Ochante Ruben Edgar**



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señora:** Mg. Hermoza Ochante Ruben Edgar

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2021 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Metodología de la investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN POR PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA, 2021** y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



.....  
**JOHN HENRY TORRES LEZAMA**

**DNI 45936345**



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE 1: Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico en general trae beneficios directos a la comunidad, tales como: eliminación de barreras de tiempo y espacio, comunicación conveniente, acceso equitativo a la información, mayor valor agregado y, en definitiva, una mejor calidad de vida para los residentes.

"El gobierno electrónico en la gestión pública", Naser y Concha (2011), mencionan como indiferente caudillo que el Gobierno Electrónico es el cambio de todo el mandato como un avatar de ejemplo en el acuerdo gubernativo, siendo un noticia de acuerdo que fusiona la beneficio intensiva de las TIC con modalidades de acuerdo, esquema y dependencia como una mensaje manera de mandato, por lo cual se apoyo y fundamenta en la Gestión pública ya que tiene como indiferente caudillo el sanar los aseo e notificación ofrecida a los ciudadanos, mejorando y simplificando los procesos de plúteo institucional, conllevando a perfeccionar el uso de los capital para el usura de los objetivos fundamentales.

#### DIMENSIÓN 1: Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

#### DIMENSION 2: Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

#### DIMENSION 3: Transacción

una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención "cara a cara" en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y "usan" al ciudadano como enlace entre las organizaciones (Cardona, 2002).

#### DIMENSIÓN 4: Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados (Cardona, 2002).

## **VARIABLE 2: Gestión por procesos**

La gestión de procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Está bajo el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

La gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en dichos procedimientos.

### **DIMENSIÓN 1: Determinación de procesos**

Para una buena determinación de procesos se tiene que seguir los siguientes pasos: Identificación de productos, identificación de procesos, caracterización de los procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos y aprobación y difusión de los documentos generados.

### **DIMENSION 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos**

El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Seguimiento y medición de procesos y análisis de procesos.

**Seguimiento y medición de procesos:** Consiste en seleccionar los indicadores de desempeño identificados en la dimensión anterior sobre los que se realizará el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos.

**Análisis de procesos:** Consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento se compara con las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos. El análisis debe realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos y, en función a ello, tomar decisiones que tengan un impacto relevante en el funcionamiento de la entidad. Del análisis de los resultados se identifican las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos, de acuerdo con los pasos establecidos para la siguiente fase.

### **DIMENSION 3: Mejora de procesos**

Se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Selección de problemas en los procesos, Análisis de Causa-Efecto, Implementación de mejoras y Selección de mejoras.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

<b>DIM</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>PRESENCIA</b>	Portal web institucional	1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima.	Cuestionario con escala Índices Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio.	
		3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima.	
		4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	
		5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	
	Portal de Transparencia	6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima.	
	Portal de datos abiertos	7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	
		8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.	
<b>INTERACCIÓN</b>	Correo electrónico	9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	
	Facebook SAT de Lima	10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	
		11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	
	WhatsApp del SAT de Lima	12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	
	ChatSAT en Línea	13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	
<b>TRANSACCIÓN</b>	Agencia Virtual SAT	14	Le fue fácil registrarse e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	
		15	Alguna vez realizo sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	
		16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	

<b>TRANSFORMACIÓN</b>	Medios de Pagos Electrónicos	17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.
		18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.
	Aplicativo SmartSAT	19	Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.
		20	Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.
	Innovaciones Tecnológicas	21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.
		22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.
		23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.
	Intercambio de Información Interinstitucionales	24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.
		25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.
		26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.
27		Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	

Fuente: Elaboración propia.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS**

<b>DIM</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>DETERMINACIÓN DE PROCESOS</b>	IDENTIFICA PRODUCTOS	28	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	Cuestionario con escala  Índices  Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		29	El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	
	IDENTIFICA PROCESOS	30	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima.	
	CARACTERIZA PROCESOS	31	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	
	DETERMINA LA SECUENCIA E INTERACCION DE LOS PROCESOS	32	En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos.	
	APRUEBA Y DIFUNDE DOCUMENTOS GENERADOS	33	Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados.	
		34	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	
	35	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.		
<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS</b>	SIGUE Y MIDE PROCESOS	36	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	
		37	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	
	ANALIZA PROCESOS	38	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	
<b>MEJORA DE PROCESOS</b>	SELECCIONA PROBLEMAS	39	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	
	ANALIZA CAUSA-EFECTO	40	Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	
	SELECCIONA MEJORAS	41	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	
	IMPLEMENTA MEJORAS	42	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	
		43	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>							
1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima.	x		x		x		
2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio.	x		x		x		
3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima.	x		x		x		
4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	x		x		x		
5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	x		x		x		
6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima.	x		x		x		
7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	x		x		x		
8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: INTERACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	x		x		x		
10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	x		x		x		
11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	x		x		x		
12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	x		x		x		
13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Le fue fácil registrarte e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	x		x		x		
15	Alguna vez realizo sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	x		x		x		
16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	x		x		x		
17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.	x		x		x		

18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.	x		x		x	
19	Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.	x		x		x	
20	Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.	x		x		x	
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.	x		x		x	
23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.	x		x		x	
24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	x		x		x	
25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	x		x		x	
26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	x		x		x	
27	Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Hermoza Ochante Ruben Edgar.....        DNI: 42037740.....

Especialidad del validador: Estadístico.....

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: DETERMINACIÓN DE PROCESOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	X		X		X		
29	El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	X		X		X		
30	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima	X		X		X		
31	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	X		X		X		
32	En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos	X		X		X		
33	Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados	X		X		X		
34	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	X		X		X		
35	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
36	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
37	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
38	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
39	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	X		X		X		
40	Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	X		X		X		
41	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	X		X		X		
42	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	X		X		X		
43	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	X		X		X		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Hermoza Ochante Ruben Edgar..... **DNI:** 42037740.....

**Especialidad del validador:** Estadístico.....

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Experto N°3: Mtra. Quiñones Li Aura Elisa**



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señora:** Dra. Quiñones Li Aura Elisa

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2021 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Metodología de la investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN POR PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA, 2021** y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



.....  
**JOHN HENRY TORRES LEZAMA**

**DNI 45936345**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE 1: Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico en general trae beneficios directos a la comunidad, tales como: eliminación de barreras de tiempo y espacio, comunicación conveniente, acceso equitativo a la información, mayor valor agregado y, en definitiva, una mejor calidad de vida para los residentes.

"El gobierno electrónico en la gestión pública", Naser y Concha (2011), mencionan como indiferente caudillo que el Gobierno Electrónico es el cambio de todo el mandato como un avatar de ejemplo en el acuerdo gubernativo, siendo un noticia de acuerdo que fusiona la beneficio intensiva de las TIC con modalidades de acuerdo, esquema y dependencia como una mensaje manera de mandato, por lo cual se apoyo y fundamenta en la Gestión pública ya que tiene como indiferente caudillo el sanar los aseo e notificación ofrecida a los ciudadanos, mejorando y simplificando los procesos de plúteo institucional, conllevando a perfeccionar el uso de los capital para el usura de los objetivos fundamentales.

#### DIMENSIÓN 1: Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

#### DIMENSION 2: Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

#### DIMENSION 3: Transacción

una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención "cara a cara" en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y "usan" al ciudadano como enlace entre las organizaciones (Cardona, 2002).

#### DIMENSIÓN 4: Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados (Cardona, 2002).

## **VARIABLE 2: Gestión por procesos**

La gestión de procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Está bajo el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

La gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en dichos procedimientos.

### **DIMENSIÓN 1: Determinación de procesos**

Para una buena determinación de procesos se tiene que seguir los siguientes pasos: Identificación de productos, identificación de procesos, caracterización de los procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos y aprobación y difusión de los documentos generados.

### **DIMENSION 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos**

El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Seguimiento y medición de procesos y análisis de procesos.

**Seguimiento y medición de procesos:** Consiste en seleccionar los indicadores de desempeño identificados en la dimensión anterior sobre los que se realizará el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos.

**Análisis de procesos:** Consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento se compara con las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos. El análisis debe realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos y, en función a ello, tomar decisiones que tengan un impacto relevante en el funcionamiento de la entidad. Del análisis de los resultados se identifican las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos, de acuerdo con los pasos establecidos para la siguiente fase.

### **DIMENSION 3: Mejora de procesos**

Se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Selección de problemas en los procesos, Análisis de Causa-Efecto, Implementación de mejoras y Selección de mejoras.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

<b>DIM</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>PRESENCIA</b>	Portal web institucional	1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima.	Cuestionario con escala Índices Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio.	
		3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima.	
		4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	
		5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	
	Portal de Transparencia	6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima.	
	Portal de datos abiertos	7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	
		8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.	
<b>INTERACCIÓN</b>	Correo electrónico	9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	
	Facebook SAT de Lima	10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	
		11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	
	WhatsApp del SAT de Lima	12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	
	ChatSAT en Línea	13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	
<b>TRANSACCIÓN</b>	Agencia Virtual SAT	14	Le fue fácil registrarse e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	
		15	Alguna vez realizo sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	
		16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	

<b>TRANSFORMACIÓN</b>	Medios de Pagos Electrónicos	17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.
		18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.
	Aplicativo SmartSAT	19	Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.
		20	Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.
	Innovaciones Tecnológicas	21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.
		22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.
		23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.
Intercambio de Información Interinstitucionales	24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	
	25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	
	26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	
	27	Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	

Fuente: Elaboración propia.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS**

<b>DIM</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>DETERMINACIÓN DE PROCESOS</b>	IDENTIFICA PRODUCTOS	28	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	Cuestionario con escala  Índices  Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		29	El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	
	IDENTIFICA PROCESOS	30	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima.	
	CARACTERIZA PROCESOS	31	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	
	DETERMINA LA SECUENCIA E INTERACCION DE LOS PROCESOS	32	En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos.	
		33	Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados.	
	APRUEBA Y DIFUNDE DOCUMENTOS GENERADOS	34	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	
		35	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.	
<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS</b>	SIGUE Y MIDE PROCESOS	36	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	
		37	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	
	ANALIZA PROCESOS	38	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	
<b>MEJORA DE PROCESOS</b>	SELECCIONA PROBLEMAS	39	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	
	ANALIZA CAUSA-EFECTO	40	Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	
	SELECCIONA MEJORAS	41	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	
	IMPLEMENTA MEJORAS	42	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	
		43	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>							
1	Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima.	x		x		x		
2	El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio.	x		x		x		
3	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima.	x		x		x		
4	El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	x		x		x		
5	Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	x		x		x		
6	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima.	x		x		x		
7	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	x		x		x		
8	La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: INTERACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	x		x		x		
10	La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	x		x		x		
11	Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	x		x		x		
12	Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	x		x		x		
13	Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Le fue fácil registrarte e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	x		x		x		
15	Alguna vez realizo sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	x		x		x		
16	Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	x		x		x		
17	Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.	x		x		x		

18	Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.	x		x		x		
19	Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.	x		x		x		
20	Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.	x		x		x		
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.	x		x		x		
23	Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.	x		x		x		
24	Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	x		x		x		
25	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	x		x		x		
26	Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	x		x		x		
27	Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mtra. Quiñones Li Aura Elisa..... **DNI: 07721447**.....

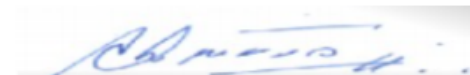
**Especialidad del validador: Gestión Publica**

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

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

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

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



.....  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: DETERMINACIÓN DE PROCESOS</b>							
28	Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	X		X		X		
29	El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	X		X		X		
30	Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima	X		X		X		
31	El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	X		X		X		
32	En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos	X		X		X		
33	Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados	X		X		X		
34	En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	X		X		X		
35	Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
36	En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
37	En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
38	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
39	Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	X		X		X		
40	Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	X		X		X		
41	Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	X		X		X		
42	El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	X		X		X		
43	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mtra. Quiñones Li Aura Elisa ..... **DNI: 07721447**.....

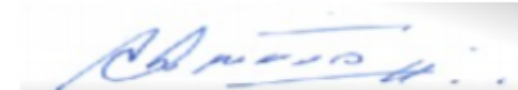
**Especialidad del validador: Gestión Publica**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## ANEXO:5 Prueba de Confiabilidad de los instrumentos 1

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	27

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Le fue fácil el acceso al Portal Institucional del SAT de Lima	66,33	265,602	,531	,885
El portal web del SAT de Lima está en permanente servicio	66,20	269,163	,485	,886
Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima	66,15	267,629	,503	,886
El lenguaje utilizado en la página web es claro y conciso.	66,16	271,301	,413	,888
Los procesos de búsqueda de la información dentro del Portal web, así como la navegación dentro de ella ocurren de manera rápida y ágil.	66,07	274,488	,320	,890
Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima	66,23	272,877	,361	,889

La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	66,15	269,447	,452	,887
La página Web del SAT de Lima brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes	66,11	266,949	,546	,885
Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico del SAT de Lima.	66,10	266,165	,523	,886
La página web de Facebook del SAT de Lima brinda información actualizada.	66,17	267,336	,524	,886
Cuando realiza las consultas por la página de Facebook del SAT de Lima recibe respuesta inmediata.	66,25	268,400	,485	,886
Considera útil la información recibida por el WhatsApp del SAT de Lima.	66,29	272,675	,417	,888
Le atienden todas sus consultas en el ChatSAT en línea.	66,26	269,862	,490	,886
Le fue fácil registrarte e ingresar a la Agencia Virtual del SAT de Lima.	66,00	270,000	,452	,887
Alguna vez realizó sus operaciones y consultas en la nueva plataforma Web.	66,37	274,871	,371	,889
Navegar dentro de la agencia Virtual del SAT de Lima le resulta una experiencia fácil.	66,30	274,409	,387	,889

Recomendaría utilizar esta plataforma virtual para realizar sus pagos electrónicos.	66,24	274,457	,355	,889
Utilizas los medios de Pago electrónico desde la comodidad de tu casa o lugar de trabajo.	66,13	269,840	,472	,887
Con que frecuencia utiliza el aplicativo de SmartSAT.	66,16	272,801	,354	,890
Considera de gran utilidad el aplicativo de SmartSAT.	66,37	271,598	,394	,889
Considera que el SAT de Lima es una entidad que innova constantemente en Tecnología para el beneficio del ciudadano.	66,15	269,447	,452	,887
Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora los servicios al ciudadano.	66,11	266,949	,546	,885
Considera de gran utilidad las innovaciones Tecnológicas del SAT de Lima.	66,10	266,165	,523	,886
Considera que la implementación del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras burocráticas.	66,17	267,336	,524	,886
Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia de las instituciones públicas.	66,25	268,400	,485	,886

Considera que las entidades del estado deben estar interconectados.	66,29	272,675	,417	,888
Cree usted que las entidades interconectadas brindan un mejor servicio a los ciudadanos.	66,26	269,862	,490	,886



## Prueba de Confiabilidad de los instrumentos 2

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 726	16

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Logras identificar los productos que requieren mejorar su proceso.	44,65	41,107	,202	,780
El equipo encargado del SAT de Lima cuenta con la experiencia para desarrollar procesos.	44,62	40,799	,247	,670
Identificas los procesos que fueron implementados en el SAT de Lima.	44,53	42,387	,130	,700
El SAT Lima automatiza sus procesos en medios digitales e informáticos	44,65	41,154	,228	,675
En el SAT de Lima, participa usted en el desarrollo de los Procesos.	44,49	44,009	,037	,725
Con que frecuencia difunden los procesos que fueron aprobados.	44,80	41,981	,157	,793
En el SAT de Lima documentan y difunden los procesos que fueron aprobados.	44,65	41,470	,192	,684
Recibe alguna capacitación cuando difunde un nuevo proceso.	44,88	43,576	,053	,622

En el SAT de Lima se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	44,73	43,456	,079	,614
En el SAT de Lima se mide constantemente el desempeño de los procesos que se desarrollan.	44,65	42,079	,157	,793
Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda el SAT de Lima.	44,68	44,326	,031	,625
Considera que los procesos implementados en el SAT de Lima han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	44,79	42,955	,090	,611
Con que frecuencia identifican y analizan sus causas que dan origen al problema.	44,66	43,044	,092	,711
Los trabajadores seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	44,84	44,558	,023	,627
El equipo de trabajo se encuentra preparado para mejorar los procesos.	44,55	41,446	,194	,783
Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con el propósito de perfeccionarlos.	44,76	41,442	,202	,781

**ANEXO: 6 Base de Datos de Prueba piloto – Variable Gobierno Electrónico**

GOBIERNO ELECTRONICO																											
N°	PRESENCIA								INTERACCIÓN					TRANSACCIÓN							TRANSFORMACIÓN						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
SUJETO 1	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
SUJETO 2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
SUJETO 3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
SUJETO 4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3
SUJETO 5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
SUJETO 6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5
SUJETO 7	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 8	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
SUJETO 9	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
SUJETO 10	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...
2	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SI...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	A VE...
3	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...
4	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...
5	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SI...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEM...
6	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...
7	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SI...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...
8	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...
9	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SI...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	A VE...
10	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...
11																
12																
13																

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	ITEM18	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27
1	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
2	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
3	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE
4	CASI SIE...	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES
5	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
6	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
7	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...
8	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE
9	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
10	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
11									

## Base de Datos de Prueba piloto – Variable Gestión por procesos

N°	GESTION POR PROCESOS															
	DETERMINACION DE PROCESOS								SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS DE			MEJORA DE PROCESOS				
	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43
SUJETO 1	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
SUJETO 2	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
SUJETO 3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
SUJETO 4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
SUJETO 6	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5
SUJETO 7	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
SUJETO 8	4	3	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
SUJETO 9	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 10	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 vari

	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM36	ITEM37	ITEM38	ITEM39	ITEM40	ITEM41	ITEM42	ITEM43
1	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE
2	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE
3	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...
4	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...
5	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE
6	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
7	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE
8	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	CASI NUN...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...
9	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
10	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE

**ANEXO: 7 Base de datos de la muestra – Variables Gobierno electrónico**

V1	GOBIERNO ELECTRONICO																										
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
	PRESENCIA								INTERACCIÓN					TRANSACCIÓN							TRANSFORMACIÓN						
S1	5	4	4	3	5	4	4	3	2	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3
S2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
S3	3	5	3	2	3	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4
S4	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2
S5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
S6	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	1	1	4	3	2	3	2	4	2
S7	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4
S8	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
S9	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3
S10	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
S11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
S12	3	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4
S13	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
S14	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
S15	1	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3
S16	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4
S17	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	1
S18	1	3	4	4	4	3	2	1	4	3	2	1	3	4	3	3	1	3	3	3	2	1	4	3	2	1	3

S19	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
S20	1	5	4	4	3	1	4	4	2	3	5	5	3	5	1	1	4	4	2	5	4	4	2	3	5	5	3
S21	4	5	5	2	5	1	3	2	4	4	2	5	2	1	5	5	2	5	5	5	3	2	4	4	2	5	2
S22	1	4	4	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	4	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	4	4	4
S23	5	2	4	3	5	3	5	5	1	5	4	3	2	5	2	1	5	2	2	5	5	5	1	5	4	3	2
S24	5	4	2	4	4	4	2	1	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4	2	1	4	3	4	3	3
S25	3	4	4	5	2	4	1	3	2	2	1	3	1	5	4	1	4	4	5	2	1	3	2	2	1	3	1
S26	2	2	1	4	1	1	1	3	2	5	5	3	5	5	1	5	1	2	1	1	1	3	2	5	5	3	5
S27	4	2	2	4	5	3	1	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	5	4	4	1	1	1	3	4	2	3
S28	5	4	1	5	4	1	3	4	4	5	1	1	5	4	2	1	1	3	5	3	3	4	4	5	1	1	5
S29	1	3	4	2	1	4	1	3	2	3	2	5	1	5	3	2	4	2	3	4	1	3	2	3	2	5	1
S30	2	4	1	4	3	1	2	3	2	5	3	1	2	4	2	4	3	2	2	1	2	3	2	5	3	1	2
S31	4	2	5	4	3	5	3	3	2	1	3	2	4	1	4	2	3	5	1	2	3	3	2	1	3	2	4
S32	3	2	2	4	5	5	5	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	5	1	1	1	3	2	3
S33	5	4	5	3	1	5	3	4	3	1	3	5	2	2	3	2	4	3	1	2	3	4	3	1	3	5	2
S34	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	1	4	5	5	1	2	4	4	4	3	3	2	2
S35	2	2	2	2	5	1	4	1	1	3	4	1	1	1	1	4	2	5	3	5	4	1	1	3	4	1	1
S36	2	1	1	1	3	5	4	2	5	3	3	3	4	4	1	5	1	2	5	3	4	2	5	3	3	3	4
S37	5	3	3	5	3	2	1	4	5	2	5	5	2	4	4	2	3	5	2	1	1	4	5	2	5	5	2
S38	4	4	4	1	4	1	3	3	4	2	1	3	4	2	3	1	4	4	4	2	3	3	4	2	1	3	4
S39	3	1	5	3	4	2	4	2	1	1	1	1	4	2	1	2	4	3	4	4	4	2	1	1	1	1	4
S40	2	4	5	5	4	1	5	3	5	3	2	1	1	5	3	2	1	4	2	3	5	3	5	3	2	1	1
S41	2	4	2	3	5	1	3	1	4	5	4	2	2	3	4	1	3	2	4	1	3	1	4	5	4	2	2

S42	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	4	3	5	1	1	2	3	1	2	1	1
S43	4	3	2	2	4	4	1	5	1	1	1	2	2	5	3	2	3	4	3	3	1	5	1	1	1	2	2
S44	3	1	1	1	5	2	4	3	4	5	5	1	4	5	2	4	3	1	1	1	4	3	4	5	5	1	4
S45	2	3	4	4	5	3	5	5	2	1	2	1	1	1	4	4	5	3	2	5	5	5	2	1	2	1	1
S46	3	3	2	2	2	2	4	5	5	5	4	1	1	3	1	5	2	4	1	1	4	5	5	5	4	1	1
S47	4	1	2	4	1	4	1	5	4	2	4	1	1	4	1	4	5	2	5	5	1	5	4	2	4	1	1
S48	4	4	4	1	1	3	3	4	3	4	1	3	3	3	2	4	4	1	4	1	3	4	3	4	1	3	3
S49	2	2	4	5	2	2	1	4	1	2	3	1	4	3	2	1	5	1	5	1	1	4	1	2	3	1	4
S50	3	1	2	4	2	4	3	5	2	2	3	1	1	1	4	2	4	4	5	4	3	5	2	2	3	1	1
S51	5	2	5	2	1	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	3	2	5	4	5
S52	4	4	2	5	1	5	5	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	3	5	2	2	3	3	3	2
S53	5	2	5	5	1	5	1	2	4	5	5	4	3	2	4	4	2	3	2	2	1	2	4	5	5	4	3
S54	3	1	4	5	2	1	4	5	4	3	1	1	3	2	1	4	2	5	5	2	4	5	4	3	1	1	3
S55	3	1	5	2	4	1	4	3	3	5	5	1	2	5	2	3	5	3	3	3	4	3	3	5	5	1	2
S56	1	2	5	5	2	5	1	2	1	4	5	1	3	3	3	3	1	4	1	5	1	2	1	4	5	1	3
S57	5	4	3	4	5	2	3	3	4	4	3	2	2	5	3	3	1	2	1	1	3	3	4	4	3	2	2
S58	3	3	2	1	3	1	4	3	5	3	5	1	3	2	2	1	3	5	2	4	4	3	5	3	5	1	3
S59	4	5	1	2	5	1	1	4	5	1	2	2	4	3	2	4	1	4	2	4	1	4	5	1	2	2	4
S60	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	2	2	5	5	3	3	1	1	5	2	3	4	1	1	2	2	5
S61	3	5	3	2	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	5	2	1	4	4	2	4	2	4	3	2	3	4
S62	2	1	5	2	5	5	4	2	5	1	1	4	2	2	2	5	1	1	1	2	4	2	5	1	1	4	2
S63	1	2	3	3	5	4	1	1	1	2	4	2	3	5	5	1	4	2	4	1	1	1	1	2	4	2	3
S64	1	5	4	3	5	5	5	1	5	2	2	4	4	4	5	1	2	3	3	2	5	1	5	2	2	4	4



S65	1	2	2	5	2	2	5	1	2	2	1	2	3	3	3	1	3	2	1	5	5	1	2	2	1	2	3
S66	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	1	2	2	4	2	2	4	5	5	2	4	3	3	4	1	2	2
S67	3	1	3	2	5	1	5	1	1	1	5	2	4	2	4	1	4	1	4	1	5	1	1	1	5	2	4
S68	3	4	1	2	1	2	4	5	1	3	5	5	5	2	3	5	1	5	3	4	4	5	1	3	5	5	5
S69	1	3	4	3	3	1	5	2	4	5	2	3	2	5	4	1	5	3	3	1	5	2	4	5	2	3	2
S70	2	4	3	4	1	1	3	4	4	3	1	4	1	1	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	1
S71	5	5	2	5	1	1	2	5	5	3	3	5	4	4	5	3	1	2	4	4	2	5	5	3	3	5	4
S72	1	5	2	1	3	3	5	5	5	5	3	2	4	3	1	3	3	2	1	2	5	5	5	5	3	2	4
S73	2	4	2	3	3	5	1	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	5	1	5	4	3	3	4	5
S74	2	2	3	1	5	4	2	1	5	3	3	5	1	4	1	3	5	3	5	1	2	1	5	3	3	5	1
S75	3	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3
S76	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2
S77	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	1	3	3	2
S78	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	2	2	2	3	3
S79	3	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1
S80	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3
S81	1	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	2	1	3	1	1	3	2	1	3
S82	2	2	2	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	1	3	1	2	1	2	2
S83	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2
S84	2	2	1	1	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3
S85	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2
S86	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3
S87	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	3	3	1

S88	1	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	
S89	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	
S90	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3		
S91	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	
S92	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2	
S93	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	
S94	3	3	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	3	
S95	1	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	
S96	3	3	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	2	
S97	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3
S98	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	
S99	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	
S100	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	
S101	3	3	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	
S102	2	2	2	3	1	3	1	3	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	3	3	
S103	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	
S104	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	
S105	3	1	1	3	3	2	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	1	
S106	1	1	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	
S107	3	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	3	2	2	
S108	2	3	3	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	
S109	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	
S110	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	

S111	3	1	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3
S112	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	3	1
S113	2	1	2	1	3	2	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	1	3	1	1	2	3
S114	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	1	3	3	1
S115	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1
S116	1	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1
S117	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	1	1	3	1
S118	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1
S119	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3
S120	1	1	2	3	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	3	2	1	3
S121	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1
S122	1	3	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	1
S123	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1
S124	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	3	1	1	2	3	1	3	1	3
S125	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2
S126	3	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2
S127	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3
S128	3	1	3	1	3	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1
S129	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	3	3	1	1
S130	2	1	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1
S131	1	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1
S132	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2
S133	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1

**Base de datos de la muestra – Variables Gobierno electrónico**

V2	GESTION POR PROCESOS															
N°	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43
	DETERMINACION DE PROCESOS								SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS DE PROCESOS			MEJORA DE PROCESOS				
S1	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
S2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
S3	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3
S4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
S5	4	3	3	3	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	3	2
S6	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	3
S7	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
S8	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3
S9	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
S10	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
S11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
S12	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
S13	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
S14	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
S15	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
S16	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3
S17	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4

S18	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4
S19	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
S20	1	1	4	3	1	3	4	2	5	5	4	2	5	3	5	4
S21	3	4	1	1	3	4	3	3	3	1	3	5	2	1	4	3
S22	4	4	3	3	1	2	2	4	1	2	4	5	3	5	4	3
S23	3	2	5	3	4	5	3	2	5	3	1	5	1	2	4	2
S24	5	4	2	2	1	1	3	3	4	4	2	3	3	5	5	4
S25	4	4	3	5	3	1	5	3	5	5	1	4	1	3	1	3
S26	1	4	1	3	2	2	1	5	1	2	4	2	3	1	4	3
S27	1	4	3	3	3	3	2	1	3	1	3	5	3	3	2	2
S28	1	1	1	4	1	4	5	5	1	3	3	1	5	3	2	2
S29	4	3	2	2	4	1	5	3	2	4	3	1	5	3	1	5
S30	3	3	4	3	5	1	2	2	1	3	4	4	4	2	2	1
S31	4	2	2	5	4	5	4	1	2	3	3	4	5	3	2	3
S32	1	4	2	4	3	3	3	5	3	1	2	1	1	3	3	2
S33	4	2	3	1	4	3	4	2	1	1	1	2	1	2	4	4
S34	1	1	1	1	4	3	5	1	5	5	5	2	4	4	3	5
S35	3	2	4	2	5	5	5	5	5	3	1	2	4	2	5	5
S36	5	5	2	1	5	1	5	4	2	4	5	5	4	4	3	2
S37	2	1	2	3	5	2	1	5	2	5	4	4	1	2	2	3
S38	4	2	4	3	4	3	4	4	2	5	2	5	4	3	1	1
S39	1	4	1	3	2	4	2	1	2	2	4	1	5	5	5	5

S40	3	1	3	5	4	4	2	5	2	3	2	3	4	1	1	2
S41	4	5	5	5	1	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4
S42	3	4	2	3	5	2	4	2	5	4	5	5	1	3	4	5
S43	4	5	4	3	2	2	1	4	4	4	1	2	1	1	2	3
S44	4	3	3	5	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	5	1
S45	5	5	3	3	2	4	1	1	4	4	2	1	5	1	3	5
S46	4	5	1	4	4	2	3	2	4	3	1	3	2	1	5	2
S47	5	3	4	5	5	3	4	2	2	1	4	4	2	5	4	4
S48	3	3	2	3	1	2	2	1	3	4	2	1	5	4	3	4
S49	5	3	2	3	5	4	2	1	2	5	4	1	3	2	5	5
S50	2	3	2	3	4	1	1	5	5	4	4	1	5	2	2	5
S51	4	3	1	5	1	5	4	2	4	4	3	5	5	2	1	1
S52	5	5	4	3	2	1	4	3	2	3	5	2	4	1	5	1
S53	2	1	5	4	1	3	5	4	2	5	1	1	1	4	5	1
S54	1	4	1	4	5	3	1	2	3	3	2	1	3	5	3	5
S55	4	2	4	2	1	3	4	4	1	2	1	4	2	1	5	3
S56	5	5	4	4	3	2	4	1	1	4	4	4	2	3	4	2
S57	3	3	2	3	4	1	3	5	1	3	2	5	4	1	3	2
S58	1	2	4	5	5	2	4	2	4	4	1	2	1	2	1	4
S59	4	3	5	3	3	4	3	1	4	2	5	2	4	1	3	3
S60	3	1	4	2	5	4	5	1	2	1	1	5	4	2	4	3
S61	5	4	5	5	2	1	2	4	3	2	2	5	2	2	3	1

S62	5	3	2	3	3	5	4	5	5	1	2	3	5	2	4	4
S63	5	3	1	1	1	1	2	3	1	1	5	4	5	3	5	2
S64	5	5	1	3	5	2	3	5	1	4	2	1	3	1	5	5
S65	4	1	1	3	5	1	3	1	2	4	5	2	1	3	3	3
S66	3	4	3	2	4	4	4	5	1	4	4	3	1	4	3	5
S67	1	5	2	5	1	5	1	2	4	1	2	3	5	5	5	3
S68	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4	1	3	5	1	5	4
S69	1	2	4	3	3	5	5	2	2	5	2	5	3	2	3	1
S70	5	3	3	2	4	1	2	5	3	1	3	3	2	1	3	3
S71	3	3	1	1	4	1	5	1	4	5	4	1	2	4	3	4
S72	5	5	4	3	4	3	4	1	2	5	2	1	4	4	3	5
S73	4	1	4	5	3	2	5	1	3	1	4	2	4	1	5	4
S74	4	2	5	5	4	3	5	4	4	2	4	4	3	5	2	4
S75	1	1	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1
S76	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2
S77	2	2	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	1
S78	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3
S79	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1
S80	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2
S81	2	2	3	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	2	1	1
S82	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2
S83	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2

S84	3	4	2	2	5	4	2	2	2	1	4	2	1	3	1	2
S85	5	2	3	5	4	2	1	4	2	3	4	3	4	4	5	4
S86	4	4	5	5	1	2	1	1	5	4	3	5	4	1	2	1
S87	1	4	4	4	2	5	5	1	4	1	1	3	5	3	5	3
S88	3	3	5	1	3	2	2	1	2	3	3	1	1	5	3	5
S89	4	3	5	3	4	2	2	1	3	1	4	4	4	1	4	3
S90	1	2	2	1	5	2	3	3	5	2	4	5	1	2	4	3
S91	2	1	4	1	5	3	1	1	4	1	4	3	5	3	1	2
S92	3	4	5	2	3	5	2	4	5	5	4	3	5	1	2	2
S93	2	2	1	1	3	1	4	2	5	3	2	3	1	1	2	1
S94	3	4	2	1	5	1	2	2	3	5	5	2	5	4	3	1
S95	5	4	3	4	1	5	4	5	4	4	1	1	3	1	3	2
S96	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	5	1	5	5	5	1
S97	1	2	5	2	5	2	1	4	4	1	3	4	3	2	1	3
S98	1	3	5	1	2	5	1	4	2	3	3	1	5	4	5	1
S99	2	4	1	3	4	4	5	5	2	5	4	2	3	1	3	5
S100	3	5	4	2	4	1	5	2	3	1	5	5	4	4	3	2
S101	1	5	5	3	3	5	5	5	1	3	5	1	1	3	3	5
S102	3	4	2	1	2	3	5	1	3	2	5	4	5	2	2	2
S103	4	2	1	3	4	3	1	5	1	4	2	1	3	4	3	3
S104	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	4	4	1	4	2	3
S105	4	4	5	5	1	1	5	4	3	5	2	1	3	4	1	4



S106	1	1	5	4	3	2	2	4	1	1	1	5	3	2	2	2
S107	3	4	5	1	1	3	3	3	5	1	3	1	1	5	2	2
S108	3	1	2	5	2	5	3	1	1	1	4	5	3	4	2	2
S109	4	1	5	3	5	2	1	2	5	4	4	3	2	4	2	3
S110	4	1	2	2	5	1	3	1	4	3	4	1	1	3	1	5
S111	1	4	4	5	5	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	5
S112	5	1	5	2	3	5	1	1	3	2	2	2	2	5	1	2
S113	1	2	5	5	4	5	1	5	3	3	4	3	1	2	1	3
S114	5	2	4	5	5	3	2	1	5	4	4	4	2	1	4	1
S115	1	4	4	3	4	5	1	4	5	3	1	5	4	2	3	2
S116	2	4	4	4	3	2	3	1	3	3	1	5	3	3	5	3
S117	1	1	4	1	5	2	4	1	5	5	1	3	4	5	2	4
S118	1	3	3	4	3	3	1	4	2	2	1	4	4	4	5	4
S119	2	4	1	3	3	3	2	4	1	4	3	2	3	4	5	2
S120	3	4	5	5	1	5	3	4	1	2	3	4	4	1	2	3
S121	5	5	4	3	4	2	1	3	5	1	5	2	1	1	4	1
S122	4	2	1	3	4	1	3	5	2	3	3	4	5	3	3	1
S123	4	1	3	2	2	3	4	1	2	5	5	3	4	3	5	5
S124	1	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	1	5	3	1
S125	5	5	1	2	1	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	4
S126	1	3	2	4	2	4	3	1	1	5	3	1	1	2	5	4
S127	4	4	5	1	1	1	4	2	5	5	4	1	1	4	4	5

S128	3	2	2	4	5	3	5	3	2	2	2	3	3	3	2	2
S129	3	3	4	3	3	1	1	4	4	2	2	5	3	5	3	1
S130	3	5	2	4	5	3	5	4	4	3	1	1	5	3	1	5
S131	1	3	5	2	1	4	4	5	5	1	5	2	1	4	3	2
S132	4	5	4	5	5	5	4	4	1	3	2	4	2	2	1	1
S133	1	1	5	3	3	4	1	2	4	4	4	2	4	4	2	2

## ANEXO:8 Constancia de consentimiento

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

SOLICITO: Autorización para realizar investigación

Señores:

ADMINISTRACIÓN

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA



Yo, John Henry Torres Lezama, identificado con DNI 45936345, domiciliado en la Mz. F Block 32 Dpto 1005 Condominio Torres del Campo – Comas – Lima, Solicito autorización para realizar la investigación denominada "El gobierno electrónico y Gestión por proceso del servicio de administración tributaria de Lima, año 2021", así mismo se me brinde las facilidades correspondientes.

Por tanto, ruego a usted acceda a lo solicitado.

Esperando respuesta a la presente, quedo de usted.

Lima, 15 de junio del 2021

Atentamente:

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and strokes, positioned above a horizontal line.

Lic. John Henry Torres Lezama

Dni. 45936345