



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Estrategias para mejorar la calidad de servicio al ciudadano en el  
área de administración tributaria mediante la implementación del  
gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Abancay  
2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Kenty Pilco, John Paul (ORCID: 0000-0002-5779-4089)

#### **ASESOR:**

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mis padres, por su constante apoyo  
y bondad, ante todo

## Agradecimiento

Agradezco a Dios, por mantenernos bien de salud, a mi familia, por siempre apoyarme y darme el aliento para salir adelante, mis padres, por su constante apoyo en todas las situaciones vividas.

Es para las personas mencionadas este logro, pues son parte fundamental del aprendizaje en mi vida profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Categoría, sub categorías y matriz de categorización.....	13
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes .....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procedimiento .....	16
3.7. Método de análisis de datos.....	17
3.8. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	33

## Resumen

La presente tesis está elaborada con el objetivo de verificar una buena implementación de la modernización del Estado, frente a las dificultades que se vienen presentando en la capacidad del servicio de atención a los ciudadanos en toda entidad pública, enfocando el análisis en el trabajo que se realiza dentro de la Municipalidad Provincial de Abancay, en el área de administración tributaria, estudio que se proyectó en el año 2020.

Con el fin de lograr el propósito de lo expuesto, se utilizó el enfoque de investigación cualitativa, ya que la finalidad de la investigación es obtener información que apoye en la construcción para mejorar y desarrollar estrategias en relación a una calidad de servicio, así como enfocar la obtención de conceptos complejos pero que puedan explicar la razón del enfoque de la investigación, así también la consideramos básica, pues el propósito se encuentra en buscar el desarrollo de los conocimientos en relación a la modernización del Estado como fuente de mejora en la calidad de servicio y a su vez es proyectiva, ya que relaciona propuestas que aporten en buscar soluciones a un problema. El desarrollo propuesto en el presente informe está regido por el método hermenéutico, enfocando la triangulación de los datos recopilados para poder obtener respuestas relacionadas a la investigación en concreto, la recopilación de datos, se obtuvo mediante el estudio a una población que no supera las cinco personas, para ello, se tomó en cuenta la técnica de la entrevista.

Realizado el análisis a la información que se obtuvo mediante la técnica utilizada, procederemos buscar aquellas conclusiones y recomendaciones que apoyen a un mejor entendimiento respecto a la principal interrogante que ha sido planteada, la baja información y uso del gobierno electrónico, la falta de capacitaciones en torno a una mejor calidad de atención, así como la incapacidad e incompreensión de los servidores públicos ante los nuevos sistemas de información, por lo que es preciso que se obtengan alternativas de carácter importante para superar estas debilidades  
Palabras clave: Calidad de servicio, capacitación, modernización, sistemas de información

## Abstract

This thesis is prepared with the aim of verifying a good implementation of the modernization of the state in the face of the difficulties that have been arising in the capacity of the service to assist citizens in all public institution, focusing the analysis on the work that is carried out within of the provincial municipality of Abancay in the tax administration area, the research was planned in 2020.

In order to achieve the purpose of the above, the qualitative research was used, due to the purpose of the investigation is obtain information that support on the building to improve and develop strategies in regard to quality of service, as well as focus obtaining complex definitions that at the same time can explain the reason for the research approach, so we also consider it basic because of the purpose is to seek the development of knowledge in relation to the modernization of the state as a source of quality improvement service and at the same time it is projective, since it relates proposals that provide solutions to a problem. The development proposed in this report is governed by the hermeneutical method, focusing on the triangulation of the collected data in order to obtain responses related to the specific investigation, the data collection was obtain through the study of a population that does not exceed five people, for this, the technique of the interview was taken into account.

Performing the analysis of the information obtained through the technique used, we will proceed to look for those conclusions and recommendations that support a better understanding regarding the main question that has been raised, the low information and use of electronic government, the lack of training around a better quality of care, as well as the inability and misunderstanding of public servants in the face of the new information systems, so it is necessary to obtain important alternatives to overcome these weakness.

Keywords: Information systems, modernization, quality of service, training

## I. INTRODUCCIÓN

Remontando al año 2013, en torno al crecimiento económico, se nos indica que el país peruano, no tenía la capacidad para poder realizar la ejecución de este, debido a que no se tenían las herramientas necesarias para realizar desarrollo en lo económico, así como en lo social. Además, que tenga los porcentajes de pobreza a un nivel inferior al de años anteriores, el país era reconocido como uno de los que obtenían ingresos a un nivel mediano alto, considerando los índices de ingresos en el año 2016 menores a los obtenidos tres años atrás.

Los distintos comentarios propios del sistema económico, indican que las instituciones públicas no realizan inversiones en salud, servicios básicos, infraestructura, seguridad y justicia, debido a que no existe la capacidad para ser realizadas, por autoridades que buscan el bien personal. Esto se ve reflejado en el mal manejo de presupuesto en los gobiernos locales y regionales, que no realizan obras públicas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de su población, perdiendo la capacidad administrativa, generando problemas al verse incapacitados de mostrar obras.

Por medio de la implementación de un Estado que muestre eficacia y transparencia, a través del Acuerdo Nacional en la que se encuentran todas las cabezas políticas en Perú, se promulga la Ley Marco de Modernización del Estado en el año 2002, en la que se desarrollan estrategias en torno al proceso de modernización para los servicios que brindan las entidades públicas hacia la población, esta tiene que desarrollarse con la finalidad de que la respuesta hacia la población para mejorar la calidad de vida y desarrollo ciudadano, sean acatadas de manera oportuna y puedan así cumplir con la expectativa de trabajo de la población, cumpliendo con los objetivos y utilizando mecanismos que reflejen la calidad de eficiencia ante el uso de los recursos económicos para la obtención de bienes y requerimiento de servicios.

Es así que se desarrolla una Política de Modernización en Gestión Pública, que, para mantener la eficacia en los procesos, requiere del apoyo de las políticas públicas, planeamiento, presupuesto por resultados, gestión de procesos, organización de la entidad pública, así como el correcto monitoreo, evaluación y seguimiento de gestión, aspectos que como fortaleza tienen el apoyo del gobierno electrónico y articulan las oficinas de las instituciones públicas.

El uso de programas de carácter informático para el desarrollo digital en entidades públicas viene siendo una de las innovaciones con mayor aceptación a nivel mundial, sin embargo, aún en la actualidad tenemos diversas dificultades en las entidades públicas, por tener hardware ambiguos, incapacidad de conocer nuevas tecnologías, trabajadores que no conocen el manejo de información digital, además de la inexperiencia en el manejo de una computadora.

Los trámites a realizar generan muchas veces inconformidad y tiempo de espera innecesarios en la población, obteniendo así el rechazo total a la proyección de mejoramiento de servicios para la ciudadanía.

¿Qué estrategias se deben implementar para mejorar el gobierno electrónico en la atención al cliente en el área de administración tributaria dentro de la Municipalidad Provincial de Abancay?

La dificultad ante el manejo de información digital por parte de los colaboradores dentro de la entidad pública, se basa en que la gran mayoría, es trabajador antiguo y eso motiva a la desigualdad en capacidad de reacción ante las mejoras tecnológicas dentro y fuera de una entidad pública, esto a permitido realizar estudios y revisión en torno a antecedentes, artículos periodísticos, científicos, que tengan una relación con la modernización del Estado.

El objetivo del trabajo se basa en la implementación básica de la modernización del Estado, debido a que la actual capacidad de demostrar una certera atención al cliente genera un impacto negativo en la sociedad que busca

obtener la mejor atención al pedir ese apoyo, perjudicando así la claridad de información que se le ha de brindar.

Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio por medio del gobierno electrónico en el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

- Elaborar propuestas de capacitación para mejorar la interacción entre los usuarios públicos y el gobierno electrónico que labora en el área de administración tributaria.
- Elaborar una propuesta de obtención de información más activa para los servidores públicos en el área de administración tributaria.
- Elaborar una propuesta definida a la capacitación activa en relación al gobierno electrónico y los agentes responsables de su uso
- Proponer estrategias de desarrollo tecnológico para una mejor atención y calidad de servicio hacia los ciudadanos, entre el personal laboral y el gobierno electrónico en el área de administración tributaria.

## II. MARCO TEÓRICO

(Lizardo, 2018), Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Su objetivo principal se enfocó en la determinación del nivel de corrupción ante el uso positivo del gobierno electrónico en la ciudadanía. El método que se ha utilizado en la investigación es el de tipo experimental cuantitativo, que genera un alcance explicativo. Se basa en la información de los países de Latinoamérica, obteniendo información por medio de organismos internacionales capacitados en recabar datos de los años 2003, 2005, 2008, 2010, 2012 y 2014. Ante la información recopilada registró los niveles de cada país separándolos por nivel de corrupción, institucionalidad, participación, confianza, para que así se pueda observar la similitud entre la información de variables.

El índice óptimo de desarrollo del gobierno electrónico, apoya en la disminución de corrupción en la población, sostiene su hipótesis mediante las pruebas cuantitativas, tal es el caso del coeficiente de correlación Rho, en el cual se determina la cantidad de efectos en las variables explicativas.

Al obtener los resultados de su estudio, el autor define que el gobierno electrónico propiamente no genera un significado a gran escala en torno a la corrupción en los países latinoamericanos estudiados, debido a que los niveles de confianza, democracia, institucionalización, no infieren en la inclusión del gobierno electrónico con bajar los índices de corrupción en la ciudadanía.

(Delgado, 2016), Propuesta de modelo de Gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local. El objetivo principal del trabajo de investigación desarrollado fu el de poder desarrollar un gobierno con modelo electrónico que permita la innovación en el nivel social local, mediante la perspectiva organizacional, para conocer el grado de satisfacción en su uso. La metodología utilizada se basa en el enfoque cualitativo, puesto que utiliza definiciones relacionados al contexto del tema a tratar, exponiendo al gobierno

electrónico definido, en conjunto con los elementos de análisis de innovación social.

La innovación social, en relación al tema de investigación presente, implica soluciones para erradicar los problemas sociales que a menudo surgen dentro de la comunicación de información hacia la población, mejorando la eficacia de respuesta a la sociedad. Su interés prima dentro del desarrollo de aplicaciones que estén al alcance de la sociedad, para una mejor obtención de información.

Sus resultados analizados dan a conocer que existe un ligero avance de respuesta en los municipios locales, por medio del uso de la tecnología, no obstante, no tienen el porcentaje para ser adecuadamente fomentados en la innovación de tecnologías.

(Sarmiento, 2003) Desempeño del gobierno electrónico en las entidades federativas mexicanas. Su estudio está basado en el método cuantitativo, puesto que recopila información de fuentes literarias, así como estadísticas que une para obtener índices de desarrollo económico y humano, en relación al aspecto humano. El objetivo trasado en su investigación se basa en el encontrar o realizar aspectos de referencia que apoyen en la evaluación del desempeño local del gobierno electrónico, por medio del estudio de casos dentro de la administración pública y así poder corregir los errores y aumentar la calidad en los programas de gobierno electrónico.

El eGobierno permite informar conocer los intereses ciudadanos en México, llegando al 80% de la población por medio de los servicios brindados, además de ser un canal que permitirá mayor y mejor comunicación, beneficiando a toda la población.

El análisis del tema de investigación, permite indagar en mayores usos del e Gobierno, enfatizando a toda la ciudadanía, erradicando las limitaciones y obteniendo información más acertada y periódica.

(Pérez, 2017) El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Se basa en el enfoque cualitativo, pues realiza la investigación por medio de la observación y análisis de las tareas fundamentales en las entidades públicas, específicamente en Tungurahua y su administración en los tributos y obligaciones de la sociedad, mediante su análisis de datos buscan las perspectivas del desarrollo en los participantes, obteniendo así datos certeros. Su objetivo está basado en el analizar la relación que existe dentro del campo tributario, así como en qué manera afecta al manejo de la administración tributaria, el nivel de pagos, reincidir en su uso para mejorar el nivel de cumplimiento de los tributos.

La administración tributaria, en conclusión, abarca una cantidad de información en el país de Ecuador, pero tiene deficiencias en torno a verificación de ésta entre entidades públicas, impidiendo así que se obtengan porcentajes claros de las fuentes generadoras, así como la calidad de control dentro de la administración pública, los ciudadanos no tienen el conocimiento de la formación fundamental del control de gestión, careciendo así de conocer los hechos que permiten que la economía genere ingresos con eficiencia, simplificando así procesos administrativos.

(Sánchez, 2009) La Administración Pública en la sociedad de la información: Antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos. La realización de la tesis en cuestión la basa en el enfoque cualitativo, pues obtiene información mediante encuestas obtenidas de la sociedad que se encuentra dentro del entorno de investigación.

Su objetivo principal está basado en la profundización del análisis de los factores que directamente han intervenido en la población que ha tomado como factible la utilización del gobierno electrónico, aunque no cumple con la expectativa esperada. El 60% de la población estudiada aún prefiere el manejo de la administración y el gobierno público sin la aceptación de los recursos informáticos.

Entendiendo así, que todas las percepciones esperadas no alcanzan al 100% de lo esperado, en relación a la iniciativa que se buscaba por la innovación del gobierno electrónico por parte de los sistemas administrativos hacia la ciudadanía en general.

En relación a la investigación, se obtiene la información necesaria para que se pueda conocer un mejor estudio de la perspectiva a tratar, revisando el contexto en el que se ha realizado y permitiendo así el incentivar a la ciudadanía a la participación activa mediante el apoyo del gobierno electrónico, con información relevante en las entidades.

(Tineo, Edwin - Carlos, Alex, 2018) Propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2017. El enfoque cuantitativo es el que más información expresa en el proyecto de investigación brindado por el autor, debido a que utiliza indicadores de operaciones, así como los porcentajes de gestiones realizadas y de resultados. El objeto principal se enfoca en encontrar una forma de mejora para que la recaudación de tributos dentro del Municipio de Pomalca obtenga mejoras con la colaboración del gobierno electrónico como una propuesta de desarrollo en el año 2017.

La información adquirida implica la situación actual en la que se encontró la recaudación de tributos en el año 2017, que aún presenta puntos negativos debido a que los equipos informáticos utilizados presentan antigüedad y personal que no cumple con los requisitos de conocimiento del sistema utilizado para recaudar fondos de manera sistemática con el uso de equipos que apoyen al gobierno electrónico.

Implica entonces, con relación al trabajo realizado, en que la utilización de equipos informáticos en las entidades públicas tendrá un punto de quiebre en su manejo por el desconocimiento del personal encargado de poder realizar las gestiones mediante el uso de información sistemática, logrando así que los avances obtenidos hasta un punto, no sean considerados necesarios y óptimos para su utilización, optando por seguir trabajando con métodos anteriores al

gobierno electrónico, buscando fortalecer los puntos débiles de la gestión y desarrollar de manera eficiente las acciones de trabajo.

(Cruzado, 2016) La Participación Ciudadana y su Incidencia en el uso efectivo de los servicios de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. El enfoque realizado en el presente proyecto se realizó mediante el uso de encuestas hacia la población en la que se incluyen adultos mayores, trabajadores administrativos y población en general.

Su objetivo está basado en el manejo correcto del gobierno electrónico para los fines ciudadanos dentro de la entidad pública en mención, con la obtención de la información analizada en el año 2011 hasta el 2014, que a su vez especifica la modernización del estado como una vía de fortalecimiento ante la sociedad, enfocándose en la información clara y el uso de estrategias de gobierno electrónico en las instituciones públicas.

El servicio público que brinda una entidad pública, se encuentra con porcentajes básicos a nivel de uso del gobierno electrónico, pues no cuentan con un sistema basado en mejorar la calidad de información hacia la ciudadanía a excepción de los básicos, por lo que necesitan aumentar conocimientos en el gobierno electrónico para mejorar la calidad en atención y operabilidad entre su gobierno y los ciudadanos, disminuyendo los procesos administrativos a realizar.

(Tinsec, 2018) Propuesta de aplicación web basada en la estrategia nacional de gobierno electrónico dada por la ONGEI, para apoyar en el proceso de tributación en una Municipalidad Distrital de la ciudad de Chiclayo, con su investigación cuantitativa busca obtener información en torno a la aplicación del gobierno electrónico por medio del apoyo web para mejorar el sistema de tributación dentro de la entidad mencionada, obteniendo así mejorar el tiempo de respuesta de los procesos tributarios, mejorando la atención, obteniendo así una mayor satisfacción a los ciudadanos, y demás agentes que se encuentran dentro del proceso de mejora.

La relación que guarda este documento con la presente investigación, está enfocada en el uso del gobierno electrónico como apoyo para obtener una calidad de obtención de impuestos administrativos hacia las entidades públicas que hacen efectivo su uso, teniendo en cuenta que al precisar y reducir los pasos a realizar en las operaciones, se obtiene una mejor atención a los usuarios, además de reducir los tiempos de espera, que son propios en toda entidad, siendo este un gran paso para desarrollar de manera sistemática los procesos de las oficinas y sistemas de administración públicos.

(Ayllón, 2017) Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima, incide en profundizar los aspectos positivos del uso del gobierno electrónico dentro del cobro de impuestos vehiculares, determinando que puntos clave existen para que el gobierno electrónico y el cobro de impuestos vehiculares ayuden a mejorar la recaudación de impuestos en el área de administración tributaria, logrando así que se mejoren las practicas realizadas a la fecha. Su enfoque es cuantitativo-deductivo, puesto que busca resultados a través de la fundación de una hipótesis para obtener resultados.

El uso del gobierno electrónico dentro del servicio de impuestos vehiculares, nos permite la mejora en la recaudación de tributos, motivando a que se realicen mejoras de gestión y calidad de información para la obtención de resultados positivos ante el uso de gobierno electrónico.

(Delgado L. , 2018) Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. Tiene como punto principal el poder presentar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado para obtener el producto de un sistema de valor propio del seguro integral de salud, con el uso del enfoque cuantitativo, obteniendo información mediante muestreos, encuestas y datos obtenidos.

Como resultado de la investigación y el respectivo análisis del tema a tratar, la finalidad del informe presentado enfatiza que se obtendrá la aceptación positiva del gobierno electrónico como modelo de modernización para mejorar tanto los sistemas de información del sector salud, así como los sectores administrativos y tributarios de las entidades públicas, desarrollando de manera más adecuada la información a la ciudadanía, así como también mejorar los conocimientos de los colaboradores, sociabilizando su trabajo con el gobierno electrónico.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La modernización del estado, infiere en distintos conceptos que derivan en la respuesta ante los cambios que radican en la sociedad, estos vienen a realizarse año tras año, enfocados en los aspectos económicos, culturales y sociales propiamente dichos.

Los modelos económicos de hoy en día, prevalecen en la mejoría del desarrollo del Estado, que opta por buscar la transparencia en los procesos, con la participación activa de la sociedad, siendo ellos la base primordial para iniciar nuevos procesos de activo desarrollo. Esto, junto con la gestión pública, buscan generar en las entidades públicas, así, obtener que la administración pública genere evolución para lograr modernizar al Estado.

El gobierno electrónico es considerado una herramienta que es apoyada por medio de las nuevas tecnologías para el logro de desarrollo social ante el uso de nuevos métodos para poder llegar a la ciudadanía y obtener metas importantes, que engloben lo económico y político del país, favoreciendo al buen manejo transparente y eficaz de las gestiones que año a año vemos en las entidades públicas.

Es conocido que, en el país peruano, el poco interés de las entidades ante el manejo de gestión infirió con un porcentaje alto en el desarrollo para mejorar el manejo de la administración pública mediante el gobierno electrónico. Al pasar del tiempo, la tecnología ha avanzado, el uso de sistemas informáticos compartidos con el internet, definían su uso exclusivo para el uso administrativo, así como el manejo de la información en las entidades públicas. Ahora, estos desarrollos tecnológicos son conocidos como TIC – tecnologías de la información y comunicación.

Entendiendo así que el concepto de gobierno electrónico es aquellos elementos que al unirse buscan un fin en común, que es el de fomentar el gobierno por los medios digitales, concluyendo en que, la gran mayoría de entidades aún usa el sistema manual, con un poco conocimiento de la era digital en los procesos administrativos.

Los sistemas de información aportan en la obtención información de manera confiable, esto permite un análisis ordenado de las gestiones realizadas, para su debido análisis, generando información adecuada y oportuna, ante la toma de decisiones.

La base de la investigación a realizar se enfoca en el método cualitativo, pues mediante él se busca obtener información para poder proyectar estrategias ante las dificultades que se encuentran en la calidad de servicio de una entidad pública, como lo es la Municipalidad Provincial de Abancay, en el área de administración tributaria. Debido a esto, las múltiples teorías a presentar muestran una interpretación del contexto real, que será apoyado por medio de la información recopilada a través de entrevistas que se fueron realizando a un público específico.

El método cualitativo, tiene el enfoque principal de poder realizar una investigación de manera constante y simple, pero que se pueda obtener conceptos complejos, es por ello entonces, que apoyará de manera fundamental a encontrar los índices de dificultad del presente proyecto que existen para poder mejorar la calidad de atención por medio de estrategias en el área de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, indagando que factores no permiten que el desarrollo tecnológico e informático, propio del gobierno electrónico y el avance de sistema.

Por lo tanto, considerando los conceptos previos, la investigación realizada se encuentra en el campo de tipo teórico empírica, puesto que se centra en la búsqueda de aspectos esenciales de desarrollo en torno a los conocimientos del tema proporcionado, por medio de acontecimientos y procedimientos que se dan en referencia a la calidad de servicio, así como también desarrollar mejoras por

medio de una constatación propia de los sucesos que día a día se encuentran en el área de administración tributaria, escenario principal de estudio, sin alterar la realidad del trabajo que se realiza.

El presente informe, se basa en la investigación proyectiva como diseño de investigación, debido a que se relaciona una propuesta para mejorar un problema específico dentro del gobierno local de Abancay, específicamente en el área de administración tributaria, buscando respuestas para conocer cómo es que se realizan los trámites en el área mencionada, además de elaborar propuestas que apoyen a su mejora. La razón de elección de este diseño, permitirá pues encontrar algunas deficiencias dentro del trabajo que se realiza, optando por reclutar estrategias que apoyen en la modificación del plan de trabajo, en colaboración con nuevas herramientas que permitan un trabajo óptimo y de calidad, aprovechando todo el potencial de los servidores públicos con los nuevos sistemas informáticos.

### 3.2. Categoría, sub categorías y matriz de categorización

#### Categoría

Elaboración de estrategias para mejorar la atención al usuario

#### Sub categoría

- Innovación de sistemas de información
- Capacitación
- Mejoras y desarrollo del gobierno electrónico

#### Matriz de categorización

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB CATEGORÍAS	DEFINICIÓN DE SUB CATEGORÍAS
Elaboración de estrategias para mejorar la atención al usuario	Procedimientos de apoyo para la toma de decisiones mediante la búsqueda de pautas para generar objetivos de desarrollo definidos en la generación de estrategias para mejorar puntos clave.	Búsqueda de causas que generen la incomprensión e incapacidad entre el personal laboral y los sistemas de información por medio de softwares hacia la población a través de entrevistas personales, a la población abanquina.	Innovación de sistemas de información	Disposición de recursos para el personal de trabajo hacia el público, con garantía y calidad, sostenibles y seguros
			Capacitación	Actividades que sirvan para lograr la ampliación de conocimientos propios, así como las habilidades personales, obteniendo mayor desempeño en su puesto de trabajo.
			Atención al ciudadano	Brindar respuestas ante las preguntas, pagos y otras necesidades que puedan generar una duda o inquietud en una persona

### 3.3. Escenario de estudio

El escenario estudiado para este informe, se realizará en la Municipalidad Provincial de Abancay en la oficina de administración tributaria, área de pagos y consultas a pues es el único establecimiento en el que se pueden realizar actividades de pagos de impuestos, multas, y resolución de dudas.

### 3.4. Participantes

Los personajes que participarán del objeto del estudio serán el personal laboral del área de administración tributaria de la Municipalidad de Abancay, que se encargan de llevar a cabo los trámites, resolución de dudas, brindar información certera, así como velar por que cada uno de estos pasos sean realizados de la mejor manera posible y entendible destacando, la atención en la oficina gerencial, área de pagos, y área de trámites y consultas.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una técnica de análisis, es el conjunto de varios elementos que conforman una idea principal entre sí, enfocados en obtener un producto a través de información general hasta llegar a un punto específico, para realizar un estudio de manera razonable. La base fundamental para una investigación es la información, sin ella no se podría realizar un informe completo. En la actualidad, gracias a la internet y libros electrónicos, podemos obtener mejor y mayor información de necesidad de un tema en común, cosas que en años anteriores era un punto débil para todo proyecto, muchas veces por que se presentaban dificultades para obtener lo fundamental de toda investigación. Sin embargo, a pesar de obtener la información necesaria para mejorar nuestra capacidad de obtención, es necesario vincular la información encontrada en los libros electrónicos, el internet y artículos de investigación, con los comentarios y respuestas de las personas que se encuentren ya sea laborando o pertenecieron al campo de trabajo investigado. Es por ello que nos resulta de suma importancia obtener información mediante la confrontación con las personas, siendo ellos la base o fuente de datos primordial en el desarrollo de la investigación.

La técnica de análisis a utilizar en el presente informe se enfoca en la credibilidad, puesto que la información a obtener, es captada mediante conversaciones en torno a la realidad problemática de la investigación, además de conocer el trabajo que se realiza a diario, obteniendo opiniones respecto al uso de las nuevas tecnologías y el trabajo manual que se realiza en el área de administración tributaria. Estos comentarios representan el desarrollo actual de la forma de trabajo.

Según Rada (2007) en el artículo El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad, realiza un concepto donde explica que:

La credibilidad se logra cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes del estudio, recolecta información que produce hallazgos y luego estos son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten.

La recolección de datos, es la fuente de información más importante, puesto que, gracias a lo obtenido, se pueden realizar análisis exactos para mejorar e implementar datos con información exacta para el adecuado desarrollo del informe. Me basaré en la redacción de preguntas abiertas para obtener información crediticia, técnica muy utilizada para poder obtener la información más exacta respecto a los defectos, problemas, mejoras que se obtienen ante un proceso de trabajo, a su vez, permite una mejor comunicación con el entrevistado, que en esta ocasión serán los trabajadores del área de administración tributaria.

### 3.6. Procedimiento

La recopilación de información será realizada mediante una entrevista con preguntas enfocadas en el desarrollo del trato del personal ante las distintas actividades que se realizan en la Municipalidad Provincial de Abancay, información de suma importancia para el desarrollo progresivo de la investigación. Las

preguntas a realizar se enfocarán en obtener información acerca de las capacidades que se brindan en la atención por parte de los servidores públicos, entendiendo su opinión como punto básico para iniciar la búsqueda de soluciones estratégicas.

Actualmente, en el área de administración tributaria, laboran tres personas directamente con los usuarios públicos, es a ellos que irán dirigidas las preguntas para conocer a fondo el trabajo, la relación que tienen con los sistemas informáticos y la introducción del gobierno electrónico a su trabajo, de qué manera los ayuda a mejorar su atención y la fluidez de encontrar respuestas ante los problemas y dudas de la ciudadanía, así como en la capacidad de respuesta que tiene la entidad ante la necesaria actualización de información al personal, así como su relación con los nuevos sistemas.

### 3.7. Método de análisis de datos

Los métodos a realizar dentro del informe de investigación utilizados son, las mencionadas entrevistas para la recopilación de datos exactos, así como el análisis de información obtenida a través de las respuestas de los entrevistados, para su debida revisión, observación y análisis, procesos que conllevarán a la búsqueda de conclusiones enfocadas en el tema.

### 3.8. Aspectos éticos

La información brindada para el método de análisis de datos, ha sido recopilada de las propias palabras de los trabajadores públicos de la oficina de administración tributaria. Cada respuesta brindada por el personal ha sido respetada y tomada en cuenta para su correcta verificación y posteriormente análisis, siguiendo los detalles pertinentes. Además de la información propia y apuntes en la bibliografía, que es fuente primordial de apoyo para el desarrollo de la investigación, es respetada, cumpliendo con el orden y correcto uso de los datos, tal como se solicitan en el sistema APA.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el estudio elaborado, se realizó tres entrevistas, enfocadas en los servidores públicos de atención directa al usuario de la Municipalidad Provincial de Abancay, en el área de Administración Tributaria, quienes mediante estas acciones conocen el trasfondo de los trabajos diarios.

Las siete preguntas elaboradas, nacen entorno a la problemática presentada en la investigación:

- ¿Qué estrategias se deben implementar para mejorar el gobierno electrónico en la atención al cliente en el área de administración tributaria dentro de la Municipalidad Provincial de Abancay?

Buscando una solución clara y concisa respecto a que estrategias se podrían elaborar en torno al uso del gobierno electrónico para una mejora en la atención de calidad, se tomó por concerniente, preguntar a cada entrevistado que entendía en principio por calidad de servicio, llegando a concretar la idea de que es un fundamento importante dentro de la atención a los usuarios, debido a que mediante esta acción obtengan la confianza necesaria para la resolución de dudas, así como también una buena imagen de parte de la institución.

Considerando la pregunta relacionada al sistema de capacitaciones que se les brinda dentro de la entidad, encontramos aciertos por parte de la entidad, puesto que el fin específico de éstas es realizar las maneras efectivas de poder mejorar el desempeño de trabajo de cada uno de los servidores públicos, de forma personal y como equipo, optimizando su visión de trabajo y poder cumplir las proyecciones, así como también el enfoque de desarrollo, buscar información para una sociedad más tecnológica, más profunda en el uso de sistemas tecnológicos, además de mantener la tendencia tecnológica mediante los materiales de aprendizaje, buscando una mejora dinámica y práctica, apoyando el trabajo con las estrategias.

Dentro del factor de afianzar el trabajo en equipo, encontramos debilidades, en torno a conocer y ahondar el gobierno electrónico en el día a día laboral, simplificando los conceptos de parte de cada entrevistado en el que, al tener reuniones laborales, se enfocan más en proyectar el trabajo y sus cualidades, que brindar más atención al gobierno electrónico como herramienta de mejora para las funciones que realizan, aportando que tienen una incapacidad relacionada a la gestión del conocimiento, expresando que no buscan expandir los conocimientos previos hacia otras direcciones, apoyadas por el gobierno electrónico.

En relación al concepto de gobierno electrónico, de manera personal, con la recopilación de información de parte de cada entrevistado, observamos que conocen la base del gobierno electrónico para poder ser utilizado en el trabajo que realizan, enfocando sus conceptos en el uso de nuevas tecnologías para mejorar el funcionamiento con herramientas de sus funciones, innovando en las actividades otorgadas a la institución por parte del Estado, agilizando los procesos mediante el tratamiento virtual de ellos, agilizando los tiempos de respuesta.

Ya casi finalizando la entrevista, se hizo una pregunta concerniente a la innovación tecnológica y su aporte en la mejora de la calidad de servicio a los ciudadanos, pregunta que tuvo respuestas positivas entre los entrevistados, relatando que aportan un porcentaje alto en la resolución de dudas, disminuyendo los tiempos de los procesos y complejidades propias del desarrollo de trámites, obteniendo mayores beneficios en la atención al usuario, sobre todo recalcando el ahorro de tiempo.

Al finalizar la entrevista, se procedió a agradecer el tiempo brindado para la presente recopilación de datos, recalcando sí que los datos personales fueran privados, para no obtener malos entendidos, además de aportar algunos puntos de insatisfacción relacionadas con un mejor uso de la información mediante el aporte informático y tecnológico, mejoras en el equipo de informática y el espacio que tienen para poder realizar la atención, obteniendo así un mensaje en el que se debe mencionar que parte de una buena calidad de servicio, además de la calidad de atención del personal, depende mucho de los equipos que suelen utilizar, también

mencionan que la tecnología permite acelerar la obtención de información, detallando así que el gobierno electrónico como tal, es clave casi obligatoria para mejorar el tiempo de los procesos que se tienen que realizar en la entidad para una mejora de los servicios a los usuarios.

Finalizada la construcción de respuestas obtenidas por medio de la recopilación de información obtenida de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, es de suma importancia realizar una revisión de acuerdo a lo expuesto en la presente investigación, de acuerdo a todo el registro obtenido, con la finalidad que, se pueda realizar un estudio referente a las coincidencias y/o demás acciones que profundicen más de acuerdo a la investigación desarrollada

Como primer punto, resalto dentro de aquellos antecedentes seleccionados para la elaboración de la investigación, tanto nacionales como internacionales, enfocan el tema del gobierno electrónico para el logro de mejoras institucionales, así como su uso en las distintas actividades que realizan, resolviendo así algunos puntos críticos y optimizando su desarrollo.

Entre la información más relevante de lo analizado en antecedentes internacionales, tenemos la siguiente información:

El autor Lizardo (2018), realiza el enfoque de su trabajo, en el uso de las tecnologías para una sociedad que se encuentra en estado de modernización, tomando con énfasis el uso del gobierno electrónico como herramienta para combatir la corrupción en los países latinoamericanos, enfatizando la confianza política, así como la madurez política que presentan, tomando como base de información el análisis perceptivo de las poblaciones en torno al tema de corrupción además de usar este recurso para combatir la corrupción que se genera en los países de Latinoamérica, este estudio, no solo analiza, los estragos que han desarrollado estos índices.

Mediante su investigación, notamos que la población, tiende a recibir un mejor concepto en torno a la disminución de la corrupción por parte de los actores

políticos, así mismo, la documentación que lograron recopilar, informa que recibieron más confianza respecto a las acciones que han tomado en torno a la política, tanto la madurez en el trabajo que realizan, a incremento la confianza en la población, derivando así, que el gobierno electrónico brinda mayores satisfacciones en el logro de objetivos, pues se conocen todas las acciones que se han de tomar a nivel político, disminuyendo las probabilidades de corrupción, aceptando que el trabajo ayuda en la participación económica y la participación de los ciudadanos en torno a la conciencia social y el mejor control del manejo.

El señor Delgado (2016), mediante su proyecto enfocado en la investigación que tiene como principios a desarrollar la innovación social por medio del gobierno electrónico, tiene aún la severidad de que a la fecha toda innovación es fundamental para el desarrollo de lo económico para una mejora dentro de la política, sin embargo, los desarrollos tanto sociales como ambientales, no son considerados como puntos importantes a ser tratados con una perspectiva de mejora en torno a lo organizacional y social.

Dentro de la administración pública, tanto aquellos gobiernos locales como los regionales, si bien es cierto innovaron dentro de sus actividades el uso de las tecnologías de información y comunicación, obtando por disminuir el tiempo de sus procesos, mejorando así la calidad de servicio, como también la confianza en la ciudadanía. Esto relacionado al trabajo que se viene realizando en las instituciones públicas para brindar información, resuelve que, la tecnología como tal, no interviene con un porcentaje alto en referencia a los problemas que se pueden tener dentro de las entidades, esto debido a que, es necesario que los servidores públicos mantengan el conocimiento y así intensificar el trabajo que se realiza, buscando cambios sociales, dentro del trabajo apoyando así los avances tecnológicos.

Mediante su investigación, Pérez (2017) analiza el bueno uso del gobierno electrónico para una mejora en la obtención de tributos por parte de la ciudadanía, para ello analiza la funcionalidad de los cargos públicos con la obtención de los tributos, es en este punto que encuentra la diferencia entre la información que se les brinda a los contribuyentes, encontrando así que, para poder realizar las

gestiones implementadas, es necesario poder contar con una buena base de datos que apoye con un porcentaje más alto en el logro de una mejor captación, sin embargo, la debilidad que presentan bastantes entidades públicas, se encuentra dentro de la base de datos, con la que pueden captar a más usuarios, siendo este el punto principal de debilidad, así como una mala conexión respecto a la información generada. Toda esta información recabada, en cierto modo, apoya a la confiabilidad en torno al control, no obstante, el conocimiento por parte de aquellos usuarios, debilita el proceso, pues no existe una manera apropiada de realizar el trabajo de captación, por falta de eficiencia en la simplificación de los procesos administrativos dentro de la entidad.

“El gobierno electrónico, como idea fundamental, apoya a encontrar todo aquel interés de la población mexicana, obteniendo una influencia en el 80% de la población a través de aquellos servicios con los que han interactuado, permitiendo así una mayor fluidez en la comunicación de los procesos que se tienen que realizar”, menciona Sarmiento (2003) en su investigación. Tanto el uso de un buen gobierno electrónico mejorará la información captada por los contribuyentes, mejorando los tiempos de los procesos, brindando una comunicación más clara y fluida, para que así los usuarios tiendan a estar más aptos a poder realizar su pago de tributos, optimizando los tiempos en la atención, así como también realizar cambios sustanciales con mayor eficacia en los sistemas utilizados propios del gobierno electrónico.

Por lo indagado por Sánchez (2009) se detalla que el desarrollo del gobierno electrónico con los aspectos relacionados hacia la atención a los ciudadanos, se enfocan en los modelos de utilización, con la relevancia de que, a la fecha, la actualización de funciones, así como aquellos usuarios más apegados al uso de los sistemas informáticos, obtienen mayor apreciación para la interacción del Gobierno electrónico con las funciones administrativas. El uso masivo de las nuevas tecnologías a infringido en gran parte de la sociedad a actualizar los conocimientos, así como las mejoras dentro de las entidades públicas, dando a conocer que, los usuarios son influenciados de manera perceptible con el uso de la tecnología, a

nivel del comportamiento en torno a los nuevos conceptos y nuevas maneras de obtener información.

La administración que se lleva a cabo en las entidades, busca de esta manera, que los ciudadanos y usuarios puedan obtener mayor responsabilidad para generar una mejor estrategia de llegada hacia el poder público, asumiendo los puntos de impacto como una fuente positiva para que las necesidades frente a la comunicación obtengan una respuesta clara. Anteponiendo los factores de actitud en referencia a los sistemas informáticos y la administración, logrando la compatibilidad de cada uno de ellos y así, el Gobierno Electrónico en conjunto con las entidades públicas, mejores sus propuestas de alcance a los usuarios para mejorar el compromiso ideal político brindando mayores conocimientos a la población.

Dentro de la información más precisa en los antecedentes nacionales, se toma en cuenta las siguientes investigaciones:

De acuerdo a lo averiguado Cruzado (2016) conceptualiza mediante su investigación, a que tanto el gobierno electrónico, como la ciudadanía, no han generado una buena unión en referencia a las acciones administrativas, debido a que, los temas burocráticos, impiden el desarrollo para poder implementar nuevos recursos que apoyen el desarrollo tecnológico en una entidad pública, ya que, obteniendo mejores sistemas, así como una innovación tecnológica acorde al año, podrían realizarse mejor las gestiones y los procesos tardarían menos.

No cabe duda que los sistemas brindados a la población generan un buen punto de relación en torno a las contribuciones que realizan, con la información que reciben, sin embargo, los servidores públicos, no obtienen mejoras continuas que sumen al conocimiento de la información, retrasando así la evolución de datos, como la evolución de atención, dando como respuesta, a que la satisfacción de los ciudadanos sea menor a la esperada.

“Un buen uso del gobierno electrónico ayuda a la ciudadanía a tener mayor

conocimiento de las herramientas tecnológicas, obteniendo mayor ventaja y respuestas rápidas, así como una dinámica ágil, ahorro económico y de tiempo, generando así un uso de las plataformas electrónicas, así como los procedimientos administrativos electrónicos, pero para ello deben ser reforzados aquellos puntos débiles, con una buena regulación y notificación en línea” (Huamán, 2019). La base de un buen sistema, influye en que tanto servidor público como contribuyente o ciudadano, puedan generar una calidad de información que no solo satisfaga los desconocimientos de los usuarios sino también, mejore el tiempo que toman en realizar un proceso administrativo.

En el informe presentado por Ascencio (2019) , se refiere que la calidad de atención, es fuente fundamental del deber de todas las entidades públicas a nivel nacional, pues es la representación del trabajo en equipo que se realiza, además de garantizar la seguridad a los usuarios que la información que se les brinda, tomando como indicio de un buen servicio el no descuidar la buena y correcta aplicación de instrumentos.

La funcionalidad de los sistemas web, ayuda en gran manera a conocer mejor la situación actual de un gobierno, brindando la confianza a los ciudadanos de que todas las gestiones se realizan de mejor manera y los presupuestos son utilizados de manera correcta. Todos estos logros se refieren a la siguiente respuesta: mejorando los sistemas, se pueden obtener mayores beneficios, siempre y cuando todos los insumos y herramientas apoyen a obtener mejores estrategias implicadas en una calidad de atención y servicio adecuado para brindar la facilidad de conocimiento y obtener así, confianza en los trámites por parte de los ciudadanos.

“La aplicación de una herramienta sistemática, genera en aquellas entidades propias del estado, conocidas como gobiernos locales, una mejor organización de la información, que, además de servir para el desarrollo estratégico, alcanza una visión de implementación que mejore progresivamente los objetivos propuestos”, señala Chacón (2019). Al proponer el mejoramiento de atención hacia los usuarios, por medio de las plataformas web, se genera una mayor agilidad en el ingreso de

consultas, así como una mejora en la atención ante las consultas por parte de los ciudadanos, brindándole respuestas esperadas, satisfacción y ahorro de tiempo, sin embargo, la introducción del gobierno electrónico, desde su primera vez de uso, a significado brindar mayor eficiencia y eficacia en torno a las gestiones que se realizan en una entidad pública, incrementando así, no solo la transparencia de las gestiones, sino también, aumentó el porcentaje de la participación ciudadana en estos procesos.

La gestión pública, mencionada en los distintos países latinoamericanos, no han generado una influencia importante en torno al gobierno electrónico, esto debido a que no se estudiaron los tiempos que puede tomar su implementación, para ello, es de suma importancia no solo brindar el sistema de información tecnológica, sino también una capacitación activa para su desarrollo completo, esto con la importancia de que puedan brindar a la ciudadanía mejoras sistemáticas y confianza a la hora de realizar sus actividades relacionadas a los sistemas administrativos de la entidad pública en la que realicen sus actividades.

## V. CONCLUSIONES

1. Al analizar las distintas debilidades encontradas en el logro de metas dentro de la entidad, relacionando la interacción entre los servidores públicos y el gobierno electrónico, mediante la implementación de un sistema que apoye con la agilidad de respuesta a los usuarios en el año 2020 de la Municipalidad Provincial de Abancay, en el área de administración tributaria, encontramos que, las capacitaciones elaboradas hasta la fecha, que si bien cumplen el requisito de brindar información certera y desarrollo en las funciones de tratamiento de la información mediante el uso del gobierno electrónico, no impulsan a generar interés en el uso del gobierno electrónico como una capacidad para mejorar la calidad de atención, tomando mucho más consideración a otros temas relacionados al trabajo interno, aunque el conocimiento sea óptimo, no permite que se desarrolle de una manera más eficiente.
2. Las propuestas elaboradas para que los servidores públicos puedan obtener mayores conocimientos en relación al uso de la tecnología como fuente de mejora y desarrollo en el área de administración, no involucra perfeccionar la captación de información de parte de los servidores públicos a los usuarios, debido a que no se desarrollan estrategias continuas, a su vez el desarrollo tecnológico es mencionado solo como un medio de comunicación para un logro y conocimiento instantáneo de los servidores públicos.
3. Es necesario, para desarrollar capacidades, mejorar el efecto de confianza en los ciudadanos, que son los usuarios a los que se les brinda una respuesta concreta y que se entienda. El incentivar a los trabajadores a conocer nuevos sistemas, implica un desarrollo activo en la entidad pública, si no se permite conocer las facilidades que se pueden obtener mediante el uso del gobierno electrónico, los trámites tomarán el mismo rumbo y tiempo que antes, situación en la que actualmente se encuentra el área de administración tributaria, puesto que los únicos conocimientos se basan en el manejo del sistema, sin embargo, no se dan a conocer que bondades más

podrían ofrecer el uso activo del gobierno electrónico para todo tipo de trámite y brindar respuestas más activas a las dudas o consultas que existen en la entidad. Las capacitaciones que se ofrecen dentro de la entidad, se desarrollan en un tiempo muy prolongado, reduciendo así, los beneficios que el uso correcto del gobierno electrónico les brinda y permite.

4. La modernización del estado implica pues brindar mejoras no solo a los usuarios, sino también a los servidores públicos, sin embargo, lo más notable es que los equipos tecnológicos utilizados actualmente, tienen un tiempo de antigüedad demasiado longevo, que genera incapacidad de gestión de información, así como pérdida de tiempo, implicando incomodidad en los usuarios. Es lógico que cada trabajador tenga su espacio de trabajo, sin embargo, podemos notar que los equipos están obsoletos e incluso inoperativos y que, al pedir equipos nuevos, lo único que realizan es una actualización o simplemente no realizan ninguna acción, generando así mayores cargas de trabajo y disminuyendo el porcentaje de capacidad de respuesta de parte de los servidores públicos.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Brindar una buena capacitación y mejores conocimientos a todo servidor público en una entidad pública, genera mejores beneficios, por lo tanto, considerar un mejor manejo de recursos en la implementación de información y capacitaciones, es una buena recomendación como estrategia para mejorar la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay.
2. Reforzar el conocimiento de los trabajadores respecto al trabajo de manera sistemática a través de capacitaciones que vinculen los nuevos sistemas, con la evolución de la tecnología y el logro de atención necesaria para los usuarios, es una fuente positiva para ayudar a los servidores públicos a mejorar su atención y brindar la calidad de confianza necesaria en todos los procesos que se realizan dentro de la Municipalidad Provincial de Abancay, en torno a los recursos tributarios.
3. La información recabada por medio de los nuevos medios de información y comunicación, son un punto de partida necesario para el logro de objetivos, por esta razón, es recomendable que la Municipalidad Provincial de Abancay, brinde información a los usuarios, así como también a sus servidores públicos, mediante las fuentes de internet, por medio de capacitaciones activas, no solo con el modelo de atención propio de la entidad, sino también recabando información de otras entidades nacionales e internacionales, compartiendo información respecto a logro de metas, mejoras en sus equipos de trabajo y sobre todo, en la calidad de trabajo que brindan.
4. Un buen equipo tecnológico de trabajo, afianza el trabajo de un servidor con los sistemas brindados a la ciudadanía, es por ello que, parte de una evolución personal respecto a la calidad de atención, deriva también en tener un buen servicio tecnológico propio, además de apoyarse con las nuevas innovaciones, reforzando siempre el gobierno electrónico como fuente

primordial para la obtención de resultados positivos, captados por la reforma y modernización que el Estado ha ido brindado y evolucionado mediante el transcurso de los años, dándole así la confianza necesaria a los trabajadores, de un excelente trabajo, logro de metas, objetivos, y confianza a la entidad pública.

## REFERENCIAS

- Congreso de la República del Perú. (s.f.). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Consultado el 16 de abril del 2021.  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ayllón, K. C. (2017). *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon\\_SKDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon_SKDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ascencio, S.A. (2019). *Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35620>
- Cruzado, K.I. (2016). *La participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional UNC.  
[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1249/T016\\_26706593.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1249/T016_26706593.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacón, K.E. (2019). *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del Estado Peruano*. [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15458>

- Delgado, F.A. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. [Tesis de maestría, INFOTEC Centro de investigación e innovación en tecnologías de información y comunicación]. Repositorio institucional INFOTEC.  
[https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC\\_MGTIC\\_FADC\\_08102019.pdf](https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC_MGTIC_FADC_08102019.pdf)
- Delgado, L.R. (2018). *Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25269>
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional de la Universidad Complutense de Madrid.  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- Pérez, L.C. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones Tributarias*. [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales], Repositorio institucional IAEN.  
<https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4620>
- Rada, D.M. (2007). El rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad Transferibilidad y Confirmabilidad. *Sinopsis Educativa*, 7(1), 17.  
<https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/sinopsis-educativa/about>

- Sarmiento, M. B. (2003). *Desempeño del gobierno electrónico en las entidades federativas mexicanas*. [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey]. Repositorio institucional TECM.  
[https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/570631/DocsTec\\_1429.pdf?sequence=1](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/570631/DocsTec_1429.pdf?sequence=1)
- Sánchez, J.C. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: Antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. Repositorio institucional UNED.  
<http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmpJcsanchez/Documento.pdf>
- Tineo, E.E. y Carlos, A.F. (2018). *Propuesta de uso de Gobierno electrónico para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29194/Tineo\\_GEE-Carlos\\_AAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29194/Tineo_GEE-Carlos_AAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tinsec, T.A. (2018). *Propuesta de aplicación web basada en la estrategia nacional de gobierno electrónico dada por la ONGEI, para apoyar en el proceso de tributación en una municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional USAT.  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1255/1/TL\\_TinsecSanchezTania.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1255/1/TL_TinsecSanchezTania.pdf.pdf)

## ANEXOS

Anexo N° 1:

### GUÍA DE ENTREVISTA PARA TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

1. ¿Qué entienden por calidad de servicio?
2. ¿Qué opinión tienen respecto a las capacitaciones que les brinda la institución en referencia a la calidad de servicio?
3. ¿Cómo considera usted que deberían ser las capacitaciones futuras?
4. ¿Qué características primordiales deberían tener las capacitaciones a futuro?
5. ¿Realizan reuniones de trabajo a fin de profundizar conocimientos en el gobierno electrónico?
6. ¿Qué entiende por gobierno electrónico?
7. ¿Considera usted que la innovación tecnológica mejora la calidad de servicio a los ciudadanos? ¿Porqué?

## Anexo N° 02 Descripción y codificación de la información (Reducción de datos)

Transcripción de respuestas de la entrevista realizada al personal administrativo que realiza la atención dentro del área

1. PREGUNTA 01: Buenos días caballero, agradezco su disposición para poder realizar la entrevista a su persona, empezando por la siguiente pregunta, ¿Qué entiende por calidad de servicio?		
Respuesta Personal N° 01	Respuesta Personal N° 02	Respuesta Personal N° 03
Calidad de servicio refiere al calor humano y brindar siempre lo mejor al usuario, nuestro público, para que sientan la satisfacción de nuestra atención y los servicios que brindamos por el desarrollo y mejoras en nuestra ciudad por el bien de ellos, guiándolos y que confíen en nuestro trabajo, cumpliendo sus expectativas en todo momento.	La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada institución; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a confiar en la institución y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.	El concepto más claro que puedo tener de calidad de atención, reflejaría la buena atención al contribuyente con respecto al buen trato como al servicio prestado

PREGUNTA 02: ¿Qué opinión tienen respecto a las capacitaciones que les brinda la institución en referencia a la calidad de servicio?		
Respuesta Personal N° 01	Respuesta Personal N° 02	Respuesta Personal N° 03
Si bien recibimos capacitaciones constantemente entre acuerdos y cronogramas, pienso que deberían capacitar de una forma más profunda, no solamente términos específicos de trabajo, sino también en motivaciones y trabajar de una manera conjunta y así poder tener un mejor desempeño y calidad porque respecto al área de servicio, cumplimos adecuadamente por ser personal con capacidad y profesionalmente preparados y capacitados constantemente, dominando nuestra área de trabajo.	Considero a las capacitaciones como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, por excelencia, nos puede ayudar a tener sistematizadamente un proceso en el que nos podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la institución tenga mejor visión. El contar con una capacitación eficiente permite a la institución tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social.	Es favorable contar con capacitaciones dentro del trabajo para poder cumplir las metas elaboradas, pero en mi opinión, no son suficientes para el personal deberían implementar más capacitaciones o que sean constantes ya que gracias a la calidad de servicio prestado el contribuyente estaría satisfechos con la atención.

PREGUNTA 03: ¿Cómo considera usted que deberían ser las capacitaciones futuras?		
Respuesta Personal N° 01	Respuesta Personal N° 02	Respuesta Personal N° 03
<p>A mi parecer, pienso que deberían ser más proyectadas a una sociedad más tecnológica, estar en constante aprendizaje de nuevas tecnologías y así poder adaptarnos con mayor facilidad, dicho sea de paso, si bien podemos recibir capacitaciones presenciales como virtuales de mucha importancia.</p>	<p>La importancia de una capacitación recae en mantenerse al día con las tendencias de la tecnología y la utilidad que le podemos dar a los materiales de aprendizaje más avanzados si deseamos continuar viendo el crecimiento dentro de la entidad, además que es muy importante que las capacitaciones, sean del tema o tipo que sea, respondan a ejemplos reales, como te lo explico, que se expongan situaciones similares a las que suceden dentro de la institución para que los colaboradores lo relacionen y asimilen de mejor manera el conocimiento, toda esta actualización de información debería por ende buscar que se labore más como equipo de trabajo, así se involucren y participen de forma activa.</p>	<p>Considero que toda aquella actualización de información respecto al trabajo que desarrollamos dentro del área, debería tomar en cuenta los puntos dinámicos y practico, a fin de afianzar las estrategias con nosotros como servidores públicos.</p>

PREGUNTA 04: ¿Qué características primordiales deberían tener las capacitaciones a futuro?		
Respuesta Personal N° 01	Respuesta Personal N° 02	Respuesta Personal N° 03
Primordialmente deben ser capacitaciones que sean de provecho a toda el área de trabajo, segundo con orden y buena organización, velando el aprovechamiento adecuado y no solamente hacer capacitaciones por cumplir, sino darle el realce adecuado, así el personal de trabajo sentirá la importancia de merecen en el ámbito laboral.	Tomando en cuenta la característica principal de una capacitación, mis opciones podrían ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa concreto y manejo efectivo del tiempo</li> <li>- Identificación de las necesidades del grupo y de los objetivos de la institución</li> <li>- Establecimiento de metas e instrumentos de medición.</li> <li>- Fomento del liderazgo y del trabajo en equipo.</li> <li>- Creatividad y dinamismo.</li> </ul>	Las cuestiones principales que podría tomar con consideración serían las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como hacer entender el servicio prestado al contribuyente para que no exista dudas</li> <li>- Practica de valores como el respeto y amabilidad</li> </ul>

PREGUNTA 05: Conociendo los casos de capacitaciones dentro de su institución, ¿Realizan reuniones de trabajo a fin de profundizar conocimientos en el gobierno electrónico?		
Respuesta Personal N° 01	Respuesta Personal N° 02	Respuesta Personal N° 03
Sinceramente no se llevan a cabo reuniones con ese fin en específico, quedan como simples comentarios o quizá opiniones de cada trabajador, pero no es un tema que se lleve específicamente ya que muchas veces no queremos expandir nuestros conocimientos y estar informados de cada avance tecnológico que pueda suceder y así poder tener mejor desempeño y facilidad al momento que sucedan situaciones que nos exijan solucionar problemas rápidamente.	No se toman como reuniones, suelen realizarse algunas veces prácticas en las cuales se toman puntos de consideración y suelen surgir este tipo de comentarios en los cuales suena el gobierno electrónico como fuente principal de un tema a tratar, pero no se profundizan estos temas.	Las reuniones de trabajo profundizan más en la administración de la información referida a los contribuyentes u otras personas, mas no son netamente acerca del gobierno electrónico como tal.

PREGUNTA 06: ¿Qué entiende por gobierno electrónico?		
Respuesta Personal N° 01	Respuesta Personal N° 02	Respuesta Personal N° 03
<p>Se entiende como el uso de las tecnologías para poder mejorar el funcionamiento a través de las herramientas que brinda para ser un gran apoyo/ayuda al tema gubernamental y así mismo fomenta en las personas a que puedan interactuar de una manera más rápida con el área usuaria, así mismo pueden informarse de lo que necesiten a través del uso de la tecnología. Las personas también aprenden a interactuar y se crea un desarrollo y avance tecnológico en las personas de nuestra comunidad.</p>	<p>El gobierno electrónico implica la innovación en la reforma del Estado, involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad del país y acercar el Estado a los ciudadanos. De igual forma, se incluye su labor para impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento.</p>	<p>Que es un gobierno sistematizado para la atención del contribuyente donde este pueda realizar cualquier tipo de tramite vía virtual y sería más fácil y ahorraría tiempo.</p>

PREGUNTA 07: Agradeciendo nuevamente su disponibilidad y tiempo, para poder finalizar con este proceso, coménteme, ¿Considera usted que la innovación tecnológica mejora la calidad de servicio a los ciudadanos? ¿Por qué?

Respuesta Personal N° 01	Respuesta Personal N° 02	Respuesta Personal N° 03
<p>Sí, rotundamente porque primero se optimiza los tiempos de atención y podemos detectar fallas o situaciones que puedan dar una complejidad al desarrollo del trámite de las personas, todo queda registrado y es mucho más transparente, y así nos facilita poder atender de mejor manera al usuario, nuestra ciudadanía.</p> <p>Por otro lado así se incentiva a que también nuestra población genere actualización de la era que vivimos y ellos también pueden guiarse de mejor manera y entender procesos específicos que ellos deseen.</p>	<p>Claro que sí, porque brinda mayores beneficios en relación a la prestación de los servicios de una entidad, además que la innovación tecnológica no solo ayuda a mejorar los procesos, también puede lograr enriquecer la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y público en general.</p>	<p>Si, es de mucha utilidad en lo que a mí me respecta, porque ahorraríamos tiempo en los procesos, además de ir a la entidad pública lo haríamos desde donde nos encontraríamos y el tratamiento correspondiente o seguimiento correspondiente se realizaría vía virtual.</p>

Ante el contenido corroborado para poder realizar un correcto análisis de cada respuesta, procederé a asignar colores específicos para poder identificar la similitud en las respuestas brindadas por los participantes de la entrevista.

### Codificación de colores para cada respuesta

CODIFICACIÓN	Respuesta a pregunta 01	Respuesta a pregunta 02	Respuesta a pregunta 03	Respuesta a pregunta 04	Respuesta a pregunta 05	Respuesta a pregunta 06	Respuesta a pregunta 07
COLORES	AZUL	AMARILLO	ROJO	ANARANJADO	CELESTE	PLOMO	MORADO

ENTREVISTA	RESPUESTA E1	RESPUESTA E2	RESPUESTA E3
<p>Pregunta 01</p> <p>Buenos días caballero, agradezco su disposición para poder realizar la entrevista a su persona, empezando por la siguiente pregunta, ¿qué entiende por calidad de servicio?</p>	<p>Calidad de servicio refiere al calor humano y brindar siempre lo mejor al usuario, nuestro público, para que sientan la satisfacción de nuestra atención y los servicios que brindamos por el desarrollo y mejoras en nuestra ciudad por el bien de ellos, guiándolos y que confíen en nuestro trabajo, cumpliendo sus expectativas en todo momento.</p>	<p>La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada institución; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a confiar en la institución y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a</p>	<p>El concepto más claro que puedo tener de calidad de servicio, reflejaría la buena atención al contribuyente con respecto al buen trato como al servicio prestado</p>

		<p>ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se <b>debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.</b></p>	
--	--	---	--

ENTREVISTA	RESPUESTA E1	RESPUESTA E2	RESPUESTA E3
<p>Pregunta 02</p> <p>¿Qué opinión tienen respecto a las capacitaciones que les brinda la institución en referencia a la calidad de servicio?</p>	<p>Si bien recibimos capacitaciones constantemente entre acuerdos y cronogramas, pienso que deberían <b>capacitar de una forma más profunda,</b> no solamente términos específicos de trabajo, sino también en <b>motivaciones y trabajar de una manera conjunta y así poder tener un mejor desempeño y calidad</b> porque respecto al área de servicio, <b>cumplimos adecuadamente por ser personal con capacidad y</b></p>	<p>Considero a las capacitaciones como una <b>herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados,</b> por excelencia, nos puede <b>ayudar a tener sistematizadamente un proceso</b> en el que nos podría facilitar el <b>cambio necesario para que el personal de la institución tenga mejor visión.</b> El contar con una capacitación eficiente permite a la institución tener innovación, el <b>desarrollo de</b></p>	<p>Es favorable contar con capacitaciones dentro del trabajo para poder <b>cumplir las metas elaboradas,</b> pero en mi opinión, no son suficientes para el personal deberían implementar más capacitaciones o que <b>sean constantes</b> ya que <b>gracias a la calidad de servicio prestado el contribuyente estaría satisfechos con la atención.</b></p>

	profesionalmente preparados y capacitados constantemente, dominando nuestra área de trabajo.	estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social.	
--	--	--	--

ENTREVISTA	RESPUESTA E1	RESPUESTA E2	RESPUESTA E3
<p><b>Pregunta 03</b></p> <p>Ante su opinión en referencia a los procesos de capacitación, ¿Cómo considera usted que deberían ser las capacitaciones futuras?</p>	<p>A mi parecer, pienso que deberían ser más proyectadas a una sociedad más tecnológica, estar en constante aprendizaje de nuevas tecnologías y así poder adaptarnos con mayor facilidad, dicho sea de paso, si bien podemos recibir capacitaciones presenciales como virtuales de mucha importancia.</p>	<p>La importancia de una capacitación recae en mantenerse al día con las tendencias de la tecnología y la utilidad que le podemos dar a los materiales de aprendizaje más avanzados si deseamos continuar viendo el crecimiento dentro de la entidad, además que es muy importante que las capacitaciones, respondan a ejemplos reales, como te lo explico, que se expongan situaciones similares a las que suceden dentro de la institución para</p>	<p>Considero que toda aquella actualización de información respecto al trabajo que desarrollamos dentro del área, debería tomar en cuenta los puntos dinámicos y prácticos, a fin de afianzar las estrategias con nosotros como servidores públicos</p>

		<p>que los colaboradores lo relacionen y asimilen de mejor manera el conocimiento, toda esta actualización de información debería por ende buscar que se labore más como equipo de trabajo, así se involucren y participen de forma activa.</p>	
--	--	---	--

ENTREVISTA	RESPUESTA E1	RESPUESTA E2	RESPUESTA E3
<p><b>Pregunta 04</b> ¿Qué características primordiales deberían tener las capacitaciones a futuro?</p>	<p>Primordialmente deben ser capacitaciones que sean de provecho a toda el área de trabajo, segundo con orden y buena organización, velando el aprovechamiento adecuado y no solamente hacer capacitaciones por cumplir, sino darle el realce adecuado, así el personal de trabajo sentirá la importancia de merecen en el ámbito laboral.</p>	<p>Tomando en cuenta la característica principal de una capacitación, mis opciones podrían ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa concreto y manejo efectivo del tiempo</li> <li>- Identificación de las necesidades del grupo y de los objetivos de la institución</li> <li>- Establecimiento de metas e instrumentos de medición.</li> <li>- Fomento del liderazgo y del trabajo en equipo.</li> <li>- Creatividad y dinamismo.</li> </ul>	<p>Las cuestiones principales que podría tomar con consideración serían las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como hacer entender el servicio prestado al contribuyente para que no exista dudas</li> <li>- Practica de valores como el respeto y amabilidad</li> </ul>

ENTREVISTA	RESPUESTA E1	RESPUESTA E2	RESPUESTA E3
<p>Pregunta 05</p> <p>Conociendo los casos de capacitaciones dentro de su institución, ¿Realizan reuniones de trabajo a fin de profundizar conocimientos en el gobierno electrónico?</p>	<p>Sinceramente no se llevan a cabo reuniones con ese fin en específico, quedan como simples comentarios o quizá opiniones de cada trabajador, pero no es un tema que se lleve específicamente ya que muchas veces no queremos expandir nuestros conocimientos y estar informados de cada avance tecnológico que pueda suceder y así poder tener mejor desempeño y facilidad al momento que sucedan situaciones que nos exijan solucionar problemas rápidamente.</p>	<p>No se toman como reuniones, suelen realizarse algunas veces prácticas en las cuales se toman puntos de consideración y suelen surgir este tipo de comentarios en los cuales suena el gobierno electrónico como fuente principal de un tema a tratar, pero no se profundizan estos temas.</p>	<p>Las reuniones de trabajo profundizan más en la administración de la información referida a los contribuyentes u otras personas, mas no son netamente acerca del gobierno electrónico como tal.</p>

ENTREVISTA	RESPUESTA E1	RESPUESTA E2	RESPUESTA E3
<p>Pregunta 06</p> <p>¿Qué entiende por gobierno electrónico?</p>	<p>Se entiende como el uso de las tecnologías para poder mejorar el funcionamiento a través de las herramientas que brinda para ser un gran apoyo/ayuda al tema gubernamental y así mismo fomenta</p>	<p>El gobierno electrónico implica la innovación en la reforma del Estado, involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad del país y acercar el Estado a los ciudadanos. De igual</p>	<p>Que es un gobierno sistematizado para la atención del contribuyente donde este pueda realizar cualquier tipo de tramite vía virtual y sería más fácil y ahorraría tiempo.</p>

	<p>en las personas a que puedan interactuar de una manera más rápida con el área usuaria, así mismo pueden informarse de lo que necesitan a través del uso de la tecnología.</p> <p>Las personas también aprenden a interactuar y se crea un desarrollo y avance tecnológico en las personas de nuestra comunidad.</p>	<p>forma, se incluye su labor para impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento.</p>	
<b>ENTREVISTA</b>	<b>RESPUESTA E1</b>	<b>RESPUESTA E2</b>	<b>RESPUESTA E3</b>
<p>Pregunta 07</p> <p>Agradeciendo nuevamente su disponibilidad y tiempo, para poder finalizar con este proceso, coménteme, ¿Considera usted que la innovación tecnológica mejora la calidad de servicio a los ciudadanos? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, rotundamente porque primero se optimiza los tiempos de atención y podemos detectar fallas o situaciones que puedan dar una complejidad al desarrollo del trámite de las personas, todo queda registrado y es mucho más transparente, y así nos facilita poder atender de mejor manera al usuario, nuestra ciudadanía.</p> <p>Por otro lado, así se incentiva a que también nuestra población genere actualización de la era que vivimos y ellos también pueden guiarse de</p>	<p>Claro que sí, porque brinda mayores beneficios en relación a la prestación de los servicios de una entidad, además que la innovación tecnológica no solo ayuda a mejorar los procesos, también puede lograr enriquecer la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y público en general.</p>	<p>Si, es de mucha utilidad en lo que a mí me respecta, porque ahorraríamos tiempo en los procesos, además de ir a la entidad pública lo haríamos desde donde nos encontraríamos y el tratamiento correspondiente o seguimiento correspondiente se realizaría vía virtual.</p>

	mejor manera y entender procesos especificos que ellos deseen.		
--	---	--	--

Luego del análisis de respuestas con similitud en relación a las preguntas realizadas, se realizará la agrupación de cada una de ellas y la búsqueda de coincidencias por parte de los entrevistados.

Pregunta 01: Buenos días caballero, agradezco su disposición para poder realizar la entrevista a su persona, empezando por la siguiente pregunta, ¿Qué entiende por calidad de servicio?	
Categoría: CALIDAD DE SERVICIO	
ENTREVISTADO	RESPUESTA COLOR <b>AZUL</b>
E1	Brindar siempre lo mejor al usuario, nuestro público, para que sientan la satisfacción de nuestra atención y los servicios que brindamos por el desarrollo
E2	Es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada institución, al ser la primera imagen que se da a los usuarios ayuda a confiar en la institución, debe definir la importancia de dicho servicio al usuario, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.
E3	Buena atención al contribuyente con respecto al buen trato como al servicio prestado

Pregunta 02: ¿Qué opinión tienen respecto a las capacitaciones que les brinda la institución en referencia a la calidad de servicio?	
Categoría: CAPACITACIÓN	
ENTREVISTADO	RESPUESTA COLOR <b>AMARILLO</b>
E1	Capacitar de una forma más profunda, motivaciones y trabajar de una manera conjunta y así tener un mejor desempeño y calidad, cumplimos adecuadamente por ser personal con

	capacidad y profesionalmente preparados y capacitados constantemente, dominando nuestra área de trabajo
E2	Herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados Ayuda a tener sistematizadamente un proceso Cambio necesario para que el personal tenga mejor visión Desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías
E3	Cumplir con las metas elaboradas Sean constantes

Pregunta 03: Ante su opinión en referencia a los procesos de capacitación, ¿Cómo considera usted que deberían ser las capacitaciones futuras?

Categoría: USO DE TECNOLOGÍA

ENTREVISTADO	RESPUESTA COLOR <b>ROJO</b>
E1	Proyectadas a una sociedad más tecnológica, estar en constante aprendizaje de nuevas tecnologías
E2	Mantenerse al día con las tendencias de la tecnología y la utilidad que le podemos dar a los materiales de aprendizaje más avanzados
E3	Tomar en cuenta los puntos dinámicos y prácticos, a fin de afianzar las estrategias con nosotros como servidores públicos

Pregunta 04: ¿Qué características primordiales deberían tener las capacitaciones a futuro?	
Categoría: CAPACITACIÓN	
ENTREVISTADO	RESPUESTA COLOR ANARANJADO
E1	Sean de provecho a toda el área de trabajo Orden y buena organización, velando el aprovechamiento adecuado
E2	Programa concreto y manejo efectivo del tiempo Creatividad y dinamismo Identificación de las necesidades del grupo y de los objetivos de la institución
E3	Entender el servicio prestado al contribuyente para que no exista dudas

Pregunta 05: Conociendo los casos de capacitaciones dentro de su institución, ¿Realizan reuniones de trabajo a fin de profundizar conocimientos en el gobierno electrónico?	
Categoría: GOBIERNO ELECTRÓNICO	
ENTREVISTADO	RESPUESTA COLOR CELESTE
E1	No se llevan a cabo reuniones con ese fin en específico No queremos expandir nuestros conocimientos y estar informados de cada avance tecnológico
E2	No se toman como reuniones Suena el gobierno electrónico como fuente principal de un tema a tratar, pero no se profundiza
E3	Se realizan reuniones, mas no son netamente acerca del gobierno electrónico como tal

Pregunta 06: ¿Qué entiende por gobierno electrónico?	
Categoría: GOBIERNO ELECTRÓNICO	
ENTREVISTADO	RESPUESTA COLOR PLOMO
E1	<p>Uso de las tecnologías para poder mejorar el funcionamiento a través de las herramientas que brinda para ser un gran apoyo</p> <p>Pueden informarse a través del uso de la tecnología</p>
E2	<p>Innovación en la reforma del Estado</p> <p>Involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos</p> <p>Impulsar la sociedad de la Información y del Conocimiento</p>
E3	<p>Gobierno sistematizado</p> <p>Realizar trámite virtual y sería más fácil y ahorraría tiempo</p>

Pregunta 07: Agradeciendo nuevamente su disponibilidad y tiempo, para poder finalizar con este proceso, coménteme, ¿Considera usted que la innovación tecnológica mejora la calidad de servicio a los ciudadanos? ¿Por qué?	
Categoría: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	
ENTREVISTADO	RESPUESTA COLOR MORADO
E1	<p>Sí, optimiza los tiempos de atención</p> <p>Detecta fallas o situaciones que puedan dar una complejidad al desarrollo del trámite de las personas</p>
E2	<p>Sí, brinda mayores beneficios en relación a la prestación de servicios de una entidad</p> <p>Ayuda a mejorar los procesos</p>
E3	<p>Sí, porque ahorraríamos tiempo en los procesos</p>

	Tratamiento correspondiente o seguimiento correspondiente de procesos se realizaría vía virtual.
--	--

Establecido el análisis de las respuestas de los trabajadores del área de administración tributaria, y la búsqueda de similitud de ideas, se concluye con la siguiente:

#### Respuesta 01

- Brindar la mejor respuesta al usuario
- Confianza en el trabajo realizado
- Buen trato y servicio
- Importancia de información de calidad

#### Respuesta 02

- Profundizar en el tema
- Motiva a trabajar en equipo
- Capacidad de respuesta activa
- Mejora el desempeño

#### Respuesta 03

- Proyectarlas a una sociedad más tecnológica
- Tener en cuenta la tecnología
- Afianzar las estrategias con la tecnología

#### Respuesta 04

- Organización
- Programación concreta
- Manejo efectivo del tiempo de trabajo
- Creatividad y dinamismo
- Entendimiento del servicio al usuario

#### Respuesta 05

- Limitación de información
- Falta de conocimiento del tema
- Incapacidad de gestión de conocimiento

#### Respuesta 06

- Innovación en la reforma del Estado
- Agilización de procesos
- Gobierno sistematizado

#### Respuesta 07

- Optimización de atención
- Detección ágil de fallas
- Ahorro de tiempo
- Trato mejorado