



Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico  
en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de  
Administración Tributaria – Lima, 2017

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Edinson Dalmacio Espinoza Silva

**ASESOR:**

Dr. Joel Martin Visurraga Agüero

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

---

Dr. Freddy Ochoa Tataje

Presidente

---

Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado

Secretario

---

Dr. Joel Martin Visurraga Agüero

Vocal

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación es dedicado a mis hijos Lucia, Nicolas y Daniel ser el motor de mi vida y por el tiempo y espacio que me brindaron, a Claudia mi esposa por ser mi leal compañera a mis padres Julia y Dalmacio por sus enseñanzas de vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la vida y la fuerza espiritual que me impulsa a elaborar este trabajo de investigación, a los docentes de la Universidad Privada Cesar Vallejo, por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Edinson Dalmacio Espinoza Silva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09968969, con la tesis titulada “Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de agosto del 2017

---

Edinson Dalmacio Espinoza Silva

DNI: 09968969

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de ocho capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por los antecedentes, marco teórico, planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo define todo el marco metodológico mediante la hipótesis de la investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo presenta la discusión de la investigación. El Quinto Capítulo, presenta las conclusiones de la investigación, El Sexto Capítulo presenta las recomendaciones. El Séptimo capítulo presenta las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, el Octavo Capítulo presenta los anexos.

El Autor

## Índice

	Página
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1. Teorías que respaldan la investigación	21
1.2.2. Bases teóricas del Documento Electrónico	23
1.2.3. Bases teóricas de la variable calidad del servicio electrónico	38
1.2.4. Definición de términos básicos	46
1.3. Justificación	48
1.4. Problema	53
1.5. Hipótesis	54
1.6. Objetivos	55
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>56</b>
2.1. Variables	57
2.2. Operacionalización de variables	57
2.3. Metodología	59
2.4. Tipo de estudio	60
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo.	61
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	64

2.8	Método de análisis de datos	67
2.9	Aspectos éticos	67
III.	<b>Resultados</b>	68
3.1.	Análisis Descriptivo.	69
3.2.	Análisis Inferencial.	76
IV.	<b>Discusión</b>	81
V	<b>Conclusiones</b>	86
VI	<b>Recomendaciones</b>	89
VII.	<b>Referencias</b>	92
VIII.	<b>Anexos</b>	100
Anexo 1	Matriz de consistencia	101
Anexo 2	Matriz de operacionalización de variables	104
Anexo 3	Instrumento 01	111
Anexo 4	Instrumento 02	113
Anexo 5	Certificado de validez del instrumento	115
Anexo 6	Muestra de encuestas aplicadas	127
Anexo 7	Base de datos	131
Anexo 8	Artículo Científico	142



## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz Operacionalización de la variable Documento Electrónico	58
Tabla 2	Matriz Operacionalización de la variable Calidad del Servicio Electrónico	59
Tabla 3	Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos	66
Tabla 4	Estadístico de fiabilidad documento electrónico	66
Tabla 5	Estadístico de fiabilidad calidad del documento electrónico	67
Tabla 6	Tabla cruzada Documento Electrónico y Calidad del Servicio Electrónico	69
Tabla 7	Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Capacidad de Respuesta	70
Tabla 8	Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Disponibilidad de la Información	72
Tabla 9	Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Facilidad de Uso	73
Tabla 10	Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Seguridad y Fiabilidad	74
Tabla 11	Correlación Documento electrónico y la Calidad del servicio electrónico	76
Tabla 12	Correlación Documento electrónico y la capacidad de respuesta	77
Tabla 13	Correlación Documento electrónico y disponibilidad de la información	78
Tabla 14	Correlación Documento electrónico y el fácil uso	79
Tabla 15	Correlación Documento electrónico y la seguridad y fiabilidad	80

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Ventana de servicio de SUNAT (SUNAT, 2017).	29
Figura 2	Ventana para el registro de Recibos por Honorarios Electrónicos (RHE) (SUNAT, 2017).	33
Figura 3	Ventana de Logeo para ingresar a registrar su Recibos por Honorarios Electrónicos (RHE) (SUNAT, 2017).	34
Figura 4	Reporte del recibo por honorario electrónico (RHE) (SUNAT, 2016).	34
Figura 5	Evolución de los Recibos por Honorario Electrónicos Emitidos (Fuente SUNAT).	36
Figura 6	Cantidad de Contribuyentes que presentaron RHE año 2016.	37
Figura 7	Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.	42
Figura 8	Acciones en el Gobierno Electrónico de SUNAT	49
Figura 9	Evolución del nivel de madurez en Gobierno Electrónico desarrollado por la SUNAT.	50
Figura 10	Resultado del cálculo del tamaño de muestra.	63
Figura 11	Histograma Documento Electrónico y Calidad del Servicio Electrónico.	69
Figura 12	Histograma Documento Electrónico por dimensión Capacidad de Respuesta.	71
Figura 13	Histograma Documento Electrónico por dimensión Disponibilidad de la Información.	72
Figura 14	Histograma Documento Electrónico por dimensión Facilidad de uso.	73
Figura 15	Histograma Documento Electrónico por dimensión Seguridad y Fiabilidad.	75

## Resumen

En el Perú el avance de la tecnología de la información está creciendo en beneficio de los ciudadanos buscando el ahorro de tiempo y dinero, según la Foro Económico Mundial (WEF) nuestro país ocupa el puesto 90 de 143 economías del mundo, según el ranking de la XIV edición del Informe global de tecnologías de Información año 2015, el cual fue informado por la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) a través del Centro de Desarrollo Industrial (CDI), por ello, el interés de la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017, asimismo, indicare los beneficios que genera el uso de la tecnología aplicados en los Documentos Electrónicos, para este estudio se considera el Recibo por Honorario Electrónico (RHE) el cuales usado en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) enfocado en mejorar las operaciones realizadas en esta institución y por ello se evaluara la calidad del servicio electrónico que esta soportado por el portal SOL (SUNAT Operaciones en Línea). Al año 2016 se cuenta con 2601 Contribuyentes que residen en Comas y presentaron su RHE, la muestra fue de 335 Contribuyentes.

El tipo de investigación empleado fue investigación básica. Esta investigación utilizo para su propósito el diseño no experimental transversal descriptivo correlacionar, el cual recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: toma de encuesta a los Contribuyentes.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el Documento electrónico se relaciona significativamente con la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017

*Palabras Clave:* Documento electrónico, Calidad del servicio electrónico, Gobierno electrónico, Recibo por Honorario Electrónico.

## Abstract

In Peru the advancement of information technology is growing for the benefit of citizens looking for saving time and money, according to the World Economic Forum (WEF) our country ranks 90 out of 143 economies in the world, according to the ranking of the fourteenth edition of the Global Report Information technology 2015, which was reported by the National Society of Industries (SNI) through the Center for Industrial Development (CDI), therefore, the interest of this research is to determine the relationship between the electronic document and quality of the electronic service in the National Customs and Tax Administration - Lima, 2017 also I will indicate the benefits generated by the use of technology applied to electronic documents for this study Is considered the Electronic Receipt for professional fees (RHE) which is used in the National Superintendence of Customs and Administration Tributaria (SUNAT) focused on improving operations in this institution and therefore the quality of mail service is supported by the portal SOL (SUNAT Online Operations) will be evaluated. By 2016 it has 2601 Taxpayers living in Comas and presented their RHE, the sample was 335 Taxpayers.

The type of research used was basic research. This research used for its purpose the non-experimental cross-sectional descriptive correlation, which collected the information in a specific period that was developed when applying the instrument: Taxpayer survey.

The investigation concludes that there is evidence to affirm that the Electronic Document is significantly related to the quality of the electronic service in the National Superintendence of Customs and Tax Administration - Lima, 2017

*Key Words:* Electronic Document, Quality of electronic service, Electronic government, Electronic Fee Receipt.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

En el estudio de la investigación nos basaremos en el Gobierno Electrónico y como este se ve reflejado en el uso de Documento Electrónico y su relación con la Calidad del Servicio Electrónico, encontrando las siguientes investigaciones:

### **Internacionales**

Aige (2014), en su investigación *“Documentos Electrónicos en el Ámbito del Proceso”* realizado en la Universidad de las Islas Baleares de España, tuvo como objetivo elevar la transparencia, excluir las fallas administrativas, aminorar los costos financieros y disminuir el plazo del trámite por cuarenta días. Así como también indica que dentro del campo de acción de la Administración Pública no debe hallarse inconveniente en reconocer de pleno, y con todos los efectos que ello logre conllevar, a que el documento electrónico sea semejante al documento tradicional, el método que se utilizó fue aplicar la metodología usual, el presente estudio le permitió concluir, que el documento electrónico es un auténtico documento y debido a ello no está conforme con la afirmación donde se indicó que a pesar de ser documento, no es válido para el derecho jurídico y en consecuencia, no será incluido como prueba documental. Lo que diferencia, al documento tradicional del documento electrónico es la forma y como consecuencia, su prueba y se plantea si estamos ante un verdadero documento, así como también concluye que la legislación debe adecuarse a la realidad de las innovaciones tecnológicas y que el ciudadano ya está adaptado, lo cual no produce la ansiada justicia en su aplicación efectiva en el proceso (p.275).

El estudio realizado por Aige se encuentra dentro del marco del documento electrónico, tema que es de utilidad para la investigación que realizó, asimismo se precisa su importancia en el ámbito procesal.

Campillo (2010), en su investigación *“Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camaguey”* realizado en la Universidad de Granada de Cuba, donde encontramos que su objetivo general consistió en el diseño e implementación de un sistema de

gestión de archivos para empresas de construcción, para ello considero una muestra no probabilística ya que considera a personas que pertenecen a empresas del consorcio de la construcción, pero considerando elementos diferentes, su población considera a personas que interactúan con documentos de las empresas, en su investigación se considera que aplica estudio de carácter científico, porque en ella deriva su hipótesis, a la vez un objeto de investigación y para ello utilizo varios métodos de investigación, combino la investigación básica y aplicada, en su estudio concluyo que la gestión de documentos tiene un conjunto de actividades que salvaguarda a la empresa de situaciones de riesgo y facilitando su progreso, así como; permite tomar decisiones y la seguridad financiera, la apropiada administración de documentos traerá beneficios a cada empresa debido a que permite establecer el ciclo de la documentación, su tratamiento lógico y ordenado, a partir que son creados o se reciben hasta que son guardados o depurados, esto dependerá de la estrategia que posea la empresa. Así como también precisa que para el manejo eficaz del proceso de gestión de documentos se debe realizar el análisis de la información documental, esta fase permitirá identificar los distintos documentos de la empresa.

En la investigación indica que existe la necesidad urgente de que empresas cubanas gestionen sus documentos, y debido a ello es necesaria cambiar la concepción de cómo administrar los documentos, con el fin de lograr sus objetivos y mantenerse competitivos en el mercado (p.108.p.208).

La investigación de Campillo está dentro del marco del documento electrónico donde encontramos que es imprescindible usar las TIC con el objetivo de lograr que las empresas sean competitivas, así como también se menciona sobre la importancia de acceder a la información por parte de sus usuario, que es tema de interés en la investigación realizada.

Giron (2013), en su investigación *“Gobierno Electrónico y Acceso a la Información”* realizada en la Universidad de Centro América José Simion Cañas, donde encontramos que su objetivo general fue evaluar las condiciones y capacidades que tiene los sitios web del órgano ejecutivo para dar soporte a la

Ley de acceso a la Información Pública, el cual utilizo el método descriptivo aplico para el instrumento de recolección de datos, estudio de sitios web, lectura de bibliografía, consultas a los usuarios del portal electrónico y entrevistas, para su estudio considera su propuesta en tres perspectivas primordiales para evaluar el contenido que se ofrece a los ciudadanos a través de la web de información, comunicación y servicios. Profundiza sobre el uso de las TIC por parte del Estado y basado en las regulaciones para poder acceder a información considerado como pública, el cual servirá de apoyo para consulta de futuros estudios, finalmente concluye la importancia de la participación ciudadana en la construcción de los portales institucionales, ya que los ciudadanos con su interacción con las entidades estatales actúa como garantizadores de la planeación, ejecución y monitoreo de los portales institucionales (p.104).

La investigación que realizó Girón se basa dentro del ámbito del Gobierno Electrónico donde encontramos que es indispensable el uso de las TICs para lograr modernizar el Estado, así como también se menciona sobre la importancia de acceder a la información por parte de sus usuario, que es tema de interés en la investigación realizada.

Lascurian (2012), en su estudio *“Diagnóstico y propuesta de mejora de la calidad en el servicio para una organización con aparatos de energía eléctrica ininterrumpida”*, realizado en la Universidad Iberoamericana de México, tuvo como objetivo general la identificación de los elementos que influyen en la calidad del servicio de la empresa, con la finalidad de identificar propuestas de mejora que incrementen la satisfacción y lealtad de sus clientes, las empresas de servicio desempeñan un rol importante para la mejora de la economía de los países desarrollados y aquello en vía de desarrollo. Asimismo indica que el concepto de servicio no ha sido definido de manera clara esto es debido a las diversas particularidades. Como ejemplo indica que el servicio es un producto intangible, una tarea, un hecho, un desempeño, una actitud de acuerdo a Parasuman (1985) y para otras investigaciones de la calidad percibida del servicio, se dice que es una evaluación que contiene varios ítems, ellos afirman que la percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño y



finalmente se indica que la calidad en el servicio está relacionada con la satisfacción lo cual no es equivalente (p.83).

En la investigación realizada por Lascurian identifica la lista de principales factores que tienen incidencia en la calidad de servicio.

Arias (2008), en su investigación *“Análisis para la creación, organización y desarrollo de la Biblioteca Digital de Colombia”*, realizada en la Universidad de Murcia, cuyo objetivo de estudio fue analizar cómo debe estar constituido y organizado la biblioteca digital, con el fin brindar servicios a los ciudadanos de Colombia, fue concibo para recuperar, guardar y administrar la información que será manejado en formato digital y ponerla a disposición de todos los ciudadanos por medio de la redes de telecomunicaciones, el origen de este producto de investigación data desde año 1994. Y finalmente concluye que después de ocho años, se demuestra que la cobertura en tecnología y comunicaciones se incrementa en varios de los sectores de la vida nacional y en especial para el país de Colombia que está ocupando un puesto importante en los niveles de acceso y la cantidad de usuarios que usan internet, podemos decir que la mayoría de sus ciudadanos cuenta con la capacidad para acceder a su legado cultural, el cual será brindado por los medios digitales (p.49).

En la investigación realizada por Arias sobre la Biblioteca digital explico la importancia del uso de la tecnología de información para administrar y difundir conocimiento en los ciudadanos de Colombia.

### **Nacionales**

Cueva y Tello (2015), en su investigación *“Gobierno electrónico y la Calidad del servicio electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil agencia, Lima”*, cuyo objetivo general fue investigar la relación que existe entre las variables gobierno electrónico y calidad del servicio electrónico, para ello realizó su estudio de nivel correlacional no experimental, usando para ello un cuestionario de 39 preguntas, según la evidencia empírica encontrada en esta investigación llega a la conclusión que el gobierno electrónico se relaciona directa

y significativamente con la calidad del servicio electrónico de la Reniec, para tal efecto probó su hipótesis y la relación que encontró en su investigación fue alta, así como también encontró que existe relación directa y significativa con las dimensiones de su variable calidad del servicio electrónico los cuales son; capacidad de respuesta, disponibilidad de Información, facilidad de uso, seguridad y fiabilidad (p.102).

En la investigación realizada por Cueva y Tello sobre la calidad del servicio electrónico en RENIEC está enmarcado dentro del Gobierno Electrónico y se concluye que existe una relación significativa entre sus variables.

Pérez (2014), en su investigación *“los Niveles de uso del Archivo Digital por usuarios internos de la dirección general de las concesiones en comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, Lima 2013”*, el uso documental en el Ministerio se han presentado problemas como la dificultad al acceso de la información para los usuarios internos autorizados, el tiempo prolongado de búsqueda de los expedientes y documentos diversos, necesidad de un espacio físico amplio que reúna las condiciones de un ambiente ventilado y con una temperatura adecuada para evitar el deterioro de los papeles, para la reproducción de los documentos se realiza la impresión y fotocopiado de los documentos que generan costos y no se pueden identificar con certeza el número exacto, ni el dominio de los expedientes técnicos lo que dificulta el cumplimiento de las labores de los analistas. A partir del año 2011 se viene implementando la digitalización de documentos con el fin de crear un archivo digital y facilitar su uso y modernizar la gestión documental con el apoyo tecnológico de la información.

Indica que los archivos digitales han experimentado cambios sustanciales en lo que respecta a sus funciones y contenidos, debido a que ahora se deben adecuar para acoger a los documentos electrónicos teniendo en cuenta que las funciones del archivo son la identificación, la preservación de los documentos y garantizar serán de fácil acceso y comprensibles.

El objetivo general de su estudio consistió en determinar los niveles de uso del archivo digital por usuarios internos de la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, Lima 2013, para ello realizó el tipo de estudio sustantiva y su diseño de su estudio fue descriptivo simple y con el método de investigación descriptivo. Para su estudio considero una muestra de 53 trabajadores y la técnica utilizada fue la encuesta. Llegando a obtener el resultado que para el 39.6% es de nivel Alto, asimismo para el 34.0% es de nivel medio, sin embargo para un importante 26.4% es de nivel bajo, concluyendo que el nivel que predomina es Alto por lo tanto se consolida el objetivo de la investigación en la medida que el nivel identificado presenta la tendencia de medio hacia alto siendo más de 50% (p.68).

En la investigación realizada por Pérez sobre los niveles de uso del archivo digital podemos mencionar la importancia de digitalizar los documentos con el fin de asegurar la gestión documental, así como podemos mencionar en qué consiste el proceso de digitalización de documentos y cuáles son los pasos mediante el cual los documentos físicos se convierten en formato digital. Para este caso digitalizar documentos con origen en formato papel se tiene que realizar: (a) captura usando escáner del documento físico, (b) indexado de la información extraída del documento, (c) almacena el documento y la información asociada para facilitar su búsqueda.

El proceso de digitalizar los documentos es indispensable para las empresas ya que asegura que funcionen de manera eficaz y facilita que la información esté disponible.

Visurraga (2014), en su investigación *“Gobierno electrónico móvil y su relación con la inclusión digital de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil en el Distrito de los Olivos, 2014”*, donde el objetivo fue determinar la relación existente entre las dos variables el gobierno electrónico móvil y la inclusión digital, para ello realizó un estudio de nivel correlacional no experimental para lo cual aplico un cuestionario de 55 preguntas a los usuarios de Reniec, finalmente como resultado de su investigación concluyo que su variable

gobierno electrónico móvil tiene una relación significativamente con su variable inclusión digital, finalmente podemos encontrar que sugirió que para mejorar la opinión escasa de los usuarios debe realizarse campañas de socialización así como también realizar foros donde participen los ciudadanos y así conseguir que mejore la utilización de los servicios de gobierno electrónico móvil y que esto se refleje con el aumento de indicadores de la variable inclusión social (pp.81,82).

En la investigación que realizó Visurraga sobre la inclusión digital de los ciudadanos, se observó que su estudio está dentro marco de las políticas de Gobierno Electrónico aplicado en la RENIEC.

Mesa (2014), en su investigación *“la interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”*, tuvo como objetivo general Identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuada para implementar la Política de Interoperabilidad del Estado, su estudio estuvo basado en la metodología de corte cualitativo apoyándose para ello en la técnica de recolección de datos para ello realizó entrevistas semiestructuradas, así como también indico que la tecnología de la información, como instrumento, establece un ambiente en la esfera política, social, cultural, económica y en consecuencia dentro de la administración pública, además se vive la llamada sociedad de la información y del conocimiento, en ella se determina nuevos retos y acciones que contribuyan con la construcción o mejora del estado y que consideren al ciudadano en el centro de sus decisiones, estas modificaciones implicaran que se requiera más tecnología de información dentro de las instituciones del estado, en su estudio concluye que la Interoperabilidad es importante para conseguir la eficiencia y modernización del Estado, lo primero que se debe realizar es mejorar el gobierno electrónico hacia adentro para ello es necesario la coordinación interinstitucional de las entidades estatales, y para el gobierno electrónico hacia afuera, que corresponde a ofrecer mejores servicios electrónicos hacia los ciudadanos propiciando la simplificación registral o trámites administrativos y el uso de ventanillas únicas. Asimismo, sobre la ejecución de las políticas públicas de interoperabilidad existe ignorancia de los

lineamientos de interoperabilidad del Estado. Finalmente, la ejecución de estos lineamientos fue inadecuada y se muestra limitaciones como la falta de conocimiento, la resistencia al cambio, escasos de personas con conocimientos de interoperabilidad, la constante rotación de personal y la no existencia de una ley de interoperabilidad (p.72).

En el estudio realizado por Mesa sobre la interoperabilidad entre las entidades estatales explicó sobre la interacción que debe existir entre ellas, para compartir información.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Teorías que respaldan la investigación**

#### **Teoría del escrito**

Según Aige (2014), indico que;

es aquella en la que podemos identificar al documento con el contenido de lo escrito, lo cual representa el pensamiento por escrito o por símbolos convencionales. Lo cual se caracteriza por la escritura y la permanencia o durabilidad, el documento electrónico se considera como algo escrito, independiente de la forma de su escritura, así como también puede representar un pensamiento humano (p.22).

#### **Teoría de la representación**

Según Aige (2014), indico que;

se identifica al documento como un objeto en particular que puede informar sobre un hecho u otro objeto, el cual debe existir sobre un soporte material, en base a esta teoría también podemos indicar que el documento electrónico es un objeto que informa sobre un hecho el cual tiene un soporte material, dado que dicho documento siempre tendrá en un soporte físico, como es un USB, un disco duro, en un servidor y CD-ROM (p.22).

### **Teoría de la Disuasión**

Según Allingham y Sadmo en Mogollón (2012), nos indicaron que;

el pago del impuesto es consecuencia de una decisión económica racional, ya que los ciudadanos pagaran en tanto observen que el beneficio de evasión es inferior al costo probable de ser penalizados en caso de ser descubiertos, tomando como ejemplo a los países nórdicos en donde sus economías se encuentran desarrolladas muestran altos niveles de cumplimiento de sus obligaciones tributarias, los contribuyentes perciben que la administración tributaria de su país no tiene la urgencia de realizar operativos para detectar a los evasores, caso contrario ocurre en nuestro país ya que tenemos bajos niveles de cumplimiento de obligaciones tributarias a pesar de que se percibe que las posibilidades de que nos detecten y sancionen son elevadas. Finalmente, podemos concluir que no es suficiente con fiscalizar y sancionar a los contribuyentes para que cumplan conscientemente con sus obligaciones tributarias, debemos suponer que existen otros elementos que intervienen para que el contribuyente decida cumplir con dicho deber (p.17).

### **Teoría de Eheberg**

Según Ehebergen Mogollón (2012), nos indicó que;

el pago de los tributos es una obligación de todo ciudadano y que este no necesita un soporte jurídico especial, se considera en la obligación de tributar como un principio que en sí mismo no reconoce límites pero que existe casos particulares en las razones de oportunidad, el tributar no necesita ningún fundamento jurídico para justificar su existencia, así como podemos comparar a la tributación con la vida de los ciudadanos, cuando ofrendan sus vidas, sin la necesidad de que exista un fundamento jurídico, para exigir la ofrenda de cosas menos valiosas que la vida, no es necesario la existencia de un fundamento jurídico, es por ello todos los ciudadanos deben contribuir a su comunidad de fuerzas y valores

económicos de que disponen, cuando lo demande el bienestar general (p.18).

### **1.2.2. Bases teóricas del Documento Electrónico**

#### **Definición**

Según Aguilar (2014), nos indicó que;

el documento electrónico posee la particularidad de poder ser creado por cualquier individuo y el de ser alterado sin dejar huella, y debido a ello generar inseguridad, surgiendo que el autor del mensaje no sea quien aparece al receptor del mensaje, o bien, que el mensaje recibido sea diferente de cómo se envió y, aún más, que un tercera persona haya podido conocer el contenido del mensaje o que el emisor niegue haberlo enviado el mensaje y/o el destinatario haberlo recibido. Debido a ello que la firma electrónica busca certificar los principios de autenticación, confidencialidad, no rechazo o no repudio y integridad del documento electrónico (p.349).

Según Mictic (2012), indico que “el documento electrónico se considera como aquella información que es generada, recibida, remitida, comunicada o almacenada por medios electrónicos, ópticos o similares” (p.5).

Según Campillo (2010), indico que;

los documentos electrónicos tienen características y funcionalidades que permiten que se modifique su contenido y alcance tradicional del mismo, trasladándose de ser una fuente de información fija, a ser considerado un elemento clave y primordial para que las organizaciones puedan tomar decisiones, con un mayor grado de seguridad, y se ha convertido en un pilar básico que permite la ventaja competitiva a toda organización (p.60).

Arias (2008), indico que;

es una representación digital de pensamientos, trabajo creativo o intelectual, como es el caso de cualquier documento, libro, revista, imágenes, así como también sonido y video. El documento electrónico puede ser un módulo de trabajo o puede ser ella toda la obra. Los avances en la tecnología digital nos permiten incrementar el detalle del contenido electrónico. Entonces podemos decir que un libro entero será un documento electrónico, al igual que una imagen fotográfica que se encuentra en un libro también es un documento electrónico (p.198).

### **Dimensiones**

Para la variable documento electrónico se consideró cuatro dimensiones que consiste en autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad, el cual mostraremos con sus respectivos conceptos a continuación:

#### **Autenticidad**

Según Aguilar (2014), indico que;

es la fe pública como potestad del Estado la que da validez a los hechos y los documentos públicos, lo puede ejercer directamente el Estado mediante los empleados públicos dotados de ella; tales son los casos de fe pública procesal, registral, diplomática y otros, así también puede ser delegado a particulares, como notarios y los corredores públicos para actos que sean en materia financiera, esto trae como consecuencia que se hable de diferentes tipos de fe pública, cuando en realidad la fe pública es una sola. Un estado: sin fiabilidad ni confianza legal, donde la autenticidad produciría más daños que beneficios, y en la que la fe pública estaría articulada en forma perjudicial para el interés público y la paz social (p.179).



Según Mintic (2012), indico que;

se puede demostrar la autenticidad del documento electrónico es decir confirmar que usuario lo creo o lo envió, además aseverar en el instante de tiempo que se afirma su creación o envió. Las entidades públicas para certificar la autenticidad deben empezar trabajando la implantación y documentación de las políticas y procedimientos para la recepción, creación, mantenimiento, transmisión, y disposición de los documentos, asegurando que el creador del documento esté identificado y que el documento esté protegido ante cualquier cambio no autorizado (p.8).

Según Campillo (2010), indico que;

es implantar y documentar políticas y procedimientos en la organización, con ello lograr el tener el control de la creación, mantenimiento, recepción, transferencia, y disposición de los documentos de archivo de tal forma que garantice que el creador del mismo estén autorizado e identificado y que el documento este protegido ante cualquier adición, eliminación, modificación, utilización y ocultamiento no autorizado (p.36).

Según Arias (2008), indico que;

la conservación digital y los almacenes de las instituciones presentan problemas tecnológicos, estos aun sin ser tan urgentes, suele ser el más inmediato y visible, por ello se identificó cinco aspectos diferentes de la conservación entre los documentos digitales y los documentos tradicionales como son: la dependencia del ambiente informático y tecnológico; la rapidez de los cambios en el entorno; la debilidad de los soportes informáticos; la facilidad con la que se puede cambiar los datos (genera dificultad de la integridad de los documentos y garantizar la autenticidad), y la dependencia activa y necesaria en el tiempo de vida del documento (p.21).

## **Integridad**

Según Aguilar (2014), indico que;

el documento electrónico posee la características que permite realizar modificación y no tiene la capacidad de ser rastreable y por ello genera inseguridad, ya que puede darse que el autor del mensaje no es quien le está apareciendo al receptor, o tal vez, que el mensaje recibido sea diferente de cómo se envió y, aún más, que alguna tercera persona haya podido ver el mensaje o que el emisor se niegue haberlo enviado y/o el receptor haberlo recibido. Por ello la firma electrónica busca certificar los principios de autenticación, integridad, no rechazo o no repudio y asegurar la confidencialidad del documento (p.349).

Según Mintic (2012), indico que;

la importancia del carácter completo e inalterado del documento electrónico, por ello surge la necesidad que el documento electrónico esté protegido ante posibles cambios no autorizados, debido a ello el procedimiento y la política para administrar el documentos debe indicar que posibles adiciones se pueden realizar sobre el documento, después de que haya sido creado y en qué ocasiones se pueden efectuar. Por lo tanto, cualquier cambio que se efectuó debe dejar marca para hacerle seguimiento (p.8).

Según Campillo (2010), indico que;

las alteraciones de los documentos es una necesidad para su trazabilidad, por lo tanto la política y procedimiento de administración de documentos electrónicos deben definir qué agregaciones está permitido efectuarse sobre el documento momentos después de que este se haya creado, asimismo, en qué ocasiones se autorizar dicha adición o anotación y quien está autorizado para realizarlo. Cualquier modificación que se haga sobre un documento electrónico deberá marcarse de manera evidente y dejar traza (p.36).

Según Arias (2008), indico que “los documentos constantemente tienen más de una definición esto dependerá de las áreas temáticas, aunque otros pueden no tener todas las temáticas. Por ello es importante la tarea del indizador para garantizar la integridad y que no se excluya conceptos importantes” (p. 222).

### **Fiabilidad**

Según Aguilar (2014), indico que “para evaluar la fuerza probatoria de la información se considera principalmente la fiabilidad del método de cómo fue generado, comunicado o archivado y si es posible atribuir dentro del archivo a la persona que genero el contenido de la información y ser accesible para su posterior consulta” (p.360).

Según Mintic (2012), indico que;

el contenido incorpora lo que se quiso decir en él. El documento es una representación completa y precisa de lo que se quiere dar testimonio y este puede ser consultado para demostrarlo, por ello el documento de archivo deberá ser creado en el mismo momento o poco después de que se realice la operación o actividad de que dará fe, por los usuarios que tengan conocimiento directo de las actividades o automáticamente por los sistemas que se usen diariamente para realizar dichas operaciones (p.8).

Según Campillo (2010), indico que;

cuando lo contenido en el documento logra ser considerado como una representación completa y precisa de las operaciones, actividades o los hechos sobre el cual da testimonio y este será consultado en posteriores operaciones o actividades que se realicen. Además se debe considerar que el documento de archivo será creado en el mismo momento, o seguidamente, en que tiene lugar la actividad u operación que se desarrolle, por los usuarios que estén tenga conocimiento directo de los hechos o automáticamente por el sistema que manejen diariamente (p.36).

Según Arias (2008), indico que “para proteger la fiabilidad física de los documentos de archivo como: imagen, textos y programas se debe asegurar que el medio donde se almacena es confiable, y maneja para ello copias de seguridad” (p.170).

### **Disponibilidad**

Según Mintic (2012), indico que;

debe brindar la facilidad para localizar, recuperar, presentar, interpretar y examinar. Al ser presentado debe observarse la actividad que lo originó. El contenido de los documentos de archivo debe ser bastante claro y debe mostrar la información necesaria para su comprensión, así como indicar las operaciones que lo crearon y consultaron. Se debe poder identificar un documento con el contexto amplio de sus funciones de la organización y actividades, así como también debe de mantener la relación existente entre los documentos que reflejaran una secuencia de actividades (p.8).

Según Campillo (2010), indico que;

el documento de archivo cuando es ubicado, recuperado, mostrado e interpretado, por ello la presentación del documento mostrara la actividad u operación que lo genero. La indicación sobre el contexto del documento de archivo debe contener la información que es necesaria para su comprensión y así poder identificar que operaciones los crearon y consultaron, así como también, debe ser fácil de identificar al documento en el contexto amplio de sus funciones y sus actividades dentro de la organización, habrá que mantener vinculados entre los documentos de archivo que reflejaran una secuencia de actividades (p.36).

Según Arias (2008), indico que “la importancia de la disponibilidad de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y bibliográficos para permitir la difusión y el desarrollo de las actividades de los docentes e investigaciones realizadas, por

ello es importante la vinculación a redes de comunicaciones nacionales e internacionales y que se de libre acceso para los estudiantes y docentes” (p.250).

## Fundamentación Teórica

### Servicios electrónicos

La Sunat a través de su portal web, publica información de los productos y servicios que brinda.

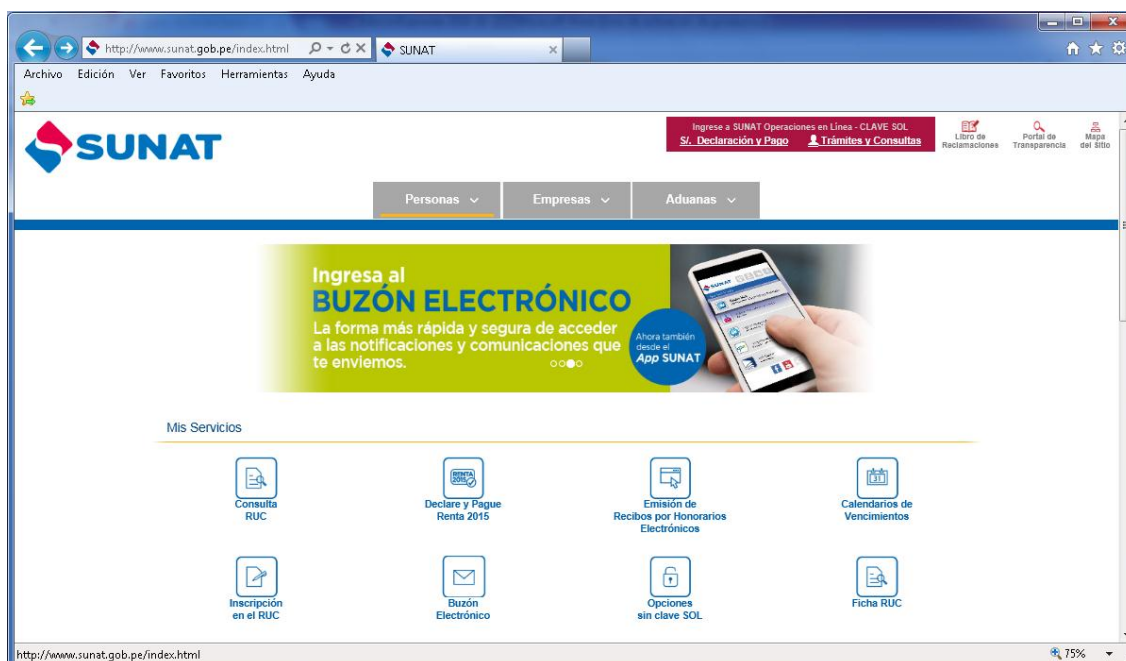


Figura 1. Ventana de servicio de SUNAT (SUNAT, 2017).

Nota: [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe) – SUNAT

### La certificación digital en el Perú

En el marco del Plan estratégico de la SUNAT (2012), nos indica lo siguiente:

La certificación digital, es un procedimiento electrónico mediante el cual se certifica la identidad del autor de un evento electrónico, a fin de asegurar que el resultado de este evento permanezca inalterado en el tiempo, además de registrar la fecha y hora del mismo mediante el procedimiento conocido como *timestamping* o sellado de tiempo. Este procedimiento es necesario para implantar de manera adecuada los servicios electrónicos en el Estado, dado que, entre otros, permite desarrollar el expediente electrónico.

El Perú fue pionero en América Latina en regular el uso de los certificados digitales, emitiendo en el año 2000 la Ley N° 27269 denominada Ley de Firmas y Certificados Digitales, otorgándole validez y eficacia jurídica similar a la firma manuscrita. Además el mismo año el Congreso de la República modificó el Código Civil, el cual permite la utilización de los medios electrónicos como mecanismo de manifestación de la voluntad.

La Ley de Firmas y Certificados Digitales fue reglamentada en el año 2002, mediante el Decreto Supremo N. 019-2002-JUS, emitido por el Ministerio de Justicia, el que se designó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Propiedad Intelectual (Indecopi), como la Autoridad Administrativa Competente (AAC), la cual será encargada de la acreditación de las Entidades de Certificación que operarían en el territorio peruano. Sin embargo, durante más de cinco años ninguna entidad de certificación fue acreditada, debido, entre otras razones, a que los servicios electrónicos no habían madurado lo suficiente en el Perú, por lo que en términos económicos no existía mercado que demandara estos elementos tecnológicos.

El año 2007, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) publicó el Decreto Supremo N. 004-2007, derogando el Decreto Supremo N. 019-2002-JUS, reglamentando el uso de las firmas y certificados digitales no solo en el sector privado sino también en el público, designando al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), entre otros, como la Entidad de Certificación Nacional del Estado Peruano, con lo cual se dio un gran paso en el desarrollo del GE en el país. Posteriormente durante el año 2008, la Presidencia del Consejo de Ministros consideró hacer ajustes al Reglamento de Firmas y Certificados Digitales y publicó el Decreto Supremo N. 052-2008-PCM, derogando el Decreto Supremo N. 004-2007, manteniendo al Indecopi, como la Autoridad Administrativa Competente (AAC), y al Reniec como la Entidad de Certificación Nacional del Estado Peruano.

El Decreto Supremo N. 052-2008-PCM define al certificado o firma digital como aquella firma electrónica que utilizando una técnica de criptografía

asimétrica, el cual permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que éste mantiene bajo su control, de forma que está ligada únicamente al signatario y a los datos a los que refiere, por ello permite garantizar la integridad de su contenido y detectar modificaciones posteriores, tiene la misma validez y eficacia jurídica como el uso de la firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada por un Prestador de Servicios de Certificación Digital que se encuentre debidamente acreditado dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, y que no medie ninguno de los vicios de la voluntad previstos en el Título VIII del Libro IV del Código Civil. Asimismo, se menciona que el ciudadano tiene derecho a hacer uso de los servicios públicos a través de medios electrónicos seguros para la realización de sus operaciones de GE con los entes de la Administración Pública, como manifestación de su voluntad y en el marco de lo previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Mediante Decreto Supremo N°070-2011-PCM en fecha 27 de julio del año 2011 se modifica el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y en el cual establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del Decreto Legislativo N° 681 y ampliatorias. Con esta norma, se da por válidos los certificados digitales emitidos por la Entidad Certificadora de Reniec y otorga un plazo a las entidades del estado para que acrediten su software de firma digital (pp.43-44).

### **Recibos por honorarios electrónicos y físicos**

Los conceptos y manera de cómo se genera recibos por honorarios lo encontramos en Orientación Sunat (2015) y Sunat Fácil (2015), en el cual nos indica lo siguiente:

Concepto de recibos por honorarios: Es un documento físico o electrónico el cual es entregado por las personas naturales (Contribuyentes) por cada servicio que prestan o realizan en forma independiente, por percibir rentas que la ley clasifica como rentas de cuarta categoría. El cual es obligatorio entregarlo sin interesar el monto del servicio, es decir aún en el caso de que el servicio sea gratuito. Los profesionales y técnicos independientes como médicos,

contadores, abogados y odontólogos entregan Recibo por Honorarios a sus clientes y pacientes. Lo mismo ocurre cuando los ingenieros preparan los planos de una edificación y cuando los arquitectos diseñan una casa, puente o un edificio.

Uso del recibo por honorario: El recibo por honorario sirve para acreditar y registrar el servicio prestado. Si como cliente o paciente necesitas reclamar por el servicio prestado, el mencionado comprobante o documento te permitirá demostrar o acreditar que el servicio se prestó.

### **Obligados a emitir y entregar recibos por honorarios**

¿Quiénes entregan recibos por honorarios?

Las personas naturales que dan servicios de manera independiente: Alberto el electricista, Miguel el gasfitero, Carlos instalador de pisos, Daniela que diseña interiores, Estela que es ingeniera sanitaria, Francisco el arquitecto, Giovanna la médica pediatra, Humberto el veterinario, Isabel la odontóloga.

No entregan recibos por honorarios: Algunas normas legales indican que personas independientes no entregan Recibo por Honorarios. Las personas contratadas en el Estado con el sistema de Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Los directores de empresas y mandatarios, entre otros. El pagador/usuario de los servicios y las empresas o quienes otorgan el mandato deben efectuar las retenciones correspondientes por concepto de rentas de cuarta categoría.



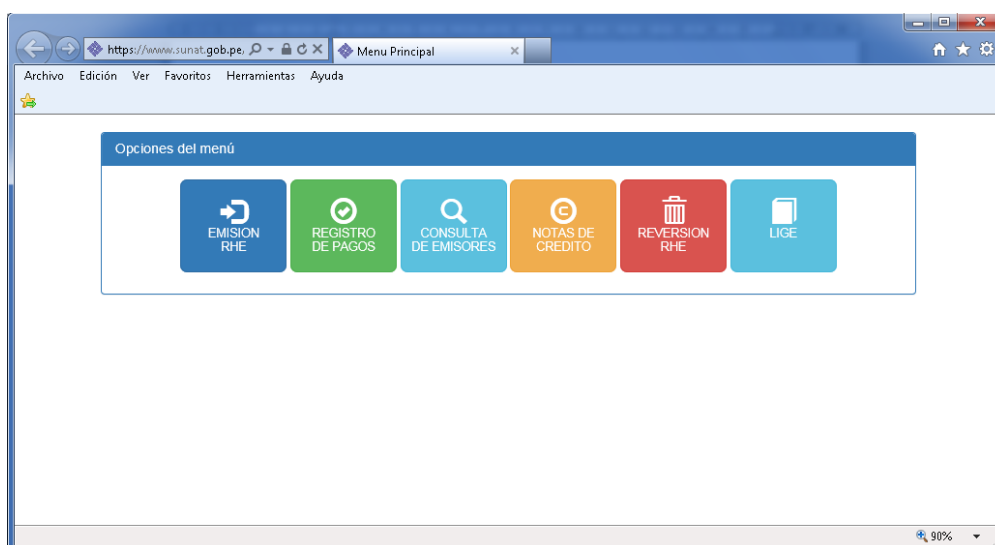
## Formas para emitir el recibo por honorarios

Existen 2 formas para emitirlo, de forma electrónica o en papel (físico):

**Recibo por honorarios electrónico:** Se emite desde la página web de la SUNAT usando la Clave SOL. Esta forma de emitir el recibo es obligatoria cuando el servicio se presta a una entidad del Estado Peruano o a un agente de retención (aquellas entidades o empresas que se encuentran en el Régimen General del impuesto a la Renta)

Hay 2 vías para hacerlo:

- La primera, ingresando a SUNAT Operaciones en Línea, y elegir la opción Emisión de Recibos por Honorarios Electrónicos.
- La segunda, usando la aplicación App. SUNAT desde su Tablet o celular. Esta aplicación se encuentra disponible para equipos con Android en Google Play.



*Figura 2.* Ventana para el registro de Recibos por Honorarios Electronicos (RHE) (SUNAT, 2017).

*Nota:* [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe) - SUNAT

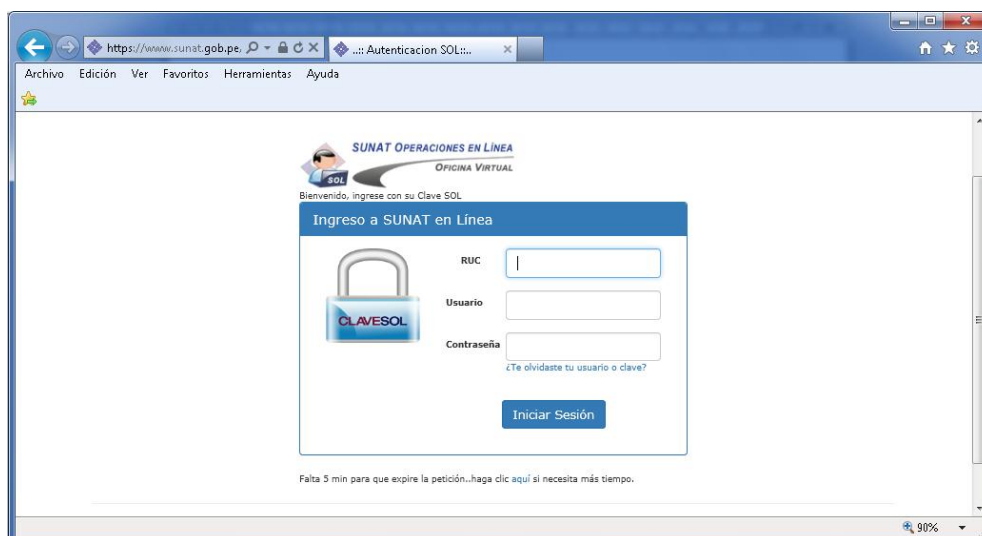


Figura 3. Ventana de Logeo para ingresar a registrar su Recibos por Honorarios Electronicos (RHE) (SUNAT, 2017).

Nota: [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe) - SUNAT

VILLACORTA REYES JUAN CARLOS AV. SIMÓN BOLÍVAR 500 URB. SIMÓN BOLÍVAR - PIURA - PIURA TELÉFONO: 322948	R.U.C. 2018761132 RECIBO POR HONORARIOS ELECTRÓNICO
<b>Recibí de UNIVERSIDAD DE PIURA</b> <b>Identificado con RUC Número 20172627421</b> <b>La suma de CUATROCIENTOS Y 00/100 NUEVOS SOLES</b> <b>Por concepto de SERVICIO DE</b> <b>Observación -</b> <b>Inciso "A" DEL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA</b> <b>27 de Enero de 2015</b>	
<b>Total por Honorarios</b>	: 400.00
<b>Retención (8 %) IR</b>	: (0.00)
<b>Total Neto Recibido</b>	: 400.00 NUEVOS SOLES
<b>ESTO ES UN BORRADOR, NO TIENE NINGUNA VALIDEZ LEGAL</b>	

Figura 4. Reporte del recibo por honorario electronico (RHE) (SUNAT, 2017).

Nota: <http://sunatfacil.pe/como-hacer-un-recibo-por-honorarios-electronico/>

**Recibo por Honorarios físico:** Este documento se emite en papel. El cual previamente debe haberse mandado a imprimir en una imprenta autorizada por la SUNAT.

### **Anulación o reversión del recibo por honorario**

Si has emitido un recibo por honorarios que aún no ha sido pagado y te das cuenta de que tiene errores puedes anularlo si se emitió en papel.

En cambio si se trata de un recibo por honorarios electrónico puedes dejarlo sin efecto emitiendo una Nota de Crédito Electrónica, o registrando su reversión.

### **¿Cómo anular un recibo por honorarios físico?**

Debes reunir todos los ejemplares del recibo por honorarios (emisor, usuario y copia SUNAT) y anotar de forma cruzada en ellos la palabra ANULADO. Debes conservar estos ejemplares en tu poder. Es recomendable además recuperar del usuario la tercera copia del documento, denominada Factura Negociable.

### **Cómo anular un recibo por honorarios electrónico (RHE)**

Hay 2 formas. Ambas necesitan que se ingrese al Portal de SUNAT [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe), sea desde una computadora, o desde una Tablet o smartphome usando el App SUNAT.

#### **Primera forma, emitiendo una Nota de Crédito Electrónica.**

Esta forma se usa cuando el error corresponde al importe del recibo:

Paso 1: Seleccionar la opción Emisión de Nota de Crédito Electrónica.

Paso 2: Ingresar la siguiente información: Serie y número correlativo del Recibo por Honorarios Electrónico que se va a anular.

Motivo por el cual se emite la Nota de Crédito Electrónica. Monto ajustado de los honorarios.

## Segunda forma, registrando la reversión del Recibo por Honorarios Electrónico.

Esta forma se usa cuando el error corresponde a los datos que identifique al usuario a quien prestó el servicio, la descripción del servicio prestado, o el tipo de renta que cobró/percibió.

### Evolución de los recibos por honorario

En el medio de comunicación Radio programas del Perú economía (2016), La SUNAT informó al medio de comunicación que en el 2015 se emitieron un total de 10 millones 880 mil 881 recibos por honorarios electrónicos a través de la aplicación APP SUNAT, confirmando que es creciente el número de contribuyentes que utilizan este sistema para cumplir con sus responsabilidades tributarias.

Sólo entre enero y febrero del 2016, se han emitido 2 millones 283 mil 135 recibos por honorarios electrónicos (RHE), registrando un incremento de 35% en relación al mismo periodo del 2015 que reportó 1 millón 681 mil 193. (Ver imagen Figura 5).

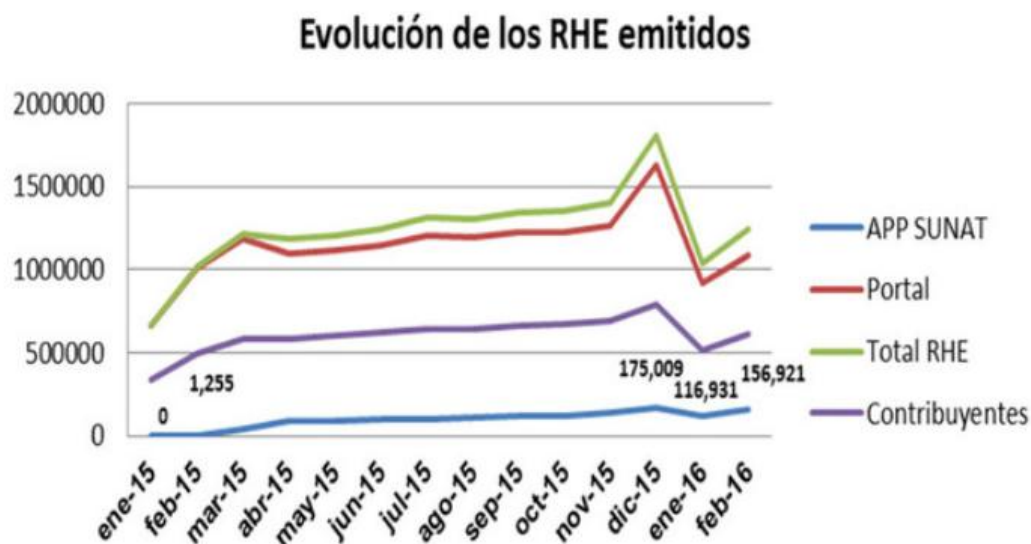


Figura 5. Evolucion de los Recibos por Honorario Electronicos Emitidos (Fuente SUNAT),

Extraído de: <http://rpp.pe/economia/economia/el-2015-se-emitieron-108-millones-de-recibos-por-honorarios-electronicos-noticia-951103>

Así como también se encontró que en el año 2016 a nivel de LIMA fueron 48,527 Contribuyentes que presentaron RHE y la siguiente Figura 6 representa como estuvo distribuido por distrito:

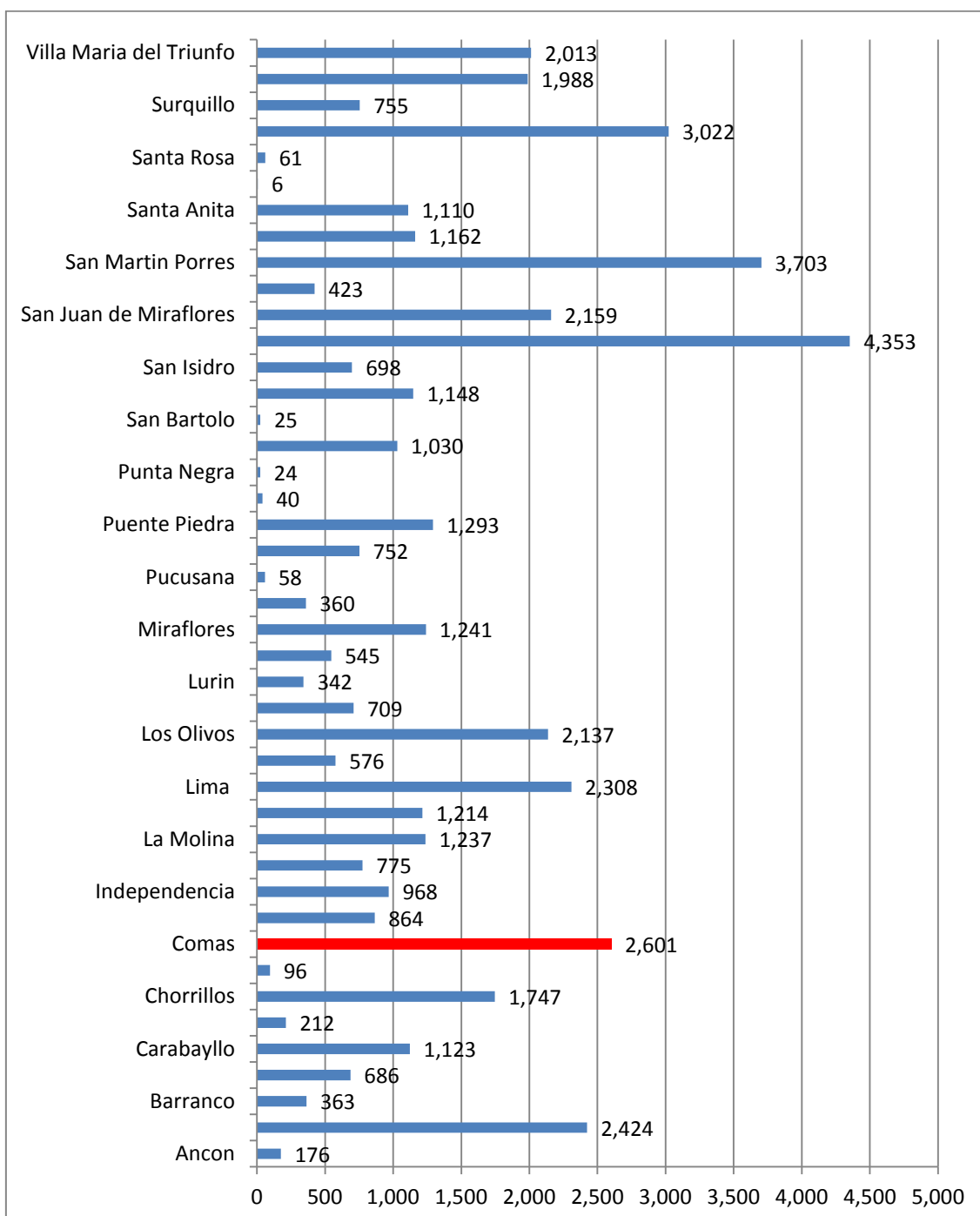


Figura 6. Cantidad de Contribuyentes que presentaron RHE año 2016

Nota: SUNAT (2017).

### **1.2.3. Bases teóricas de la variable calidad del servicio electrónico**

#### **Definición**

Según Fassnacht y Koeseen Cueva y Tello (2015), definieron la calidad del servicio electrónico como “el grado en que el servicio electrónico es capaz de satisfacer eficazmente y eficientemente las necesidades principales de los clientes” (p.46).

Según Crosby en Ureña (1998), definió que “la calidad es ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos” (p.50).

Según Deming en Duque (2005), definió la calidad de servicio como, “Calidad es convertir las necesidades futuras de los empleados en características que son medibles; de esta manera un producto podrá ser diseñado y elaborado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (p.5).

Según Casermeiro (2008), en su estudio;

sobre la calidad en los servicios públicos nos indica que en el transcurrir de los años el término calidad se amplió a todos los sectores de las organizaciones públicas, a partir de la atención al cliente hasta los procesos más complicados que se realiza, así como también indica que la calidad se ha transformado en un manera integrada de realizar las actividades, una forma óptima de hacer las tareas, tornándose indispensable para conseguir la satisfacción de sus clientes a quienes les brinda servicio, finalmente indico que la calidad es el conjunto de características y propiedades de un producto, servicio, o proceso, que satisface la necesidad identifica por el cliente, o el ciudadano (p.8).

#### **Dimensiones**

Para la variable calidad del servicio electrónico se consideró cuatro dimensiones que consiste en la capacidad de respuesta, la disponibilidad de la información,

fácil uso y seguridad y fiabilidad, el cual detallaremos los conceptos a continuación:

### **Capacidad de respuesta**

Según Cueva y Tello (2015), indicaron que;

mantener contento al cliente respondiendo a sus necesidades es la clave para el éxito a largo plazo y la red de redes es una herramienta valiosa para dar esa respuesta al cliente, también citan a Paz (2005) implica la voluntad o el deseo de dar un servicio inmediato, rápido y de ayuda a los usuarios, a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Asimismo a los usuarios no tienen por qué ser marginados para ser atendidos, estar al tanto de las dificultades, para estar un paso delante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones de nuestros clientes. (p.58).

Según Balbuena, Roldan y Muñoz (2010), indicaron que “la dimensión de capacidad de respuesta es la disposición que tiene el personal para colaborar con los usuarios y proveerlos de una atención rápida” (p.24).

Según Mohammad (2011), indico que “la dimensión de capacidad de respuesta es la precisión en entregar el servicio prometido en el tiempo esperado” (p.59).

### **Disponibilidad de la información**

Cueva y Tello (2015), indicaron que;

es la característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones. La formación digital consiste en un proceso que va a permitir obtener los conocimientos para desarrollarlos y utilizarlos adecuadamente llamadas infotecnologías asimismo, va a permitir responder críticamente a las exigencias y estímulos del medio informacional cada vez más desarrollado y

complejo agregando múltiples fuentes, medios de comunicación y servicios (p.59).

### **Fácil uso**

Cueva y Tello (2015), indicaron que;

el sistema es de fácil manejo para el usuario interno o externo al que está dirigido, se basa en la estandarización y la facilidad de uso. A la vez es un conjunto de características que influyen en el esfuerzo requerido para el uso y la evaluación individual de cada uso por parte de un conjunto de usuarios dados. También citan a Paz (2005) donde se indica que las tecnologías de internet son de fácil uso. Nadie podrá negar que escribir un renglón en un cajón como el de Twitter, la inclusión de un artículo en un blog y hasta la actualización de un catálogo de productos en una tienda virtual son tareas elementales. Lo importante es la creación del contenido, el seguimiento que se haga a su resultado, y las decisiones que se tomen con base en esta información (p.59).

Según Balbuena, Roldan y Muñoz (2010), indicaron que “la dimensión de fácil uso es la disposición del servidor público para apoyar a los usuarios y brindarles un servicio eficiente” (p.24).

Según Mohammad (2011), indico que;

es razonable esperar que la facilidad de uso de los sitios web, sea un factor determinante de la calidad percibida (Parasumaran, Keithaml y Malhotra, 2005). (p.138). La ISO 9241-11 (1998), manifiesta en su definición de facilidad de uso como el grado de eficiencia, eficacia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden alcanzar objetivos, en contextos de uso específicos. Como se ve en la definición, se edifican las variables que componen la facilidad de uso: eficiencia, eficacia y satisfacción (p.139).



## **Seguridad y fiabilidad**

Cueva y Tello (2015), indican que;

son el conjunto de medidas que nos permiten resguardar y proteger la información, también indican que el conocimiento de la fiabilidad y seguridad del proceso es básico para quienes desarrollan su actividad profesional dentro de este campo como por ejemplo el jefe u operador del proceso, el proyectista, el estudiante, etc. (p.61).

Según Balbuena, Roldan y Muñoz (2010), indicaron que la dimensión de seguridad y fiabilidad “consiste en brindar el servicio ofrecido de modo fiable y seguro, atento y mostrando habilidades por los servidores públicos para inspirar credibilidad y confianza” (p.24).

Según Mohammad (2011), indico que “la fiabilidad está asociado a la función técnica de la página web y el grado de disponibilidad” (p.119).

## **Fundamentación teórica**

### **El Modelo Servqual de Calidad de Servicio**

El Modelo Servqual de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) y tuvo como objetivo mejorar la calidad de servicio que es ofrecido por una entidad. Para ello hace uso de un cuestionario con el cual evalúa la calidad de servicio tomando en cuenta cinco dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles y como se muestra en la Figura 7, para mostrarnos lo que el cliente espera o busca de la entidad. El cual está constituido por una escala de respuesta múltiple y se encuentra diseñada para entender las expectativas de los clientes con respecto a un servicio que se ofrece el cual permite evaluar así como también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención individualizada que dispensa la organización a sus clientes.
- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

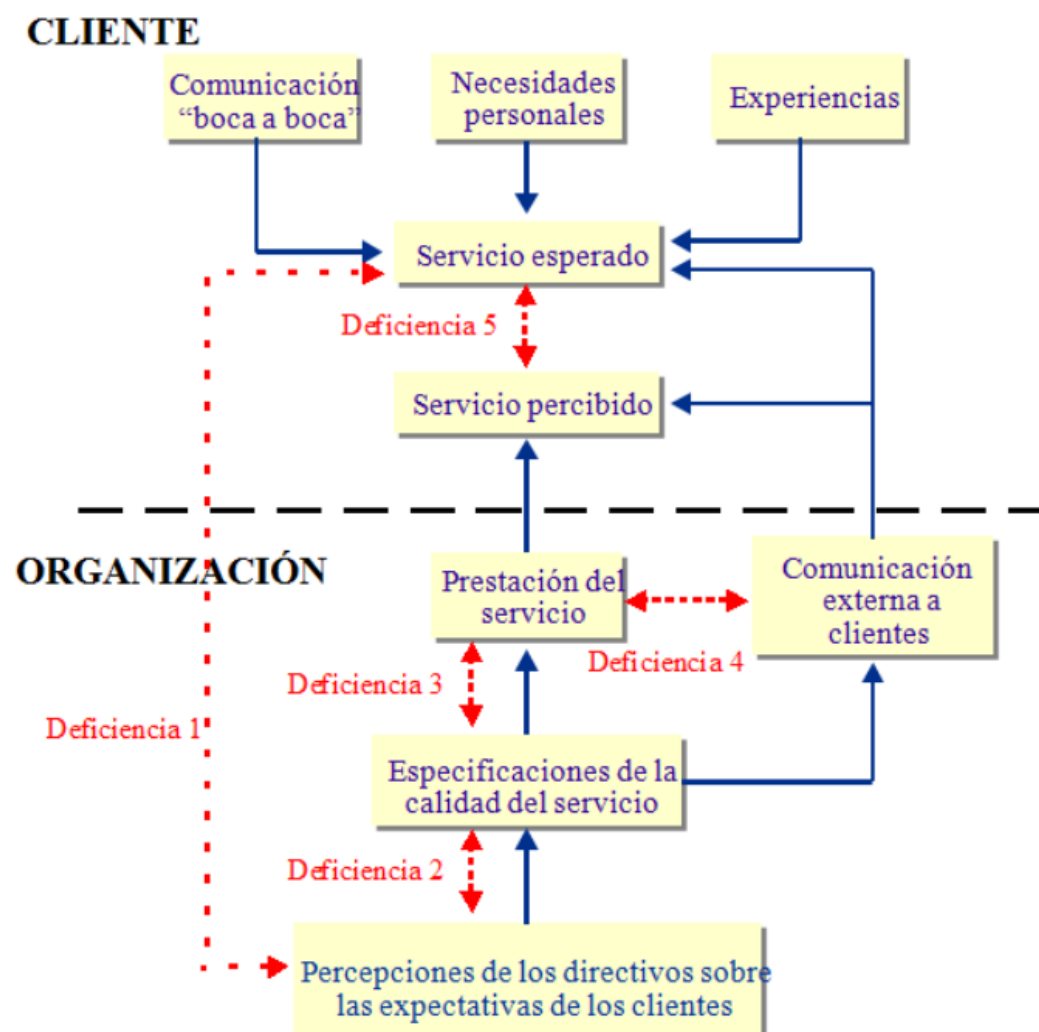


Figura 7. Modelo Servqual de Calidad de Servicio

Nota: Aiteco Consultores

Balbuena, Muñoz y Rondan (2010), indicaron que;

el modelo muestra cómo surge la calidad de servicio, comparando el servicio esperado con el servicio recibido. Los factores que determinan el servicio esperado y luego, muestra los factores que originan las deficiencias internas de la organización y que son las causantes de los bajos niveles de calidad de servicio percibidos por los clientes (p.20).

### **Concepto de servicio**

Según Cueva y Tello (2014), definieron al servicio como;

entregar rápidamente soluciones óptimas y la vida grata para el cliente. La clave del éxito en servicios está en las pequeñas iniciativas diarias en cada contacto con el cliente, en cada interacción con los clientes; es decir tener cuidado de los detalles y no precisamente en los grandes esfuerzos. Por ello, el trabajo se convierte en pasión y la organización funciona ágil y sincronizadamente como una seda (p.53).

Según Laboucheix (1992), indico que;

el servicio es el resultado de actividades que no puede definirse prescindiendo del tiempo. Es una puesta a disposición de un producto o de un saber-hacer durante un periodo de tiempo o en un momento dado. No es materializable más que gracias a un soporte material (transporte aéreo, alquiler de vehículo, servicios, distribución (p.14).

### **Concepto de servicio público**

Según Casermeiro (2008), definió qué;

es una labor exclusiva del Estado, la cual se encuentra estructurada de disposiciones legales en la que se encuentran reglamentadas, cuyo fin es de cumplir las necesidades de todos los ciudadanos y, por lo cual, es de interés general la cual es responsabilidad de la administración pública. El servicio público debe ser permanente y

constante a lo largo del tiempo, a esto debe agregársele que todo empleado público debe ser amable, respetuoso y agradable. Entonces concluye que su comportamiento deberá ser de acorde a sus funciones establecidas, el cual deberá ser percibido por el ciudadano. A los tres valores anteriores de un empleado público, deberá adicionarle la honestidad. Porque todo ciudadano espera un adecuado servicio legal, correcto y ético. Indica que nace una dependencia mutua entre el servicio público y el ciudadano, la cual le da una razón de ser al servicio público. Todo servicio público debe brindar información confiable a los ciudadanos y respuesta en el tiempo establecido ante cualquier trámite que el ciudadano realice. Los servicios públicos deben brindar una atención adecuada a los ciudadanos, o es decir, un trato preferencial, único y cordial. A los servicios públicos les corresponden brindar una atención rápida y eficiente porque ya que el tiempo del ciudadano es valioso. El servicio público es visible y comprobable a lo largo del tiempo. La calidad de los servicios es impalpable, es percibido al momento de realizar el trámite. La calidad se relaciona con la atención, la amabilidad, la oportunidad, la eficacia, la eficiencia, las modificaciones y la premura. Depende de quién lo realiza, es decir, se basan en la calidad que administra los empleados públicos. Por otro lado, la satisfacción de usuario se mide en otros niveles, como; la calidad percibida en la atención, calidad de los procesos, eficiencia de tiempo de espera, actitudes de respeto de los servidores públicos, información brindada, instalaciones donde se brinda el servicio, servicios prestados, todas las cosas indicadas hace a la calidad total, el cual consiste en satisfacer las necesidades de los ciudadanos (pp.10-11).

Según Farje (2013), definió al servicio público;

como las actividades creadas por la Constitución o por Ley que tienden a beneficiar de alguna manera, cierta categoría de necesidades de interés general, realizadas por el Estado o a través

de particulares concesionados, de acuerdo a las disposiciones legales que la regulan, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deben realizarse” (p.18).

Según Yanome (2006), indico que el servicio público;

es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general, cuyo cumplimiento uniforme y continuo debe ser siempre regulado, asegurado y controlado por los gobernantes, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho privado, ya por medio de la administración pública, bien mediante facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona (p.698).

### **Calidad en los servicios públicos**

Según Casermeiro (2008), define que la calidad de servicio público “es la exigencia constitucional y es una obligación en lo absoluto de la Administración Pública. Asimismo es el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de los ciudadanos a los que sirve, ya que es la posibilidad real para que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios” (p.12).

Según Mohammad (2011), en su tesis de doctorado indico;

El cambio en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones y los hábitos de los consumidores, llevan a que las empresas ofrezcan servicios electrónicos para responder a las nuevas exigencias de los usuarios (Fassnacht y Koosen, 2006). En ese sentido Featherman y Pavlou (2002), sugirieron que los servicios electrónicos permiten tener una comunicación directa entre la empresa y sus clientes, la selección de información, procesamiento de transacciones y el intercambio de datos dentro y entre empresas a través de internet. En algunos casos los productos que se comercializan deben ser entregados físicamente al cliente, si bien en el caso de los productos digitales y la industria de los servicios, con

el comercio electrónico directo es posible la eliminación de los intermediarios (p.88).

Según Duque (2005), manifestó que;

la calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Los autores sostienen que existen tres dimensiones de calidad:

- Calidad física, está relacionado al aspecto físico por ejemplo las instalaciones.
- Calidad corporativa, que comprende la imagen de la empresa.
- Calidad interactiva, es aquel resultante de la interacción entre el cliente y el personal de servicio de la empresa (p.8).

#### **1.2.4. Definición de términos básicos**

**TIC:** Las Tecnologías de la Información y comunicaciones son necesarias para la gestión y transformación de la información, y muy específico en el uso de computadoras personales y programas que permiten crear, grabar, modificar, proteger y recuperar la información. En ese sentido, las computadoras personales son fundamentales para la selección, identificación y registro de la información. De modo que, subyace un sentido social en el uso de la tecnología, al asociarla a la comunicación, lo que conlleva a la personas a insertarse a las relaciones sociales (Sánchez .2007.p.2).

**Brecha Digital:** Separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicaciones, como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y aunque las tengan no saben cómo usarlo (Serrano y Martínez. 2003).

**Inclusión Digital:** “Es permitir que las tecnologías de la información y la comunicación estén cerca a los ciudadanos para permitir la inserción en la Sociedad de la Información” (DS-081-2013-PCM.2013. p.11).

**Firma Digital:** se define como la firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, el cual está basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada (Ley N° 27269.Art. 3.Ley de Firmas y Certificados Digitales).

**Cabinas de Internet:** llamados así “aquellos lugares donde se prestan servicios de acceso a internet y el acceso a internet entre varias personas. Las cabinas de internet en el Perú pueden ser de origen público o privado, mayormente constituidas por MYPES” (Apaestegui y Tapia.2014).

**Certificado Digital:** es aquel documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, el cual relaciona un par claves con una persona natural o jurídica confirmando su identidad (Apaestegui y Tapia.2014).

**Conectividad:** “Se hace uso de las telecomunicaciones para que los integrantes de una sociedad puedan comunicarse entre sí, de esa forma la sociedad evoluciona tanto en la información como en el conocimiento” (Apaestegui y Tapia.2014.p.74).

**Gobierno:** “Hace referencia a la organización que representa al Estado, estructurada con base en poderes generales y leyes para ordenar y dirigir a la sociedad” (Martínez y Espejel.2015).

**Interoperabilidad:** “La habilidad de organizaciones y de los sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes, y con la finalidad de obtener beneficios mutuos”. Así mismo “la interacción implica que las instituciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones” (PNGE-ONGEI.2013, p.28).

**Seguridad de la Información:** preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; además, también pueden ser involucradas otras características como la autenticación, responsabilidad, no-repudio y fiabilidad (Apaestegui y Tapia.2014.p.75).

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica**

Mediante la investigación permitirá acrecentar el conocimiento actual sobre el documento electrónico que forma parte del Gobierno Electrónico que se encuentra enmarcado dentro de las políticas de Modernización del Estado Peruano, ya que son diversas las instituciones del estado que están implementando soluciones de servicios electrónicos en beneficio de los ciudadanos.

La relación de las dos variables en estudio: documento electrónico y calidad del servicio electrónico, actualmente, se está dando en casi todas las entidades del gobierno Peruano. En relación a documento electrónico conoceremos como estos son generados por el portal de la SUNAT y que entidad se encarga de certificar su validez y con respecto a la variable calidad del servicio electrónico se propone conocer la conceptualización y medición de la calidad en los servicios electrónicos con el fin de brindar una gestión eficaz.

El Gobierno Electrónico en la SUNAT, es el uso de las tecnologías de información para brindar integralmente servicios e información a los ciudadanos, debe permitir el facilitar la actividad económica y comercial, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana, en la Figura 8 se muestran las acciones que se deben realizar.



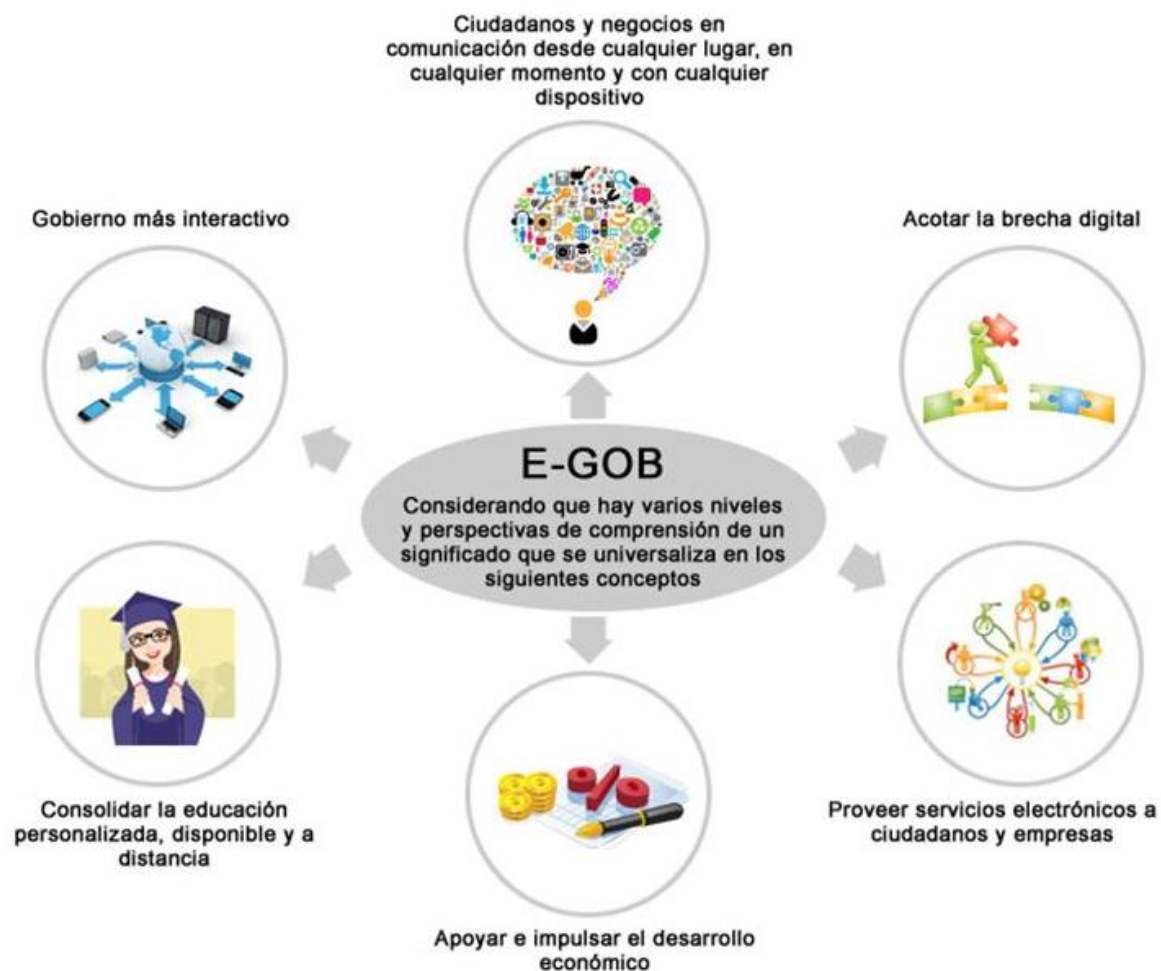
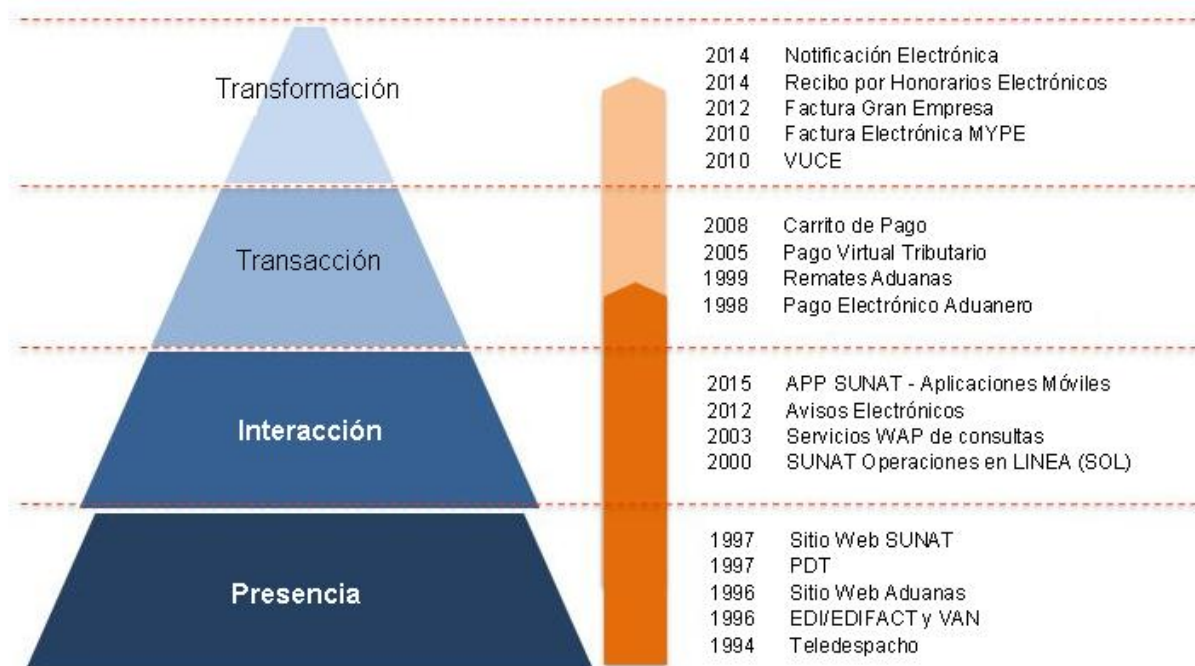


Figura 8. Acciones en el Gobierno Electrónico de SUNAT

Extraído de: <http://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/index.html>

Por ello que la investigación se realiza con los servicios electrónicos de la SUNAT ya que es una de las instituciones promotoras de brindar servicios electrónicos con el fin de facilitar la declaración y/o pago de tributos como se aprecia en la Figura 9.



*Figura 9.* Evolución del nivel de madurez en Gobierno Electrónico desarrollado por la SUNAT

*Nota:* Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI

### Justificación practica

Encontrar el tipo de relación que existe entre la calidad del servicio electrónico como resultado de un mejor planeamiento y el uso de los documentos electrónicos con el fin de eliminar el uso de papeles, nos permitirá evaluar cada política en función de objetivos claros, así como también nos permitirá rediseñar los nuevos servicios a fin de alinearlos a las nuevas estrategias o políticas institucionales.

Según Criado y Gil-García (2013) indicaron que;

las motivaciones técnicas tienen que ver con las dinámicas de la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones en la vida cotidiana, así como el reemplazo de los diversos procedimientos administrativos en el ámbito tributario o de comercio exterior. Se trata de la modernización de la gestión mediante acciones como:

- Ciudadanos y negocios en comunicación desde cualquier lugar, en cualquier momento y con cualquier dispositivo.
- Gobierno más interactivo.
- Acotar la brecha digital.
- Consolidar la educación personalizada, disponible y a distancia.
- Apoyar e impulsar el desarrollo económico.
- Proveer servicios electrónicos a ciudadanos y empresas.

Finalmente, las motivaciones sociopolíticas estas tienen un componente fuertemente simbólico y valorativo en lo que respecta al rol de las nuevas tecnologías para con la sociedad:

- Demostrar las capacidades de la nueva tecnologías.
- Aumentar la confianza en el uso del portal SOL.
- Proveer mejor información a los partidos políticos y ciudadanos.

### **Justificación epistemológica**

Las tecnologías de información y comunicaciones, especialmente Internet han generado un impacto en las estructuras económicas y sociales transformando el modo de trabajar, comunicarse, educarse e interactuar entre personas, empresas y gobierno. La utilización de las tecnológicas por parte del Estado como herramienta para mejorar su gestión la relación con los ciudadanos conocida como gobierno electrónico fundamenta sus principios en diversas teorías. Este análisis explicativo pretende determinar en qué medida los documentos digitales favorecen al ciudadano en sus operaciones diarias en el marco del gobierno electrónico.

Según Paez (2011) indico que;

en cada Estado nación deben generarse teorías propias que permitan diseñar y ejecutar políticas públicas enmarcadas en los enfoques políticos y epistemológicos que correspondan con la dinámica del mundo social que da sentido y pertinencia a los gobiernos. Se hace necesaria una urgente reflexión teórica y política

que amerita el problema del gobierno electrónico, dada la relevancia estratégica que hoy representan las TIC como palanca para la transformación social y el desarrollo.

### **Justificación legal**

La investigación está dentro del marco del plan de implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013 - 2016 aprobado con Resolución ministerial Nro. 025-2013-PCM y del Plan de Desarrollo de la sociedad de la Información en el Perú.

Mediante la Ley N° 27269, el estado peruano aprobó el Régimen de Firmas y Certificados Digitales, con el objeto de regular la utilización de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad. Esta Ley se encuentra vigente desde el 29 de mayo de 2000. Mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM, se estableció modificar el Reglamento de la Ley 27269 y establece normas aplicables al Procedimiento Registral en virtud del Decreto Legislativo N° 681 y ampliatorias. Puede conocer la Ley N° 27310, que modifica la Ley 27269 de Firma Electrónica y Certificados Digitales.

## **1.4. Problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?

### **Problemas específico 1**

¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de la capacidad de respuesta del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Lima, 2017?

### **Problemas específico 2**

¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de la disponibilidad de la información del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?

### **Problemas específico 3**

¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de la facilidad de uso del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?

### **Problemas específico 4**

¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de la seguridad y fiabilidad del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre el documento electrónico y la dimensión de capacidad de respuesta del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Lima 2017.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el documento electrónico y la dimensión de disponibilidad de la información del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre el documento electrónico y la dimensión de facilidad de uso del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### **Hipótesis específica 4**

Existe relación entre el documento electrónico y la dimensión de seguridad y dimensión de fiabilidad del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### **Objetivos Específico 1**

Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de la capacidad de respuesta del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### **Objetivos Específico 2**

Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de la disponibilidad de la información del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### **Objetivos Específico 3**

Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de facilidad de uso del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria- Lima, 2017.

### **Objetivos Específico 4**

Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de la seguridad y fiabilidad del servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

## **II. Marco Metodológico**



## **2.1. Variables**

### **Definición conceptual del Documento electrónico**

Según CAA (2011) indico que “el documento electrónico es aquel documento generado, gestionado, conservado y transmitido por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que incorporen datos firmados electrónicamente” (p.32).

### **Definición conceptual de la Calidad del servicio electrónico**

Fassnacht y Koeseen Cueva y Tello (2015) indicaron que “la calidad del servicio electrónico como el nivel en que el servicio electrónico es capaz de satisfacer eficazmente y eficientemente las necesidades principales de los ciudadanos” (p.46).

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Definición operacionalde documento electrónico**

El investigador al operacionalizar la variable procederá a descomponer el indicador, la dimensión, el ítem a quienes corresponde, la escala y el nivel al cual pertenecen, todo ello en su conjunto ayudara para comprender de forma rápida, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

*Matriz Operacionalización de la variable Documento Electrónico*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Valores	Niveles	Rangos
Autenticidad	Que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser.	1,2,3,4	(5) - Siempre (4) - Casi Siempre (3) - A veces (2) - Casi nunca (1) - Nunca	Optimo Básico No Optimo	[16, 37] [38, 60] [61, 80]
	Que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado.	5			
	Que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.	6			
Integridad	El documento está completo y no ha sido alterado.	7,8			
	Se deben limitar las adiciones o anotaciones posteriores a su creación.	9			
	Cualquier anotación, adición o supresión autorizada debe dejar evidencia.	10			
Fiabilidad	Su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él.	11			
	Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan	12			
	Puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado.	13			
Disponibilidad	Su presentación debe mostrar la actividad u operación que lo produjo.	14			
	Identificar en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización.	15			
	Mantener vínculos entre documentos que reflejan secuencias de actividades.	16			

### Definición operacional de calidad del servicio electrónico

El investigador al operacionalizar la variable procederá a descomponer el indicador, la dimensión, el ítem a quienes corresponde, la escala y el nivel al cual pertenecen, todo ello en su conjunto ayudara para comprender de forma rápida como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2

*Matriz Operacionalización de la variable Calidad del Servicio Electrónico.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles	Rangos
Capacidad de Respuesta	Tiempo de respuesta	1	(5) - Siempre (4) - Casi Siempre (3) - A veces (2) - Casi nunca (1) - Nunca	Optimo Básico No Optimo	[15, 35] [36, 56] [57, 75]
	Horario de Disponibilidad	2,3,4			
Disponibilidad de la Información	Tiempo Restablecimiento	5,6			
	Números de uso	7			
Facilidad de uso	Números de correlaciones	8,9,10,11			
Seguridad y Fiabilidad	Vulnerabilidad	12,13			
	Confiabilidad	14,15			

### 2.3. Metodología

La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y se utilizó el método hipotético deductivo, considerando lo manifestado por Soto (2015) que “permite probar la verdad o falsedad de las hipótesis que no se pueden demostrar directamente, debido a su carácter de enunciado general” (p.49). Asimismo sobre el enfoque cuantitativo, al respecto Hernández et al (2014) refirió que “utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medida numérica y el análisis estadístico, con la finalidad establecer pautas de conducta y probar teorías” (p.4).

## **2.4. Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo básica, de nivel correlacional; considerando lo que mencionó Sánchez y Reyes en Soto (2015) sobre la investigación básica que es, “también llamada pura o fundamental, nos lleva a la buscar nuevos conocimientos. Toma como propósito recolectar información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico” (p.51). Asimismo según Hernández et al (2014) indicó que el estudio correlacional, “tiene como finalidad conocer la relación o clase de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

## **2.5. Diseño**

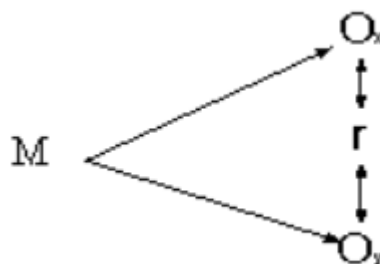
El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal de modo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definió que diseño son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (p.152). De la misma forma, nos menciona que la Investigación no experimental “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

No Experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación no cuenta con un grupo experimental dentro de la investigación, es decir no existe una variable dependiente a la cual se va a manipular.

Es transversal y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que; es “recolectar datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.154).

De ahí que en el estudio se analiza a los usuarios del documento electrónico y la calidad del servicio electrónico de la SUNAT, dicho estudio se realizó en un mismo momento.

La correlación se resume en el siguiente esquema:



Esquema de diseño de investigación

Dónde:

M: Es la muestra con la cual se realiza el estudio

O<sub>x</sub>: Indica la Medición de la Variable (Documento Electrónico)

O<sub>y</sub>: Indica la Medición de la Variable (Calidad del servicio Electrónico)

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población.

Según Hernández (2014), indico que;

definida cuál será la unidad de análisis, se procede a determinar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Entonces, una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008). Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no detallan lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Entonces es preferible establecer con claridad las características de la población, con el fin de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales. Las poblaciones deben ubicarse claramente en tomo a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (p.174).

En la presente tesis “Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017” la población que se tomó en cuenta son todos aquellos Contribuyentes o ciudadanos que hacen uso de los recibos por honorarios.

El 2015 se emitieron un total de 10 millones 880 mil 881 recibos por honorario electrónicos a través de la aplicación APP SUNAT (Ver figura 5).

### **Muestra.**

Según Hernández (2014), mencionaron que la muestra es “en esencia un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p.173).

El proceso del cálculo del tamaño de la muestra se realizó utilizando el software Estadístico “Decision Analyst STATS Versión 2.0.0.2”; para lo cual se ingresó los datos requeridos por el Software para el cálculo del tamaño de la Muestra:

- Tamaño de la población (2,601 Contribuyentes).
- Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (0.05).
- Porcentaje de Nivel Estimado (50%).
- Nivel de confianza (99% ó 0.99).
- Al aplicar los datos se obtuvo el siguiente resultado:

The screenshot shows a software window titled "Decision Analyst STATS™ 2.0". The main heading is "Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)" with a calculator icon. The interface is divided into two main sections: "Inputs" and "Results".

**Inputs:**

- Universe Size:** A text box contains "2601". Below it, a note reads: "If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number".
- Maximum Acceptable Percentage Points of Error:** A dropdown menu is set to "5%".
- Estimated Percentage Level:** A dropdown menu is set to "50%".
- Desired Confidence Level:** A dropdown menu is set to "95%".

**Results:**

- The text "The Sample Size Should Be..." is displayed above a text box containing the number "335".

At the bottom of the interface, there are three buttons: "Calculate", "Reset", and "Exit". The footer contains the contact information: "817 640-6166 | www.decisionanalyst.com". The Decision Analyst logo, featuring a stylized profile of a head with a brain-like pattern, and the tagline "The global leader in analytical research systems" are also visible.

Figura 10. Resultado del cálculo del tamaño de muestra

Nota: Software Decision Analyst Stats 2.0

Como resultado se obtiene que el tamaño de la muestra tiene que ser como mínimo 335 (ver Figura 10) ciudadanos, para que el estudio sea representativo considerando el tamaño de la población de 2,601 ciudadanos mayores de edad en esta investigación.

### Muestreo.

“El muestreo viene a ser el proceso de selección de la muestra a partir de una población” referido por Vara (2012.p.221).

En la presente investigación el muestreo fue de tipo no probabilístico, según refiere Hernández (2014) “la elección de cada uno de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características en las que se basa la investigación” (p.174).

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

De acuerdo al tipo y diseño de la investigación, se aplicó el instrumento incluido en el Anexo 3 y 4 para la recolección de datos.

### **Técnica**

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, el cual fue aplicado para la muestra que se determinó en la investigación y ellos fueron aquellos contribuyentes que viven el distrito de Comas.

### **Instrumento**

El Instrumento de aplicación para la recolección de datos de acuerdo a la técnica definida fue el “Cuestionario” dirigido a Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el distrito de Comas.

En el cual consideramos 31 preguntas con cinco alternativas y para la valoración se utilizó la escala de Likert que nos ayuda a graduar la opinión que recogemos de la muestra determinada.



### *Ficha técnica del Documento Electrónico*

Nombre del Instrumento	Cuestionario para el Usuario de la SUNAT	
Autor:	Edinson Dalmacio Espinoza Silva	
Año:	2017	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario.	
Objetivo:	Medir al documento electrónico	
Cantidad de ítem:	16	
Aplicación:	Directa	
Tiempo de administración:	4 Minutos	
Normas de aplicación:	La persona marcará en cada ítem de acuerdo a su opinión.	
Escala:	Escalas	Valor
	Nunca	1
	Casi Nunca	2
	a Veces	3
	Casi Siempre	4
	Siempre	5

#### Niveles y Rangos:

Variable:	Documento Electrónico		
Nivel	Valor	Rango	
No Optimo	1	16	37
Básico	2	38	60
Optimo	3	61	80

### *Ficha técnica de la Calidad de Servicio Electrónico*

Nombre del Instrumento	Cuestionario para el Usuario de la SUNAT	
Autor:	Edinson Dalmacio Espinoza Silva	
Año:	2017	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario.	
Objetivo:	Medir la calidad del servicio electrónico.	
Cantidad de ítem:	15	
Aplicación:	Directa	
Tiempo de administración:	4 Minutos	
Normas de aplicación:	La persona marcará en cada ítem de acuerdo a su opinión.	
Escala:	Escalas	Valor
	Nunca	1
	Casi Nunca	2
	a Veces	3
	Casi Siempre	4
	Siempre	5

#### Niveles y Rangos:

Variable:	Calidad del Servicio Electrónico		
Nivel	Valor	Rango	
No Optimo	1	15	35
Básico	2	36	56
Optimo	3	57	75

### Validez del instrumento

Para determinar la validez del instrumento de recolección de datos se aplicó el “juicio de experto”, para el cual se tuvo el apoyo de los siguientes profesionales (ver anexo 5),

Tabla 3

*Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos.*

DNI	Apellidos y Nombres	Cuestionario 1	Cuestionario 2
09794509	Mgtr. Bringas Masgo Isaac Ernesto	Aplicable	Aplicable
09970795	Mgtr. Barrientos Rodríguez Víctor Saúl	Aplicable	Aplicable
10192315	Mgtr. Visurraga Agüero Joel	Aplicable	Aplicable

Los cuales validaron los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de los ítems correspondientes a cada dimensión de las variables de estudio. En ambos casos los expertos coincidieron en su apreciación determinando como opinión de aplicabilidad: “Aplicable”

### Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento de evaluación a ser aplicado, se realizó una aplicación piloto con una base de 335 encuestas, con el apoyo del software IBM SPSS Statistics versión 20 realizamos el cálculo del estadístico del coeficiente Alfa de Crombach por cada variable.

Tabla 4

*Estadístico de fiabilidad documento electrónico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,764	16

*Nota:* software IBM SPSS Versión 20

Como se puede apreciar, el resultado en la Tabla 4, tiene un valor  $\alpha$  de 0,764, encontrándose en el rango más alto entre 0,7 a 1,0, lo que indica que este

instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 5

*Estadístico de fiabilidad calidad del servicio electrónico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,769	15

*Nota:* software IBM SPSS Versión 20

Como se puede apreciar, el resultado en la Tabla 5, tiene un valor  $\alpha$  de 0,769, encontrándose en el rango más alto entre 0,7 a 1,0, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

## 2.8. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos y poder describir la situación actual, cargamos y tabulamos los datos recogidos en la aplicación de las encuestas utilizando el software IBM SPSS Statistics v20, obteniendo como resultado la base de datos de trabajo, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición y para la contrastación de la hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, por medio del el coeficiente de Rho Spearman.

Rho Spearman: “El coeficiente de correlación por rangos es una medida de asociación de dos variables las cuales se encuentran expresadas en escala de tipo ordinal, de esa forma los objetos o individuos estudiados puede determinarse un orden jerárquico para las series” (Ávila.2012.p225).

## 2.9. Aspectos éticos

Se consideró los siguientes aspectos éticos:

- Se reserva la identidad de los encuestados
- Citamos los textos y documentos que se consultaron
- No se manipulo los resultados obtenidos.

### **III. Resultados**

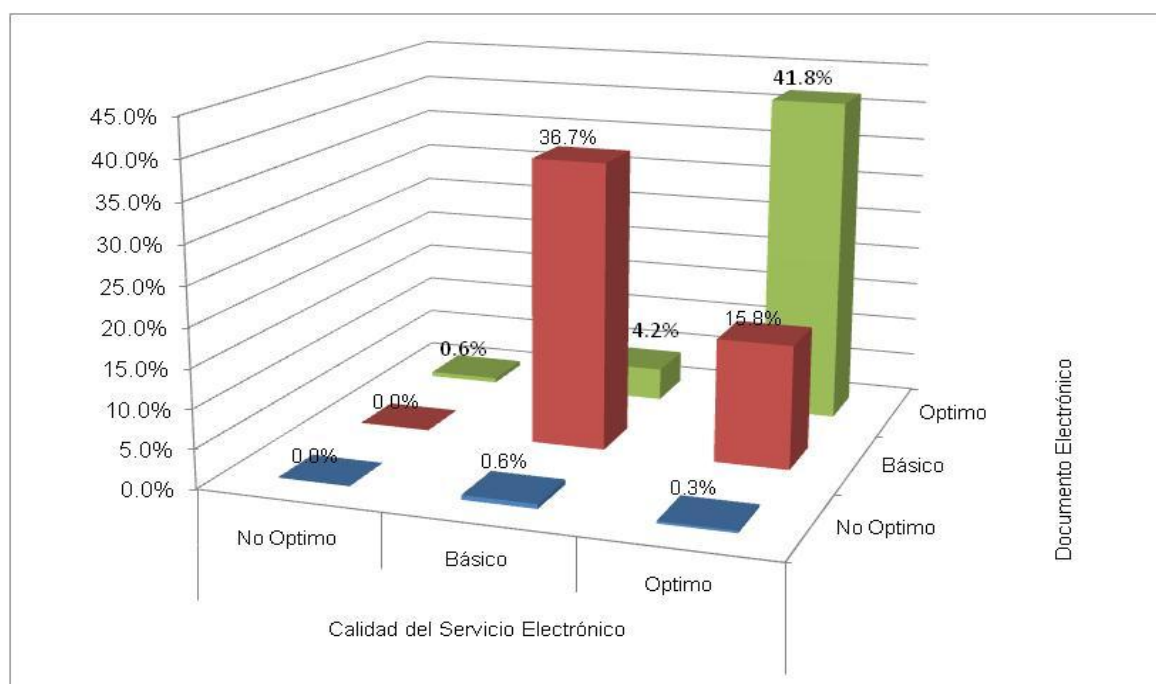
### 3.1. Análisis Descriptivo

#### Análisis descriptivo de la variable Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico

Tabla 6

*Tabla cruzada Documento Electrónico y Calidad del Servicio Electrónico*

		V2				Total
		No Optimo	Básico	Optimo		
V1	Documento Electrónico	No Optimo	(0) 0.0%	(2) 0.6%	(1) 0.3%	(3) 0.9%
		Básico	(0) 0.0%	(123) 36.7%	(53) 15.8%	(176) 52.5%
		Optimo	(2) 0.6%	(14) 4.2%	(140) 41.8%	(156) 46.6%
		Total	(2) 0.6%	(139) 41.5%	(194) 57.9%	(335) 100%



*Figura 11. Histograma Documento Electrónico y Calidad del Servicio Electrónico*

En la Tabla 6 se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce de nivel “Optimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Optimo” de Calidad del Servicio Electrónico, con 140 respuestas representando el 41.8% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico el nivel “No Optimo” de la Calidad

del servicio electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total, así como también en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “No óptimo” de la variable Calidad del Documento Electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total.

En la Figura 11, se observa que el nivel “Básico” del Documento Electrónico es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 176 respuestas representando el 52,5% en esta tendencia; asimismo el nivel “Óptimo” de la Calidad del Servicio Electrónico es el que tiene mayor frecuencia, sumando 194 respuestas representando 57.9% en esta tendencia.

### **Análisis descriptivo de la variable Documento Electrónico por dimensión Capacidad de Respuesta.**

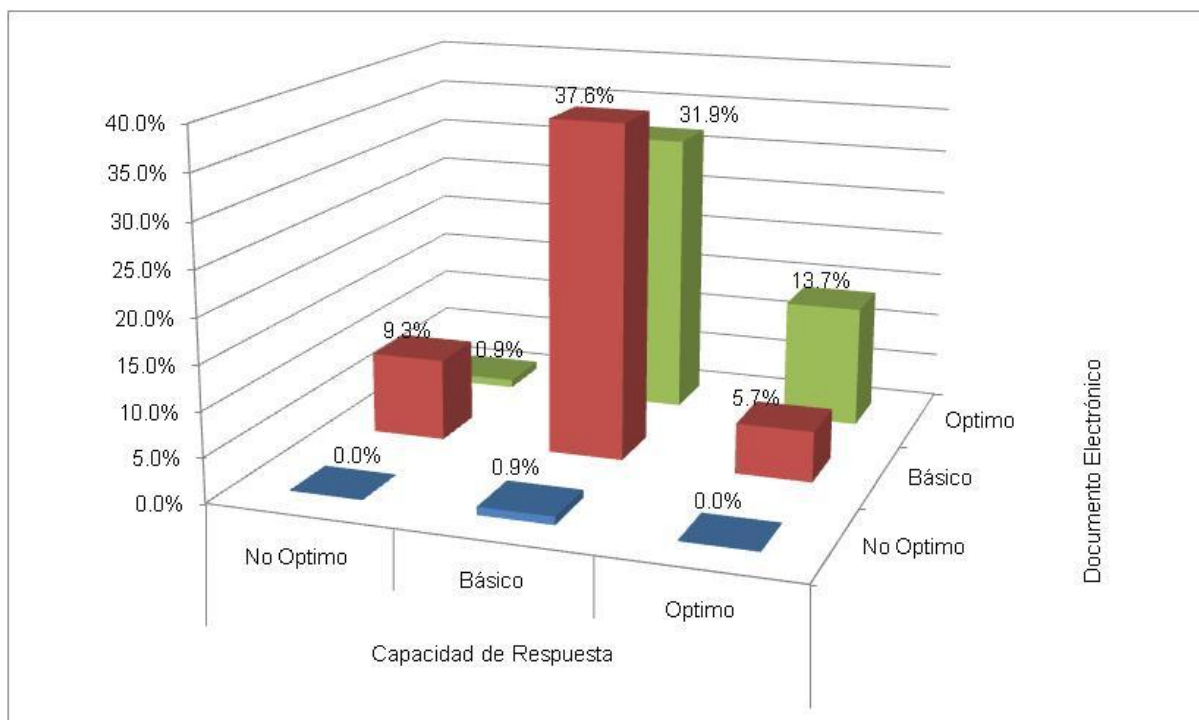
En la Tabla 7, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad del Servicio Electrónico, con 126 respuestas representando el 37,6% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico el nivel “No Óptimo” de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad del Servicio Electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total, así como también en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “No óptimo” de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad del Servicio Electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total.

Tabla 7

*Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Capacidad de Respuesta*

		D1V2				
		No Optimo		Capacidad de Respuesta		
				Básico	Óptimo	Total
V1	Documento Electrónico	No Optimo	(0) 0.0%	(3) 0.9%	(0) 0.0%	(3) 0.9%
		Básico	(31) 9.3%	(126) 37.6%	(19) 5.7%	(176) 52.5%
		Óptimo	(3) 0.9%	(107) 31.9%	(46) 13.7%	(156) 46.6%
		Total	(34) 10.1%	(236) 70.4%	(65) 19.4%	(335) 100%

En la Figura 12, se observa que el nivel “Básico” del Documento Electrónico es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 176 respuestas representando el 52.5% en esta tendencia; asimismo el nivel “Básico” de la dimensión Capacidad de Respuesta es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 236 respuestas representando el 70,4% en esta tendencia.



*Figura 12.* Histograma Documento Electrónico por dimensión Capacidad de Respuesta

### **Análisis descriptivo de la variable Documento Electrónico por dimensión Disponibilidad de la Información.**

En la Tabla 8, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión Disponibilidad de la Información de la variable Calidad del Servicio Electrónico”, con 145 respuestas representando el 43.3% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico el nivel “No Optimo” de la dimensión Disponibilidad de la Información de la variable Calidad del Servicio Electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total, así como también en el cruce del nivel “Optimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “No óptimo” de

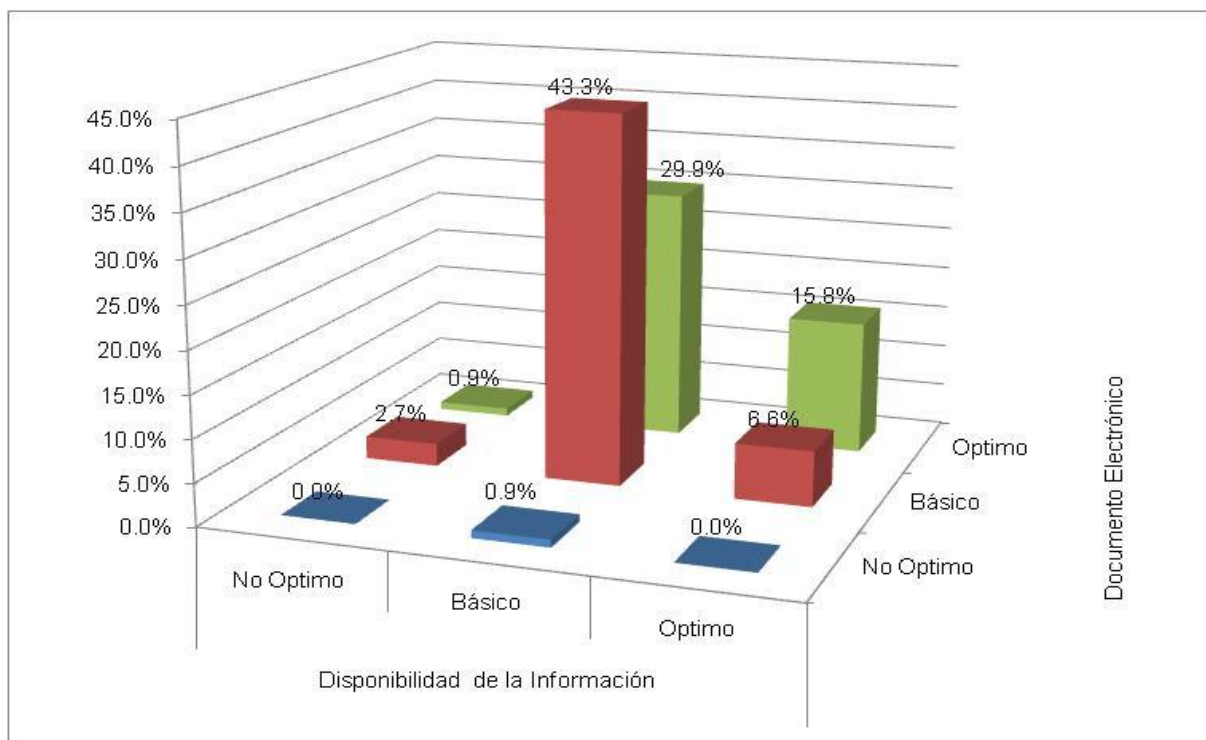
la dimensión Disponibilidad de la Información de la variable Calidad del Servicio Electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total.

Tabla 8

*Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Disponibilidad de la Información*

		D2V2				
		Disponibilidad de la Información			Total	
		No Optimo	Básico	Optimo		
V1	Documento Electrónico	No Optimo	(0) 0.0%	(3) 0.9%	(0) 0.0%	(3) 9%
		Básico	(9) 2.7%	(145) 43.3%	(22) 6.6%	(176) 52.5%
		Optimo	(3) 0.9%	(100) 29.9%	(53) 15.8%	(156) 46.6%
		Total	(12) 3.6%	(248) 74%	(75) 22.4%	(335) 100%

En la Figura 13, se observa que el nivel “Básico” del Documento Electrónico es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 176 respuestas representando el 52.5% en esta tendencia; asimismo el nivel “Básico” de la dimensión Disponibilidad de la Información es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 248 respuestas representando el 74% en esta tendencia.



*Figura 13. Histograma Documento Electrónico por dimensión Disponibilidad de la Información*



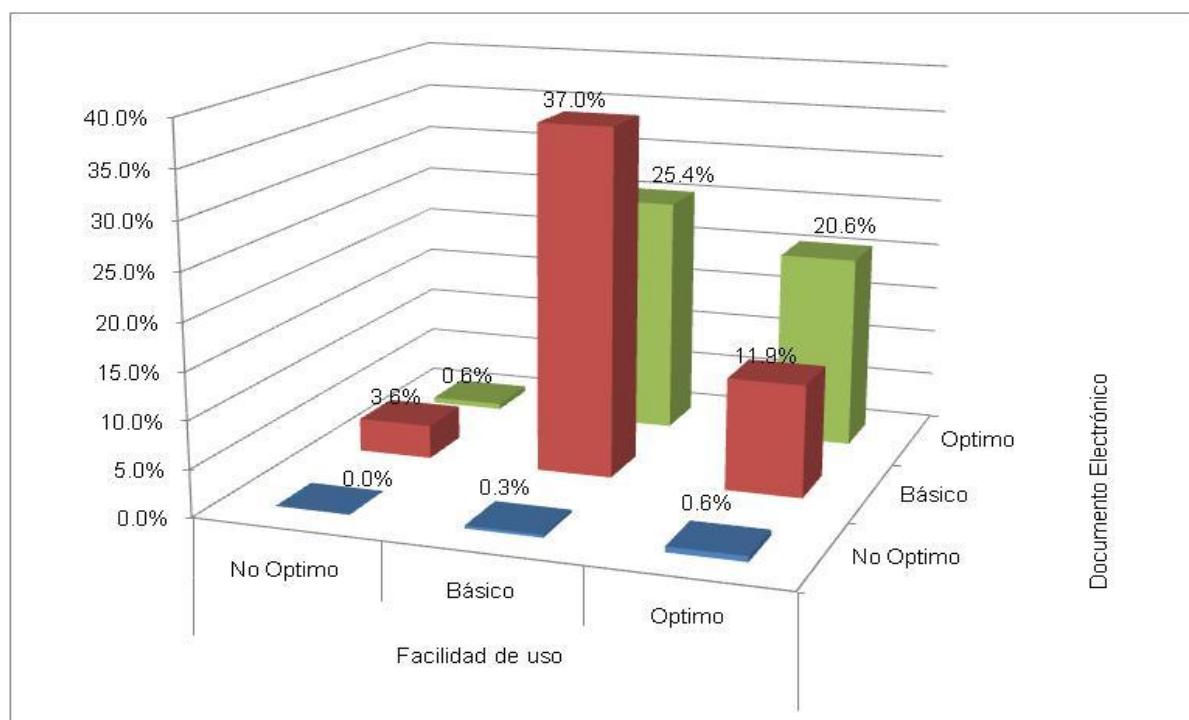
### Análisis descriptivo de la variable Documento Electrónico por dimensión Facilidad de uso.

En la Tabla 9, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión Facilidad de uso de la variable Calidad del Servicio Electrónico”, con 124 respuestas representando el 37% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico el nivel “No Optimo” de la dimensión Facilidad de uso de la variable Calidad del Documento Electrónico, con 0 respuesta representando el 0,0% del total

Tabla 9

*Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Facilidad de Uso*

		D3V2				Total
		Facilidad de uso				
		No Optimo	Básico	Optimo		
V1	Documento Electrónico	No Optimo	(0) 0.0%	(1) 0.3%	(2) 0.6%	(3) 0.9%
		Básico	(12) 3.6%	(124) 37.0%	(40) 11.9%	(176) 52.5%
		Optimo	(2) 0.6%	(85) 25.4%	(69) 20.6%	(156) 46.6%
		Total	(14) 4.2%	(210) 62.7%	(111) 33.1%	(335) 100%



*Figura 14. Histograma Documento Electrónico por dimensión Facilidad de uso*

En la Figura 14, se observa que el nivel “Básico” del Documento Electrónico es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 210 respuestas representando el 62.7% en esta tendencia; asimismo el nivel “Básico” de la dimensión Fácil de uso es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 176 respuestas representando el 52.5% en esta tendencia.

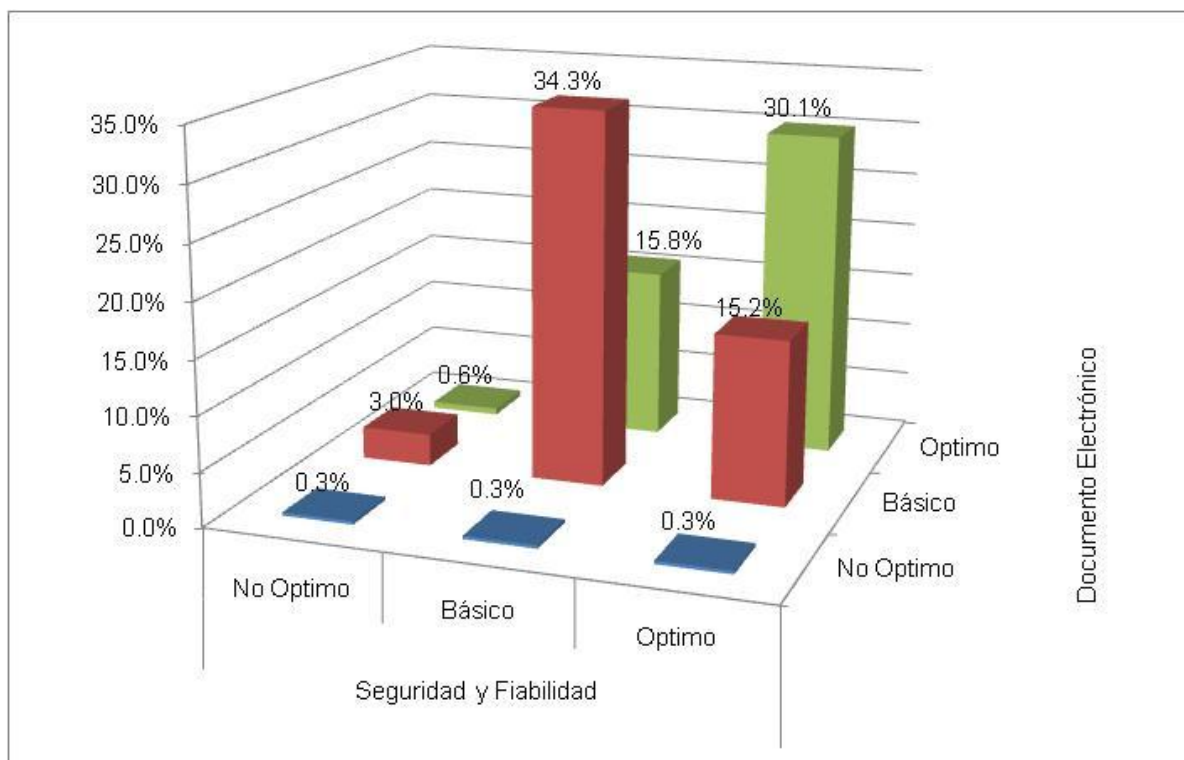
### **Análisis descriptivo de la variable Documento Electrónico por dimensión Seguridad y Fiabilidad.**

En la Tabla 10, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión Seguridad y Fiabilidad de la variable Calidad del Servicio Electrónico”, con 115 respuestas representando el 34.3% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico el nivel “No Optimo” de la dimensión Seguridad y Fiabilidad de la variable Calidad del Documento Electrónico, con 1 respuesta representando el 0.3% del total, así como también en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión Seguridad y Fiabilidad de la variable Calidad del Servicio Electrónico, con 1 respuesta representando el 0,3% del total y también en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Optimo” de la dimensión Seguridad y Fiabilidad de la variable Calidad del Servicio Electrónico, con 1 respuesta representando el 0,3% del total

Tabla 10

*Tabla cruzada Documento Electrónico por dimensión Seguridad y Fiabilidad*

		D4V2				
			Seguridad y Fiabilidad			
			No Optimo	Básico	Optimo	Total
V1	Documento Electrónico	No Optimo	(1) 0.3%	(1) 0.3%	(1) 0.3%	(3) 0.9%
		Básico	(10) 3%	(115) 34.3%	(51) 15.2%	(176) 52.5%
		Optimo	(2) 0.6%	(53) 15.8%	(101) 30.1%	(156) 46.6%
		Total	(13) 3.9%	(169) 50.4%	(153) 45.7%	(335) 100%



*Figura 15:* Histograma Documento Electrónico por dimensión Seguridad y Fiabilidad

En la Figura 15, se observa que el nivel “Básico” del Documento Electrónico es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 176 respuestas representando el 52,5% en esta tendencia; asimismo el nivel “Básico” de la dimensión Seguridad y Fiabilidad es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 169 respuestas representando el 50.4% en esta tendencia.

### 3.2. Análisis Inferencial.

#### Contrastación de Hipótesis General.

##### Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa y positiva entre la variables Documento Electrónico y la variable Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa y positiva entre la variables Documento Electrónico y la variable Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

##### Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 11, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,588 se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la variable calidad del servicio electrónico. Así mismo el valor P ( $0,000 < 0,01$ ) nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. (Aguayo 2007, p.3).

Tabla 11

*Correlación Documento electrónico y la Calidad del servicio electrónico*

		Documento Electrónico	Calidad del Servicio Electrónico
Rho de Spearman	Documento Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,588**
	Calidad del Servicio Electrónico	N	335
		Coeficiente de correlación	,588**
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	335	

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

## Contrastación de Hipótesis Especifica 1.

### Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre el Documento Electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa entre el Documento Electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 12, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,314 se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio electrónico. Así mismo el valor P ( $0,000 < 0,01$ ) nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, finalmente, cabe resaltar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. (Aguayo 2007, p.3).

Tabla 12

#### *Correlación Documento electrónico y la capacidad de respuesta*

		Documento Electrónico	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Documento Electrónico		
	Coeficiente de correlación	1.000	,314**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	335	335
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,314**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	335	335

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

## Contrastación de Hipótesis Específica 2.

### Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre el Documento Electrónico y la dimensión de disponibilidad de la información de la Calidad Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa entre el Documento Electrónico y la dimensión de la disponibilidad de la información de la Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 13, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,264 se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión disponibilidad de la información de la variable calidad del servicio electrónico. Así mismo el valor P ( $0,000 < 0,01$ ) nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, para finalizar, cabe resaltar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud débil. (Aguayo 2007, p.3).

Tabla 13

#### *Correlación Documento electrónico y disponibilidad de la información*

		Documento Electrónico	Disponibilidad de la información
Rho de Spearman	Documento Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,264**
	Disponibilidad de la información	N	335
		Coeficiente de correlación	,264**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	335

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

### Contrastación de Hipótesis Específica 3.

#### Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa y positiva entre la variables Documento Electrónico y la dimensión de facilidad de uso de la variable Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa y positiva entre la variables Documento Electrónico y la dimensión de la facilidad de uso de la variables Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

#### Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 14, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,162 se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión facilidad de uso de la variable calidad del servicio electrónico. Así mismo el valor P ( $0,000 < 0,01$ ) nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, para finalizar, cabe resaltar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud débil. (Aguayo 2007, p.3).

Tabla 14

#### *Correlación Documento electrónico y el fácil uso*

		Documento Electrónico	Facilidad de uso
Rho de Spearman	Documento Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,162**
	Facilidad de uso	N	335
		Coeficiente de correlación	,162**
		Sig. (bilateral)	.003
		N	335

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

## Contrastación de Hipótesis Específica 4.

### Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre la variables Documento Electrónico y la dimensión de la seguridad y fiabilidad de la variables Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa y positiva entre la variables Documento Electrónico y la dimensión de la seguridad y fiabilidad de la variable de Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

### Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 15, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,363 se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión seguridad y fiabilidad de la variable calidad del servicio electrónico. Así mismo el valor P ( $0,000 < 0,01$ ) nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. (Aguayo 2007, p.3).

Tabla 15

#### *Correlación Documento electrónico y la seguridad y fiabilidad*

			Documento Electrónico	Seguridad y Fiabilidad
Rho de Spearman	Documento Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,363**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	335	335
	Seguridad y Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,363**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	335	335

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



## **IV. Discusión**

El trabajo de investigación titulada: “Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la SUNAT, Lima 2017”, los resultados que se hallaron guardan una relación significativa según el procesamiento de la información obtenida mediante la aplicación del instrumento utilizado.

En la evaluación de la hipótesis general se encontró que con respecto al análisis descriptivo de las variables Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico utilizando tablas de contingencia que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Óptimo” de la variable Calidad del Servicio Electrónico”, con 140 respuestas representando el 41,8% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar que a partir de la información recogida por medio de la encuesta a los Contribuyentes del Distrito de Comas el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,588 con un  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), en el cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa entre documento electrónico y calidad de servicio electrónico en la SUNAT Lima, 2017. Finalmente, cabe resaltar que el coeficiente de correlación hallado se encuentra en rango moderado (Aguayo, 2007, p.3), por su parte Cueva y Tello (2015) llegan a la siguiente conclusión que existe una fuerte asociación entre la Calidad del servicio electrónico y el Gobierno electrónico con un coeficiente de correlación de magnitud alta y esta magnitud también refleja en las dimensiones de la calidad del servicio electrónico que evalúa en su estudio, en este caso se puede observar que la variable calidad de servicio electrónico tiene relación directa con el presente estudio. Pérez (2013) en su estudio de niveles de uso del archivo digital en la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones llega a la conclusión que el nivel de uso es alto así como también manifiesta que los archivos han sufrido cambios en cuanto a sus funciones, ya que deben adaptarse para acoger a los nuevos documentos electrónicos teniendo en cuenta que las funciones del archivo son identificar, salvaguardar y preservar los documentos y asegurar que van a ser accesibles y comprensible, así mismo Campillo (2010) en su estudio de sistema gestión integral de documentos de archivo para empresas de construcción, considero los métodos de investigación

básica y aplicada, así mismo concluyo que la gestión de documentos consta de un conjunto de actividades para salvaguardar a la empresa de situaciones de riesgo y facilitar la toma de decisiones y finalmente Aige (2014) en su investigación documento electrónico en el ámbito del proceso concluye que el documento electrónico es un auténtico documento y debido a ello no está conforme con la afirmación donde se indicó que a pesar de ser documento, no es válido para el derecho jurídico en España. Podemos decir entonces que para que el documento electrónico sea autentico requiere del uso del Certificado Digital el cual es un documento o credencial electrónico generado y firmado digitalmente por una Entidad de Certificación que vincula un par de claves con una persona natural o jurídica confirmando su identidad.

En la evaluación de la hipótesis específica uno se encontró que con respecto al análisis descriptivo de las variables Documento electrónico y la dimensión capacidad de respuesta utilizando tablas de contingencia se encuentra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión capacidad de respuesta”, con 126 respuestas representando el 37,6% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar que a partir de la información recogida por medio de la encuesta a los Contribuyentes del Distrito de Comas el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,314 con un  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa entre documento electrónico y dimensión capacidad de respuesta de la variables calidad del servicio electrónico en la SUNAT Lima, 2017. Finalmente, cabe resaltar que el coeficiente de correlación que se hallaron, se encuentra en un rango moderado (Aguayo, 2007, p.3); dichos resultados son menores a los encontrados por Cueva y Tello (2015) quienes en su investigación concluye que existe una nivel alto de relación entre el gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta siendo este 0,715%. Así mismo Campillo (2010) en su estudio de sistema gestión integral de documentos de archivo para empresas de construcción, indica que poder acceder de manera rápida a los documentos facilita la toma de decisiones.

En la evaluación de la hipótesis específica dos se encontró que con respecto al análisis descriptivo de las variables Documento electrónico y la dimensión disponibilidad de la información utilizando tablas de contingencia se encuentra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión disponibilidad de la información”, con 145 respuestas representando el 43,3% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar que a partir de la información recogida por medio de la encuesta a los Contribuyentes del Distrito de Comas el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,264 con un  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa entre documento electrónico y la dimensión disponibilidad de la información de la variable calidad del servicio electrónico en la SUNAT Lima, 2017. Finalmente, cabe mencionar que el coeficiente de correlación que se hallaron, se encuentra en un rango débil (Aguayo, 2007, p.3); dichos resultados son menores a los encontrados por Cueva y Tello (2015) quienes en su investigación concluye que existe una nivel alto de relación entre el gobierno electrónico y la dimensión disponibilidad de la información siendo este 0,734%. Así como Girón (2013) en su estudio gobierno electrónico y acceso a la Información, en su estudio menciona la ley de acceso a la información pública y el uso de las TIC para poder acceder a la información considerado como público.

En la evaluación de la hipótesis específica tres se encontró que con respecto al análisis descriptivo de las variables Documento electrónico y la dimensión fácil uso utilizando tablas de contingencia se encuentra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión fácil uso, con 124 respuestas representando el 37% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar que a partir de la información recogida por medio de la encuesta a los Contribuyentes del Distrito de Comas el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,162 con un  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa entre documento electrónico y la dimensión fácil

uso de la variable calidad de servicio electrónico en la SUNAT Lima, 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación que se hallaron, se encuentra en un rango débil (Aguayo, 2007, p.3); dichos resultados son menores a los encontrados por Cueva y Tello (2015) quienes en su investigación concluye que existe una nivel alto de relación entre el gobierno electrónico y la dimensión fácil uso siendo este 0,713%. Por su parte Arias (2008) en su estudio Análisis para la creación, organización y desarrollo de la Biblioteca Digital de Colombia, el sistema permite recuperar, guardar y administrar la información que será manejado en formato digital y este será de fácil uso para el ciudadano.

En la evaluación de la hipótesis específica cuatro se encontró que con respecto al análisis descriptivo de las variables Documento electrónico y la dimensión seguridad y fiabilidad utilizando tablas de contingencia se encuentra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Básico” de la dimensión seguridad y fiabilidad, con 115 respuestas representando el 34,3% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar que a partir de la información recogida por medio de la encuesta a los Contribuyentes del Distrito de Comas el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,363 con un  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa entre documento electrónico y la dimensión seguridad y fiabilidad de la variable calidad de servicio electrónico en la SUNAT Lima, 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación que se hallaron se encuentra en un rango moderado (Aguayo, 2007, p.3); dichos resultados son menores a los encontrados por Cueva y Tello (2015) quienes en su investigación concluye que existe una nivel alto de relación entre el gobierno electrónico y la dimensión fácil uso siendo este 0,769%. Por su parte Arias (2008) en su estudio Análisis para la creación, organización y desarrollo de la Biblioteca Digital de Colombia, el sistema permite administrar la información, así como tendrá todos los controles de seguridad y estos accesos podrán ser consultados a futuro.

## **V. Conclusiones**

- Primera** El valor resultante de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,588; asimismo en la tabla 11 observamos que el valor  $P(0.001) \leq (0.05)$  determinándose que el modelo es estadísticamente significativo de magnitud moderada y que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la variable calidad del servicio electrónico en la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria – Lima, 2017.
- Segunda** El valor resultante de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,314; asimismo en la tabla 12 observamos que el valor  $P(0.001) \leq (0.05)$  determinándose que el modelo es estadísticamente significativo de magnitud moderada y que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio electrónico en la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria – Lima, 2017.
- Tercera** El valor resultante de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,264; asimismo en la tabla 13 observamos que el valor  $P(0.001) \leq (0.05)$  determinándose que el modelo es estadísticamente significativo de magnitud débil y que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión disponibilidad de la información de la variable calidad del servicio electrónico en la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria – Lima, 2017.
- Cuarta** El valor resultante de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,162; asimismo en la tabla 14 observamos que el valor  $P(0.001) \leq (0.05)$  determinándose que el modelo es estadísticamente significativo de magnitud débil y que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión fácil uso de la variable calidad del servicio electrónico en la

superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria – Lima, 2017.

**Quinta** El valor resultante de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,363; asimismo en la tabla 15 observamos que el valor  $P(0.001) \leq (0.05)$  determinándose que el modelo es estadísticamente significativo de magnitud moderada y que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la dimensión seguridad y fiabilidad de la variable calidad del servicio electrónico en la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria – Lima, 2017.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera** Para mejorar la opinión sobre documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la SUNAT, se debe de realizar campañas de difusión que permitan dar a conocer al Contribuyente los beneficios de los recibos por honorario electrónicos y como el uso de la Firma Digital asegura la autenticidad del documento, así como también realizar campañas de socialización y foros con participación activa de los Contribuyentes, con el fin de incrementar la cantidad de usuarios que hacen uso de los sistemas electrónicos de la SUNAT.
- Segunda** Para mejorar la opinión del documento electrónico y la calidad de servicio electrónico de la SUNAT con respecto a la relación del documento electrónico y la dimensión capacidad de respuesta, se debe potenciar las tecnologías de información y comunicaciones que dan soporte a este servicio electrónico, con el fin de que las operaciones realizadas por los Contribuyentes se realice con tiempo de respuesta rápido y garantizar que cada operación realizada concluya de manera exitosa.
- Tercera** Para mejorar la opinión de los contribuyentes de la SUNAT con respecto a la relación del documento electrónico y la dimensión disponibilidad de la información se debe de masificar el uso del documento electrónico(Recibo por Honorario Electrónico), para ello se deben realizar campañas de masivas de difusión, socialización y capacitación que permita al Contribuyente identificar con claridad las ventajas a fin de cambiar su comportamiento con respecto al uso de los servicios electrónicos de SUNAT, así como también el servicio debe estar disponible los siete días de la semana y las 24 horas del día.
- Cuarta** Para mejorar la opinión de los contribuyentes de la SUNAT con respecto a la relación del documento electrónico y la dimensión facilidad de uso, se deberá realizar campañas hacia los contribuyentes y en las instituciones de educación básica y superior en donde se informe de las ventajas del uso de los recibos por honorario

electrónicos, así como también se deberá poner a disposición de los ciudadanos manuales y videos iterativos en el que se muestre cómo deben generar o consultar sus documentos, con el fin de incrementar el uso del servicio y de esta forma lograr incrementar los índices de inclusión digital.

**Quinta** Para mejorar la opinión de los contribuyentes de la SUNAT con respecto a la relación del documento electrónico y la dimensión seguridad y fiabilidad se debe potenciar las tecnologías de información y comunicaciones con el fin de brindar más servicios de documentos electrónicos, así como también brindar la seguridad en las transacciones que realice el Contribuyente a través de los servicios electrónicos de SUNAT.

## **VII. Referencias**

- Abdala, A. (2012). *El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos*. Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://textos.pucp.edu.pe/pdf/3858.pdf> el 22 de octubre del 2016.
- Aige, B. (2014). *Los Documentos Electrónicos en el Ámbito del Proceso*. Universidad de las Islas Baleares, España. Tesis Doctoral. Recuperado de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/283190/tbam1de1.pdf?sequence=1> el 22 de octubre de 2016.
- Aguayo, M. (2007). *Cómo realizar "paso a paso" un contraste de hipótesis con SPSS para Windows: (III) Relación o asociación y análisis de la dependencia (o no) entre dos variables cuantitativas. Correlación y regresión lineal simple*. Fundación Andaluza Beturia para la investigación en salud, Sevilla, España. Recuperado de [http://www.fabis.org/html/archivos/docuweb/contraste\\_hipotesis\\_3r.pdf](http://www.fabis.org/html/archivos/docuweb/contraste_hipotesis_3r.pdf) el 10 de enero de 2017.
- Aguila, L. (2014). *La función notarial antecedentes, naturaleza y nuevas tendencias de la función notarial*. Universidad de Salamanca. España. Tesis Doctoral. Recuperado de [http://gredos.usal.es/xmlui/bitstream/handle/10366/123875/DDP\\_AguilarBasurto\\_Tesis\\_Funcion\\_Notarial.pdf?sequence=1](http://gredos.usal.es/xmlui/bitstream/handle/10366/123875/DDP_AguilarBasurto_Tesis_Funcion_Notarial.pdf?sequence=1) el 22 octubre 2016.
- Apuestegui, M. y Tapia, M. (2014). *Gobierno Electrónico y su relación con el acceso a la información pública de la población del distrito de Miraflores*. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Tesis de Magister en Gestión Pública.
- Arias, J. (2008). *Análisis para la creación organización y desarrollo de la biblioteca digital Colombia*. Facultad de Ciencias de la Documentación Departamento de la Información y documentación. Universidad de Murcia. Colombia. Tesis Doctoral. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10913/AriasOrdonez.pdf;jsessionid=D49340ED3A62F957F75718D902D6EC85?sequence=1> el 22 de octubre del 2016.

- Armas, R. (2011). *Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Universidad de Málaga. España. Julio 2011. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.html> el 15 de setiembre del 2016.
- Allingham, M. y Sandmo, A. (1972). "Income tax evasion: A theoretical analysis". *Journal of Public Economics*, vol 1, pp. 323-338.
- Balbuena, J., Roldan L. y Muñoz Y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeño*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/1676/Tesis\\_Munoz\\_Balbuena\\_Roldan\\_Correcci%C3%B3n%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/1676/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Correcci%C3%B3n%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y). el 22 de octubre del 2016.
- Campillo, I. (2010). *Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. Universidad de Granada. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. España. Tesis Doctoral. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15408/1/19562226.pdf> el 22 de octubre del 2016.
- Casermeiro, M. (2008). *Calidad en los servicios públicos*. Gobierno de la Provincia de Salta (Secretaria General del Gobernación). Ciudad de Argentina. Recuperado de [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/Ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/Ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf) el 15 de setiembre del 2016.
- Criado, J. y Gil-García, J. (2013). *Gobierno electrónico gestión y políticas públicas*. Centro de Investigación y Docencia Económicas. A.C. México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/133/13331692001.pdf> el 15 de setiembre del 2016.
- CAA, (2011). *Administración de documentos y archivos*. Coordinadora de Asociación de Archiveros. Madrid, España. Recuperado de

<http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf> el 15 de setiembre del 2016.

Cueva, J. y Tello, C. (2015). *Gobierno Electrónico y la Calidad del servicio electrónico del registro nacional de identificación y estado civil agencia Lima. 2014*. Perú. Tesis para obtener el título de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo.

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf> el 03 marzo del 2017.

DS-081-2013-PCM. (2013). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Publicado el 10 de julio del 2013.

Farje, I. (2013). *Impacto de las decisiones en la autonomía y gestión de los organismos reguladores de servicios públicos, caso osinergmin*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5138/FARJE\\_PALMA\\_ISAIAS\\_MANUEL\\_IMPACTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5138/FARJE_PALMA_ISAIAS_MANUEL_IMPACTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y). el 10 de octubre del 2016.

Fassnacht, M. y Koese, I. (2006). *Quality of Electronic Services: Conceptualizing and Testing a Hiararchical Model*. *Journal of Service Research*, 9,1,pp.19-37.

Flores, L. (2005). *Ambiente para facilitar el proceso de investigación en documentos digitales*. Universidad de las Américas Puebla. Cholula, Puebla. México 9 de mayo de 2005. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/msp/flores\\_c\\_la/portada.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/msp/flores_c_la/portada.html) el 22 de octubre del 2016.

- Giron, O. (2013). *Gobierno Electrónico y acceso a la información*. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. El Salvador. Centroamérica. Recuperado de <http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e tesisoscargiron.pdf> el 15 de setiembre del 2016.
- Jurado, A. (2011). *Valor probatorio del documento electrónico*. Revista de ciencias jurídicas de la Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela. Recuperado de <http://200.35.84.134/ojs-2.4.2/index.php/cj/article/viewFile/71/65> el 15 de setiembre del 2016.
- Laboucheix, V. (1992). *Tratado de la calidad total*. México. Editorial. Limusa S.A. de C.V.
- Lascurian, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana. Ciudad de México. Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf> el 15 de setiembre del 2016.
- Lehtinen, J. y Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions. Unpublished working paper*. Service Management Institute. Helsinki.
- Martínez, N. y Espejel, I. (2015). *La investigación de la gobernanza en México y su aplicabilidad ambiental*. Universidad Autónoma de California, Economía, sociedad y territorio. Versión impresa ISSN 1405-8421. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-84212015000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-84212015000100007&script=sci_arttext) el 27 de enero del 2016.
- MEH, (2009). *La administración electrónica y el servicio a los ciudadanos*. Ministerio de Economía y Hacienda. España. Recuperado de <http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf> el 15 de setiembre del 2016.



- Mintic, (2012). *Guía para Cero Papel en la Administración Pública 2012*. Documentos Electrónicos, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección de Gobierno en línea, Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, Departamento Administrativo de la Función Pública. Colombia. Recuperado de [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero\\_papel/guia-3documentos-electronicos-v1.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3documentos-electronicos-v1.pdf) el 22 octubre del 2016.
- Mohammad, R. (2011). *Calidad en los servicios electrónicos como estrategia competitiva*. Modelo de análisis de sus componentes y efectos sobre la satisfacción y la lealtad, Universidad de Málaga. Departamento de Economía y Administración de Empresas. España. Recuperado de <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/291/8/978-84-9747-638-6.pdf> el 15 de setiembre del 2016.
- Mogollón, V. (2012). *Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/202/1/TL\\_Mogollon\\_Diaz\\_Veronica.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/202/1/TL_Mogollon_Diaz_Veronica.pdf) el 02 de mayo del 2017.
- ONGEI, (2012). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Perú. Recuperado de [http://www.ongei.gob.pe/docs/PLAN\\_NACIONAL\\_DE\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_2013\\_2017.pdf](http://www.ongei.gob.pe/docs/PLAN_NACIONAL_DE_GOBIERNO_ELECTRONICO_2013_2017.pdf) el 15 de setiembre del 2016.
- OrientaciónSUNAT, (2015). *Comprobantes de pago para personas. 2015*. Perú. Recuperado de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/comprobantes-de-pago-personas/recibos-por-honorarios-electronicos-y-fisicos> el 15 setiembre del 2016.
- Páez, A. (2011). *El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica*. Universidad del Zulia. Venezuela. Diciembre 2011. Recuperado de

<http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf> el 15 de setiembre del 2016.

Parasuman, A. et al (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de santos.

Pérez, A. (2014). *Niveles de uso del archivo digital por usuarios de internet de la dirección general de concesiones en comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones – Lima. 2013. Perú*. Tesis para obtener el título de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

Plan estratégico de la SUNAT, (2012). *Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT*. Enero 2012. Perú. Recuperado de [http://www.sunat.gob.pe/cuenta/ssunat/planestrategico/plan\\_estrategico.html](http://www.sunat.gob.pe/cuenta/ssunat/planestrategico/plan_estrategico.html). el 15 de setiembre del 2016.

PNGE-ONGEI, (2012). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Presidencia del Consejo de Ministros. Perú. Recuperado de <http://www2.pcm.gob.pe/clip/PLAN%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO.pdf> el 23 de enero del 2016.

Restrepo, A. (2014). *El Documento Electrónico como medio de prueba en el procedimiento laboral Colombiano*. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Facultad de Humanidades y ciencias sociales departamento de Ciencias Jurídicas. Colombia. Recuperado de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/3536/Documento\\_electronico\\_medio\\_prueba.pdf?sequence=1](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/3536/Documento_electronico_medio_prueba.pdf?sequence=1) el 22 de octubre del 2016.

RPP economía, (2016). *Recibos por honorario electrónicos Abril 2016*. Perú. Recuperado de <http://rpp.pe/economia/economia/el-2015-se-emitieron-108-millones-de-recibos-por-honorarios-electronicos-noticia-951103> el 22 de octubre del 2016.

Sánchez, E. (2007). *Las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) desde una perspectiva Social*. Investigadora del Instituto de Estudios Latinoamericanos de la Universidad Nacional. Costa Rica. Noviembre 2007. Recuperado de [https://www.google.com.pe/url?url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4781035.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwuj\\_N\\_Ci7zSAhXFQYKHerEC9YQFghGMAg&usg=AF](https://www.google.com.pe/url?url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4781035.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwuj_N_Ci7zSAhXFQYKHerEC9YQFghGMAg&usg=AF). el 15 de setiembre del 2016.

Serrano, A. y Martínez, E. *La Brecha Digital: Mitos y Realidades*. México. 2003. Editorial UABC. 175 páginas. ISBN 970-9051-89-X.

Soto, R. *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 Pasos*. Perú. 2015. Editorial Nuevo Milenio, 131 páginas.

SUNAT Fácil, (2015). *Como hacer un recibo por honorarios electrónico*. Enero 2015. Perú. Recuperado de <http://sunatfacil.pe/como-hacer-un-recibo-por-honorarios-electronico/> el 15 de setiembre del 2016.

Ureña, A. (1998). *Gestión Estratégica de la Calidad*, Universidad de Malaga. Facultad de ciencias económicas y empresariales. España. Tesis doctoral. Recuperado de <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16279463.pdf> el 03 de marzo del 2017.

Vargas, M. y Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas– 2ª. Ed* – Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de la Sabana, 2011.

Yanome, M. (2006). *El concepto de servicio público y su régimen jurídico en México*. Instituto de Investigaciones Jurídicas. México. Recuperado de <http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/ServicioPublico yAdministracinPublica/documentos/El%20Concepto%20de%20Servicio%20Publico%20y%20su%20Regimen%20Juridico%20en%20Mexico%20-%20UNAM.pdf> el 10 de octubre del 2016.

## **VIII. Anexos**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

TITULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017 AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: Documento Electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Valores	Nivel y Rango
¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?	Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.	Existe relación entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017.	Autenticidad	Que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser.	1,2,3,4	Siempre (5) Casi Siempre(4) A veces(3) Casi nunca (2) Nunca(1)	Optimo [61, 80]  Básico [38, 60]  No Optimo [16, 37]
				Que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado.	5		
				Que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.	6		
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:	Integridad	El documento está completo y no ha sido alterado.	7,8		
¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de capacidad de respuesta del Servicio	Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de capacidad de respuesta del	Existe relación significativa entre el documento electrónico y la dimensión de		Se deben limitar las adiciones o anotaciones posteriores a su creación.	9		

<b>TITULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017</b>								
<b>AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva</b>								
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>					
			<p>Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Lima 2017?</p>	<p>Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Lima 2017.</p>	<p>capacidad de respuesta del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Lima 2017.</p>		Cualquier anotación, adición o supresión autorizada debe dejar evidencia.	10
Fiabilidad	Su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él.	11						
	Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan	12						
<p>¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de disponibilidad de la información del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de disponibilidad de la información del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017</p>	<p>Existe relación significativa entre el documento electrónico y la dimensión de disponibilidad de la información del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017.</p>					Puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado.	13
						Disponibilidad	Su presentación debe mostrar la actividad u operación que lo produjo.	14
							Identificar en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización.	15

<b>TITULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017</b>							
<b>AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
			Mantener vínculos entre documentos que reflejan secuencias de actividades.	16			
<b>Variable 2: Calidad del Servicio Electrónico</b>							
¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de facilidad de uso del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?	Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y dimensión de la facilidad de uso del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.	Existe relación significativa entre el documento electrónico y la dimensión de facilidad de uso del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Capacidad de Respuesta	Tiempo de respuesta	17	Siempre (5) Casi Siempre(4) A veces(3) Casi nunca (2) Nunca(1)	Optimo [57, 75]
Disponibilidad de la Información	Horario de Disponibilidad	18,19,20	Básico [36, 56]				
	Tiempo Restablecimiento	21,22					
¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la dimensión de la seguridad y fiabilidad del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017? <td rowspan="3">Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de la seguridad y fiabilidad del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017. <td rowspan="3">Existe relación significativa entre el documento electrónico y la dimensión de seguridad y dimensión de fiabilidad del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017. <td rowspan="2">Facilidad de uso</td> <td>Números de uso</td> <td>23</td> <td rowspan="3">No Optimo [15, 35]</td> </td></td>	Determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la dimensión de la seguridad y fiabilidad del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017. <td rowspan="3">Existe relación significativa entre el documento electrónico y la dimensión de seguridad y dimensión de fiabilidad del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017. <td rowspan="2">Facilidad de uso</td> <td>Números de uso</td> <td>23</td> <td rowspan="3">No Optimo [15, 35]</td> </td>	Existe relación significativa entre el documento electrónico y la dimensión de seguridad y dimensión de fiabilidad del Servicio Electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017. <td rowspan="2">Facilidad de uso</td> <td>Números de uso</td> <td>23</td> <td rowspan="3">No Optimo [15, 35]</td>	Facilidad de uso	Números de uso	23	No Optimo [15, 35]	
				Números de correlaciones	24,25,26,27		
			Seguridad y Fiabilidad	Vulnerabilidad	28,29		
Confiabilidad	30,31						

## Anexo 2

## Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017					
AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)		Niveles
<b>V1: Documento Electrónico</b>  <b>Definición:</b> Arias (2008) Documento Electrónico es una representación digital de ideas u obras creativas o intelectuales, como puede ser cualquier documento, libro y revista, o los objetos multimedia que incluyen texto, imágenes y/o otras representaciones, tales como sonido y video. Un documento electrónico puede constar de una unidad de trabajo o puede ser la misma obra completa. Las tecnologías digitales nos permiten aumentar el detalle y	<b>Autenticidad</b>  <b>Definición:</b> Mintic (2012), que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado, y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma. Para garantizar la autenticidad de los documentos, las entidades deben implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos, de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas (p.7).	Que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser.	1	¿Utiliza usted los servicios de SUNAT OPERACIONES EN LINEA (SOL) para realizar sus trámites?	Optimo  Básico  No Optimo
			2	¿Utiliza usted el Software Adobe Acrobat?	
3	¿Sabe usted en qué consiste un Documentos Electrónico, por ejemplo el Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?				
4	¿Valida usted su Documento Electrónico (RHE) cada vez que lo genera?				
5	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contenga el Certificado Digital de SUNAT?				
		Que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado.			



TÍTULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017					
AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)		Niveles
<p>las capas del contenido electrónico. Un libro entero es un documento electrónico; un capítulo de un libro también es un documento electrónico. Una foto incorporado en un libro es un documento electrónico.</p> <p>El uso, la utilidad y el valor de los documentos electrónicos dependen de varios factores, además del valor intrínseco de su contenido.</p>		Que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.	6	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tenga como fecha de creación la fecha en que lo genero por el Portal de SUNAT?	
	<p><b>Integridad</b></p> <p><b>Definición:</b> Mintic (2012), Hace referencia al carácter completo e inalterado del documento electrónico. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben decir qué posibles anotaciones o adiciones se pueden realizar sobre el mismo después de su creación y en qué circunstancias se pueden realizar. No obstante, cualquier modificación que se realiza debe dejar constancia para hacerle su seguimiento (p.7).</p>	<p>El documento está completo y no ha sido alterado.</p> <p>Se deben limitar las adiciones o anotaciones posteriores a su creación.</p> <p>Cualquier anotación, adición o supresión autorizada debe dejar evidencia.</p>	7	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) está completo y que no haya sido alterado?	
			8	¿Utiliza usted el software Adobe Acrobat para revisar su archivo digital de Recibo por Honorario Electrónico?	
			9	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado?	
			10	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado pero tiene incluido una Firma Adicional?	

**TÍTULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017**

**AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
	<b>Fiabilidad</b>  <b>Definición:</b> Mintic (2012) su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él. Es una representación completa y precisa de lo que da testimonio y se puede recurrir a él para demostrarlo. Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.	Su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él.	11 ¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que corresponden a los datos que usted declaró?	
		Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan.	12 ¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT encuentra que figura la fecha y hora en que usted realizó su operación?	
	<b>Disponibilidad</b>  <b>Definición:</b> Mintic (2012) Se puede localizar, recuperar, presentar, interpretar y leer. Su presentación debe mostrar la actividad que lo produjo. El contexto de los documentos debe ser suficientemente claro y contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debe ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deben mantener los vínculos existentes entre los	Puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado.	13 ¿Ha tenido algún problema para visualizar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT?	
		Su presentación debe mostrar la actividad u operación que lo produjo.	14 ¿El Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tiene una estructura que es entendible para usted?	

<b>TÍTULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017</b>					
<b>AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva</b>					
<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems (Preguntas)</b>	<b>Niveles</b>	
	documentos que reflejan una secuencia de actividades.	Identificar en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización.	15	¿La firma digital que figura en su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contiene los datos de la entidad que lo genero (Firmado: www.sunat.gob.pe)?	
		Mantener vínculos entre documentos que reflejan secuencias de actividades.	16	¿Cuándo realiza sus consultas por el portal de SUNAT usted puede ubicar fácilmente su Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	
<b>V2: Calidad del Servicio Electrónico</b>	<b>Capacidad de Respuesta</b>	Tiempo de Respuesta	17	¿El tiempo de respuesta para cargar el portal institucional de SUNAT es aceptable en las condiciones de telecomunicaciones locales?	Optimo Básico

TÍTULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017					
AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)		Niveles
<p><b>Definición:</b> La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.</p>	<p><b>Definición:</b> Cueva y Tello (2015) Mantener contento al cliente respondiendo a sus necesidades es la clave para el éxito a largo plazo y la red de redes es una herramienta vital para dar esa respuesta al cliente, también citan a Paz (2005) implica la voluntad o el deseo de dar un servicio inmediato, rápido y de ayuda a los usuarios, a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Asimismo a los usuarios no tienen por qué ser marginados para ser atendidos, estar al tanto de las dificultades, para estar un paso delante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones de nuestros clientes.</p>				No Optimo
	<p><b>Disponibilidad de la Información</b></p>		18	¿El portal institucional está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana?	
	<p><b>Definición:</b> Cueva y Tello (2015) Es la característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.</p> <p>La formación digital consiste en un proceso que va a permitir obtener los conocimientos para desarrollarlos y utilizarlos adecuadamente llamadas infotecnologías asimismo va a permitir responder críticamente a las exigencias y estímulos del</p>	Horario de Disponibilidad	19	¿El horario de atención presencial de los centros de servicio de SUNAT es adecuado?	
			20	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana?	

**TÍTULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017**

**AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
	medio informacional cada vez más desarrollado y complejo agregando múltiples fuentes, medios de comunicación y servicios.	Tiempo Restablecimiento	21 ¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se restablecen oportunamente ante eventualidades?	
			22 ¿Los servicios de los Módulos de SOL son rápidamente restaurados ante eventualidades?	
	<b>Facilidad de uso</b>	Números de uso	23 ¿Los Centros de Servicio cuentan con personal que nos guía en el uso correcto de las cabinas para su declaración?	
			24 ¿Los Sistemas web de los servicios en línea de SUNAT son de fácil uso?	
	<b>Definición:</b> Cueva y Tello (2015) El sistema es de fácil manejo para el usuario al que está dirigido, se basa en la estandarización y la facilidad de uso. A la vez es un Conjunto de características que influyen en el esfuerzo requerido para el uso y la evaluación individual de cada uso por parte de un conjunto de usuarios dados. También citan a Paz (2005) donde se indica que la tecnología de internet son de muy fácil uso. Nadie podrá negar que escribir un renglón en un cajón como el de Twiter, la inclusión de un artículo en un blog y hasta la actualización de un catálogo de productos en una tienda virtual son tareas elementales. Lo importante es la creación del contenido, el seguimiento que se haga a su resultado, y las decisiones que se tomen con base en esta información.	Números de correlaciones	25 ¿Las cabinas en los Centros de Servicio permiten efectuar correcciones antes de la emisión del Recibo por Honorario (RHE)?	
			26 ¿Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de los servicios en línea de la SUNAT son claros (comprensibles para un usuario no experto)?	

**TÍTULO: Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –Lima, 2017**

**AUTOR: Ingeniero Edinson Dalmacio Espinoza Silva**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
			27 ¿La SUNAT cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes Sociales, central telefónica, portal institucional) que les permite a los usuarios una guía en el uso correcto de los sistemas web de los servicios en línea?	
	<b>Seguridad y Fiabilidad</b>	Vulnerabilidad	28 ¿Los Sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT utilizan el protocolo seguro (http seguro)?	
			29 ¿Para realizar su trámite en la cabina del centro de servicio, debe usted logearse con su Clave SOL?	
	<b>Definición:</b> Cueva y Tello (2015) Son el conjunto de medidas que permiten resguardar y proteger la información, también indican que el conocimiento de la fiabilidad y seguridad del proceso es básico para quienes desarrollan su actividad profesional dentro de este campo como por ejemplo el jefe u operador del proceso, el proyectista, el estudiante, etc.	Confiabilidad	30 ¿Los sistemas utilizan certificados digitales para ejecutar las transacciones electrónicas (pago visa)?	
31 ¿La información proporcionada en el portal de SUNAT es Integra y Confiable?				

### Anexo 3 Instrumento 01

#### Cuestionario de encuestas sobre el marco del documento electrónico

**Fecha:** [ / / ]      **Edad:** [ ]

**Sexo:** Femenino[ ] Masculino[ ]

**Ocupación:** Estudiante[ ] Obrero[ ] Empleado[ ] Funcionario[ ]

**Grado de estudio:** Primaria [ ] Secundaria [ ] Superior Técnica[ ] Superior Universitaria[ ]

**Instrucciones:** Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente **ejemplo:** Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Sobre el Documento Electrónico</b>						
1	¿Utiliza usted los servicios de SUNAT OPERACIONES EN LINEA (SOL)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
2	¿Utiliza usted el Software Adobe Acrobat?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
3	¿Sabe usted en qué consiste un Documentos Electrónico (RHE)?	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
4	¿Sabe usted como validar un Documento Electrónico (RHE)?	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
5	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contenga el Certificado Digital de SUNAT?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
6	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) haya sido creado en la fecha que lo genero por el Portal de SUNAT?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
7	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) está completo y no haya sido alterado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
8	¿Utiliza usted el Adobe Acrobat para revisar su archivo digital de Recibo por Honorario Electrónico?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
10	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado pero tiene incluido una Firma Adicional?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
11	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

	corresponden a los datos que usted declaro?					
12	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT encuentra que figura la fecha y hora que usted realizó su operación?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
13	¿Ha tenido algún problema para visualizar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT o el archivo que descargo en PC?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
14	¿El Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tiene una estructura que es entendible para usted?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
15	¿La firma digital que figura en su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contiene los datos de la entidad que lo genero (Firmado: www.sunat.gob.pe)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
16	¿Cuándo realiza sus consultas por el portal de SUNAT usted puede ubicar fácilmente su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) o es muy complicado realizarlo?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre



## Anexo 4 Instrumento 02

### Cuestionario de encuestas sobre el marco de la calidad del servicio electrónico

**Fecha:** [ / / ]      **Edad:** [ ]

**Sexo:** Femenino[ ] Masculino[ ]

**Ocupación:** Estudiante[ ] Obrero[ ] Empleado[ ] Funcionario[ ]

**Grado de estudio:** Primaria [ ] Secundaria [ ] Superior Técnica[ ] Superior Universitaria[ ]

**Instrucciones:** Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente **ejemplo:** Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Sobre la Calidad del Servicio Electrónico</b>						
1	¿El tiempo de respuesta para cargar el portal institucional de SUNAT es aceptable en las condiciones de telecomunicaciones locales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
2	¿El portal institucional está disponible las 24 de los 7 días de la semana?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
3	¿El horario de atención presencial de los centro de servicio de SUNAT es adecuado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
4	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
5	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se restablecen oportunamente ante eventualidades?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
6	¿Los servicios de los Módulos de SOL son rápidamente restaurados ante eventualidades?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
7	¿Los Centros de Servicio cuentan con personal que nos guía en el uso correcto de las cabinas para su declaración?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
8	¿Los Sistemas web de los servicios en línea de SUNAT son de fácil uso?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	¿Los Servicios en los Centros de Servicio permiten efectuar correcciones antes de la emisión de comprobantes?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
10	¿Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de los servicios en línea de la SUNAT están bien claros (comprensibles para un usuario no experto)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
11	¿La SUNAT cuenta con un canal de ayuda disponible	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre

	(chat, redes Sociales, central telefónica, portal institucional) que les permite a los usuarios una guía en el uso correcto de los sistemas web de los servicios en línea?		Nunca		Siempre	
12	¿Los Sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT utilizan el protocolo seguro (http seguro)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
13	¿Para realizar los trámites en los centros de servicio, debe usted logearse con su Clave SOL?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
14	¿Los sistemas utilizan certificados digitales para ejecutar las transacciones electrónicas (pago visa)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
15	¿La información proporcionada por SUNAT es Integra y Confiable?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

## Anexo 5

## Certificado de validez del instrumento

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DOCUMENTO ELECTRONICO

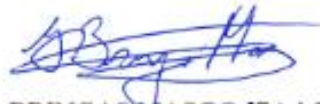
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Autenticidad</b>								
1	¿Utiliza usted los servicios de SUNAT OPERACIONES EN LINEA (SOL) para realizar sus trámites?	✓		✓		✓		
2	¿Utiliza usted el Software Adobe Acrobat?	✓		✓		✓		
3	¿Sabe usted en qué consiste un Documentos Electrónico, por ejemplo el Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	✓		✓		✓		
4	¿Valida usted su Documento Electrónico (RHE) cada vez que lo genera?	✓		✓		✓		
5	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contenga el Certificado Digital de SUNAT?	✓		✓		✓		
6	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tenga como fecha de creación la fecha en que lo genero por el Portal de SUNAT?	✓		✓		✓		
<b>D2: Integridad</b>								
7	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) está completo y que no haya sido alterado?	✓		✓		✓		
8	¿Utiliza usted el software Adobe Acrobat para revisar su archivo digital de Recibo por Honorario Electrónico?	✓		✓		✓		
9	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado?	✓		✓		✓		
10	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado pero tiene incluido una Firma Adicional?	✓		✓		✓		
<b>D3: Fiabilidad</b>								
11	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que corresponden a los datos que usted declaro?	✓		✓		✓		
12	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	portal de SUNAT encuentra que figura la fecha y hora en que usted realizo su operación?							
	<b>D4: Disponibilidad</b>							
13	¿Ha tenido algún problema para visualizar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT?	✓		✓		✓		
14	¿El Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tiene una estructura que es entendible para usted?	✓		✓		✓		
15	¿La firma digital que figura en su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contiene los datos de la entidad que lo genero (Firmado: www.sunat.gob.pe)?	✓		✓		✓		
16	¿Cuándo realiza sus consultas por el portal de SUNAT usted puede ubicar fácilmente su Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable



04 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: BRINGAS MASGO ISAAC ERNESTO

DNI: 09794509

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERIA DE SISTEMAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: Calidad de Respuesta</b>							
17	¿El tiempo de respuesta para cargar el portal institucional de SUNAT es aceptable en las condiciones de telecomunicaciones locales?	✓		✓		✓		
	<b>D2: Disponibilidad de la Información</b>							
18	¿El portal institucional está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana?	✓		✓		✓		
19	¿El horario de atención presencial de los centros de servicio de SUNAT es adecuado?	✓		✓		✓		
20	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana?	✓		✓		✓		
21	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se restablecen oportunamente ante eventualidades?	✓		✓		✓		
22	¿Los servicios de los Módulos de SOL son rápidamente restaurados ante eventualidades?	✓		✓		✓		
	<b>D3: Facilidad de uso</b>							
23	¿Los Centros de Servicio cuentan con personal que nos guía en el uso correcto de las cabinas para su declaración?	✓		✓		✓		
24	¿Los Sistemas web de los servicios en línea de SUNAT son de fácil uso?	✓		✓		✓		
25	¿Las cabinas en los Centros de Servicio permiten efectuar correcciones antes de la emisión del Recibo por Honorario (RHE)?	✓		✓		✓		
26	¿Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de los servicios en línea de la SUNAT son claros (comprensibles para un usuario no experto)?	✓		✓		✓		
27	¿La SUNAT cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes Sociales, central telefónica, portal institucional) que les permite a los usuarios una guía en el uso correcto de los sistemas web de los	✓		✓		✓		



N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	servicios en línea?							
	<b>D4: Seguridad y Fiabilidad</b>							
28	¿Los Sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT utilizan el protocolo seguro (http seguro)?	✓		✓		✓		
29	¿Para realizar su trámite en la cabina del centro de servicio, debe usted logearse con su Clave SOL?	✓		✓		✓		
30	¿Los sistemas utilizan certificados digitales para ejecutar las transacciones electrónicas (pago visa)?	✓		✓		✓		
31	¿La información proporcionada en el portal de SUNAT es Integra y Confiable?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

04 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: BRINGAS MASGO ISAAC ERNESTO

DNI: 09794509

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN CIENCIAS CON MENCION EN INGENIERIA DE SISTEMAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DOCUMENTO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Autenticidad</b>								
1	¿Utiliza usted los servicios de SUNAT OPERACIONES EN LINEA (SOL) para realizar sus trámites?	✓		✓		✓		
2	¿Utiliza usted el Software Adobe Acrobat?	✓		✓		✓		
3	¿Sabe usted en qué consiste un Documentos Electrónico, por ejemplo el Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	✓		✓		✓		
4	¿Valida usted su Documento Electrónico (RHE) cada vez que lo genera?	✓		✓		✓		
5	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contenga el Certificado Digital de SUNAT?	✓		✓		✓		
6	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tenga como fecha de creación la fecha en que lo genero por el Portal de SUNAT?	✓		✓		✓		
<b>D2: Integridad</b>								
7	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) está completo y que no haya sido alterado?	✓		✓		✓		
8	¿Utiliza usted el software Adobe Acrobat para revisar su archivo digital de Recibo por Honorario Electrónico?	✓		✓		✓		
9	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado?	✓		✓		✓		
10	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado pero tiene incluido una Firma Adicional?	✓		✓		✓		
<b>D3: Fiabilidad</b>								
11	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que corresponden a los datos que usted declaro?	✓		✓		✓		
12	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	portal de SUNAT encuentra que figura la fecha y hora en que usted realizo su operación?							
	<b>D4: Disponibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Ha tenido algún problema para visualizar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT?	✓		✓		✓		
14	¿El Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tiene una estructura que es entendible para usted?	✓		✓		✓		
15	¿La firma digital que figura en su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contiene los datos de la entidad que lo genero (Firmado: www.sunat.gob.pe)?	✓		✓		✓		
16	¿Cuándo realiza sus consultas por el portal de SUNAT usted puede ubicar fácilmente su Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable



04 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: BARRIENTOS RODRIGUEZ VICTOR SAUL

DNI: 09970795

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN INGENIERO DE SISTEMAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: Calidad de Respuesta</b>							
17	¿El tiempo de respuesta para cargar el portal institucional de SUNAT es aceptable en las condiciones de telecomunicaciones locales?	✓		✓		✓		
	<b>D2: Disponibilidad de la Información</b>							
18	¿El portal institucional está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana?	✓		✓		✓		
19	¿El horario de atención presencial de los centros de servicio de SUNAT es adecuado?	✓		✓		✓		
20	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana?	✓		✓		✓		
21	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se restablecen oportunamente ante eventualidades?	✓		✓		✓		
22	¿Los servicios de los Módulos de SOL son rápidamente restaurados ante eventualidades?	✓		✓		✓		
	<b>D3: Facilidad de uso</b>							
23	¿Los Centros de Servicio cuentan con personal que nos guía en el uso correcto de las cabinas para su declaración?	✓		✓		✓		
24	¿Los Sistemas web de los servicios en línea de SUNAT son de fácil uso?	✓		✓		✓		
25	¿Las cabinas en los Centros de Servicio permiten efectuar correcciones antes de la emisión del Recibo por Honorario (RHE)?	✓		✓		✓		
26	¿Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de los servicios en línea de la SUNAT son claros (comprensibles para un usuario no experto)?	✓		✓		✓		
27	¿La SUNAT cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes Sociales, central telefónica, portal institucional) que les permite a los usuarios una guía en el uso correcto de los sistemas web de los	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	servicios en línea?							
	<b>D4: Seguridad y Fiabilidad</b>							
28	¿Los Sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT utilizan el protocolo seguro (http seguro)?	✓		✓		✓		
29	¿Para realizar su trámite en la cabina del centro de servicio, debe usted logearse con su Clave SOL?	✓		✓		✓		
30	¿Los sistemas utilizan certificados digitales para ejecutar las transacciones electrónicas (pago visa)?	✓		✓		✓		
31	¿La información proporcionada en el portal de SUNAT es Integra y Confiable?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

04 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: BARRIENTOS RODRIGUEZ VICTOR SAUL      DNI: 09970795

Especialidad del evaluador:      MAGISTER EN INGENIERO DE SISTEMAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO


<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DOCUMENTO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Autenticidad</b>								
1	¿Utiliza usted los servicios de SUNAT OPERACIONES EN LINEA (SOL) para realizar sus trámites?	X		X		X		
2	¿Utiliza usted el Software Adobe Acrobat?	X		X		X		
3	¿Sabe usted en qué consiste un Documentos Electrónico, por ejemplo el Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	X		X		X		
4	¿Valida usted su Documento Electrónico (RHE) cada vez que lo genera?	X		X		X		
5	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contenga el Certificado Digital de SUNAT?	X		X		X		
6	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tenga como fecha de creación la fecha en que lo genero por el Portal de SUNAT?	X		X		X		
<b>D2: Integridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) está completo y que no haya sido alterado?	X		X		X		
8	¿Utiliza usted el software Adobe Acrobat para revisar su archivo digital de Recibo por Honorario Electrónico?	X		X		X		
9	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado?	X		X		X		
10	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado pero tiene incluido una Firma Adicional?	X		X		X		
<b>D3: Fiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que corresponden a los datos que usted declaro?	X		X		X		



N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT encuentra que figura la fecha y hora en que usted realizo su operación?	X		X		X		
	<b>D4: Disponibilidad</b>							
13	¿Ha tenido algún problema para visualizar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT?	X		X		X		
14	¿El Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tiene una estructura que es entendible para usted?	X		X		X		
15	¿La firma digital que figura en su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contiene los datos de la entidad que lo genero (Firmado: www.sunat.gob.pe)?	X		X		X		
16	¿Cuándo realiza sus consultas por el portal de SUNAT usted puede ubicar fácilmente su Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

26 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: VISURRAGA AGÜERO JOEL      DNI: 10192315

Especialidad del evaluador:      MAGISTER EN GESTION PUBLICA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO


<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: Calidad de Respuesta</b>							
17	¿El tiempo de respuesta para cargar el portal institucional de SUNAT es aceptable en las condiciones de telecomunicaciones locales?	X		X		X		
	<b>D2: Disponibilidad de la Información</b>							
18	¿El portal institucional está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana?	X		X		X		
19	¿El horario de atención presencial de los centros de servicio de SUNAT es adecuado?	X		X		X		
20	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana?	X		X		X		
21	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se restablecen oportunamente ante eventualidades?	X		X		X		
22	¿Los servicios de los Módulos de SOL son rápidamente restaurados ante eventualidades?	X		X		X		
	<b>D3: Facilidad de uso</b>							
23	¿Los Centros de Servicio cuentan con personal que nos guía en el uso correcto de las cabinas para su declaración?	X		X		X		
24	¿Los Sistemas web de los servicios en línea de SUNAT son de fácil uso?	X		X		X		
25	¿Las cabinas en los Centros de Servicio permiten efectuar correcciones antes de la emisión del Recibo por Honorario (RHE)?	X		X		X		
26	¿Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de los servicios en línea de la SUNAT son claros (comprensibles para un usuario no experto)?	X		X		X		
27	¿La SUNAT cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes Sociales, central telefónica, portal institucional) que les permite a los usuarios una guía en el uso correcto de los sistemas web de los servicios en línea?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D4: Seguridad y Fiabilidad</b>							
28	¿Los Sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT utilizan el protocolo seguro (http seguro)?	✓		✓		✗		
29	¿Para realizar su trámite en la cabina del centro de servicio, debe usted logearse con su Clave SOL?	✓		✓		✗		
30	¿Los sistemas utilizan certificados digitales para ejecutar las transacciones electrónicas (pago visa)?	✓		✓		✗		
31	¿La información proporcionada en el portal de SUNAT es Integra y Confiable?	✓		✓		✗		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

26 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: VISURRAGA AGÜERO JOEL DNI: 10192315

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



**Anexo 6**  
**Muestra de encuestas aplicadas**  
**Muestra No. 1**

**Cuestionario para el Contribuyente de SUNAT**

Fecha: [ 7/1/2017 ] Edad: [ 36 ]

Sexo: Femenino[ ] Masculino[X]

Ocupación: Estudiante[ ] Obrero[ ] Empleado[X] Funcionario[ ]

Grado de estudio: Primaria [ ] Secundaria [ ] Superior Técnica[X] Superior Universitaria[ ]

**Instrucciones:** Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Sobre el Documento Electrónico</b>						
1	¿Utiliza usted los servicios de SUNAT OPERACIONES EN LINEA (SOL) para realizar sus trámites?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre <del>X</del>
2	¿Utiliza usted el Software Adobe Acrobat?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
3	¿Sabe usted en qué consiste un Documentos Electrónico, por ejemplo el Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	Nada	Poco	Regular	<del>Bastante</del>	Mucho
4	¿Sabe usted como validar un Documento Electrónico (RHE)?	Nada	Poco	Regular	<del>Bastante</del>	Mucho
5	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contenga el Certificado Digital de SUNAT?	Nunca	<del>Casi Nunca</del>	A veces	Casi Siempre	Siempre
6	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) haya sido creado en la fecha que lo genero por el Portal de SUNAT?	Nunca	<del>Casi Nunca</del>	A veces	Casi Siempre	Siempre
7	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) está completo y no haya sido alterado?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
8	¿Utiliza usted el Adobe Acrobat para revisar su archivo digital de Recibo por Honorario Electrónico?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
9	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
10	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado pero tiene incluido una Firma Adicional?	Nunca	<del>Casi Nunca</del>	A veces	Casi Siempre	Siempre
11	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que corresponden a los datos que usted declaro?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
12	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT encuentra que figura la fecha y hora que usted realizo su operación?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
13	¿Ha tenido algún problema para visualizar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT o el archivo que descargo en PC?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
14	¿El Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tiene una estructura que es entendible para usted?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
15	¿La firma digital que figura en su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contiene los datos de la entidad que lo genero (Firmado: www.sunat.gob.pe)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
16	¿Cuándo realiza sus consultas por el portal de SUNAT usted puede ubicar fácilmente su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) o es muy complicado realizarlo?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
<b>Sobre la Calidad del Servicio Electrónico</b>						
17	¿El tiempo de respuesta para cargar el portal institucional de SUNAT es aceptable en las condiciones de telecomunicaciones locales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
18	¿El portal institucional está disponible las 24 de los 7 días de la semana?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
19	¿El horario de atención presencial de los centro de servicio de SUNAT es adecuado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
20	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
21	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se restablecen oportunamente ante eventualidades?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
22	¿Los servicios de los Módulos de SOL son rápidamente restaurados ante eventualidades?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
23	¿Los Centros de Servicio cuenta con personal que nos guía en el uso correcto de las cabinas para su declaración?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
24	¿Los Sistemas web de los servicios en línea de SUNAT son de fácil uso?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
25	¿Los Servicios en los Centros de Servicio permiten efectuar correcciones antes de la emisión de comprobantes?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
26	¿Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de los servicios en línea de la SUNAT están bien claros (comprensibles para un usuario no experto)?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
27	¿La SUNAT cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes Sociales, central telefónica, portal institucional) que les permite a los usuarios una guía en el uso correcto de los sistemas web de los servicios en línea?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
28	¿Los Sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT utilizan el protocolo seguro (http seguro)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
29	¿Para realizar los trámites en los centros de servicio, debe usted logearse con su Clave SOL?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
30	¿Los sistemas utilizan certificados digitales para ejecutar las transacciones electrónicas (pago visa)?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
31	¿La información proporcionada por SUNAT es Integra y Confiable?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre



## Muestra No. 2

## Cuestionario para el Contribuyente de SUNAT

Fecha: [ 05/09/2017 ] Edad: [ 26 ]

Sexo: Femenino [ ] Masculino [ x ]

Ocupación: Estudiante [ ] Obrero [ ] Empleado [ x ] Funcionario [ ]

Grado de estudio: Primaria [ ] Secundaria [ x ] Superior Técnica [ ] Superior Universitaria [ ]

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Sobre el Documento Electrónico</b>						
1	¿Utiliza usted los servicios de SUNAT OPERACIONES EN LINEA (SOL) para realizar sus trámites?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
2	¿Utiliza usted el Software Adobe Acrobat?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
3	¿Sabe usted en qué consiste un Documentos Electrónico, por ejemplo el Recibo por Honorario Electrónico (RHE)?	Nada	Poco	Regular	<del>Bastante</del>	Mucho
4	¿Sabe usted como validar un Documento Electrónico (RHE)?	Nada	Poco	Regular	<del>Bastante</del>	Mucho
5	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contenga el Certificado Digital de SUNAT?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
6	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) haya sido creado en la fecha que lo genero por el Portal de SUNAT?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
7	¿Verifica usted que su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) está completo y no haya sido alterado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
8	¿Utiliza usted el Adobe Acrobat para revisar su archivo digital de Recibo por Honorario Electrónico?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
9	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
10	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que este fue modificado pero tiene incluido una Firma Adicional?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
11	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT ha encontrado que corresponden a los datos que usted declaro?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
12	¿Al Consultar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT encuentra que figura la fecha y hora que usted realizo su operación?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
13	¿Ha tenido algún problema para visualizar su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) en el portal de SUNAT o el archivo que descargo en PC?	Nunca	<del>Casi Nunca</del>	A veces	Casi Siempre	Siempre

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
14	¿El Recibo por Honorario Electrónico (RHE) tiene una estructura que es entendible para usted?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
15	¿La firma digital que figura en su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) contiene los datos de la entidad que lo genero (Firmado: www.sunat.gob.pe)?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
16	¿Cuándo realiza sus consultas por el portal de SUNAT usted puede ubicar fácilmente su Recibo por Honorario Electrónico (RHE) o es muy complicado realizarlo?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
<b>Sobre la Calidad del Servicio Electrónico</b>						
17	¿El tiempo de respuesta para cargar el portal institucional de SUNAT es aceptable en las condiciones de telecomunicaciones locales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
18	¿El portal institucional está disponible las 24 de los 7 días de la semana?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
19	¿El horario de atención presencial de los centro de servicio de SUNAT es adecuado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
20	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
21	¿Los sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT se restablecen oportunamente ante eventualidades?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
22	¿Los servicios de los Módulos de SOL son rápidamente restaurados ante eventualidades?	Nunca	Casi Nunca	<del>A veces</del>	Casi Siempre	Siempre
23	¿Los Centros de Servicio cuenta con personal que nos guía en el uso correcto de las cabinas para su declaración?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
24	¿Los Sistemas web de los servicios en línea de SUNAT son de fácil uso?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre
25	¿Los Servicios en los Centros de Servicio permiten efectuar correcciones antes de la emisión de comprobantes?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
26	¿Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de los servicios en línea de la SUNAT están bien claros (comprensibles para un usuario no experto)?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
27	¿La SUNAT cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes Sociales, central telefónica, portal institucional) que les permite a los usuarios una guía en el uso correcto de los sistemas web de los servicios en línea?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
28	¿Los Sistemas webs de los servicios en línea de SUNAT utilizan el protocolo seguro (http seguro)?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
29	¿Para realizar los trámites en los centros de servicio, debe usted logearse con su Clave SOL?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	<del>Siempre</del>
30	¿Los sistemas utilizan certificados digitales para ejecutar las transacciones electrónicas (pago visa)?	<del>Nunca</del>	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
31	¿La información proporcionada por SUNAT es Integra y Confiable?	Nunca	Casi Nunca	A veces	<del>Casi Siempre</del>	Siempre





E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO														
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad			
								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	P28	P29	P30	P31
28	10	3	2017	41	2	3	4	3	3	5	1	2	2	2	1	2	1	5	4	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5			
29	10	3	2017	52	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	2	5	5			
30	11	3	2017	39	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	4	5	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5				
31	11	3	2017	22	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	4	5	5	2	4	5		
32	11	3	2017	39	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	3	1	1	4	5	2	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	2	2	3	5			
33	12	3	2017	41	1	3	4	5	3	2	1	3	3	2	2	2	1	4	4	3	1	5	3	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	4	5	1	5
34	13	3	2017	20	2	3	2	5	4	2	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	3
35	13	3	2017	27	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	5	1	1	1
36	13	3	2017	39	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
37	13	3	2017	25	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	4	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
38	13	3	2017	32	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	5	1	1	1
39	13	3	2017	25	2	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
40	13	3	2017	33	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	1	1	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3
41	13	3	2017	43	1	3	3	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4
42	14	3	2017	35	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	
43	15	3	2017	41	1	3	2	3	4	2	1	4	3	1	3	1	1	5	4	3	5	1	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5
44	17	3	2017	24	1	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4
45	17	3	2017	26	1	3	3	5	3	2	3	3	4	4	4	3	1	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5
46	16	3	2017	45	2	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	1	1	5	5	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4
47	16	3	2017	34	1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	1	1	5	5	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
48	16	3	2017	34	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	5	5	1	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	1	4
49	17	3	2017	39	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	2	3	4	4	4
50	17	3	2017	30	1	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	1	1	4	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
51	23	3	2017	34	2	3	3	4	3	4	4	1	1	3	4	3	2	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	5	4	4
52	23	3	2017	26	1	3	4	2	5	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
53	20	3	2017	41	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	1	5	3	3
54	24	3	2017	49	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	1	1	5	2	2	4	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5
55	21	3	2017	38	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	1	5	5	1	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	1	5	3	4	3
56	21	3	2017	38	1	2	2	5	4	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	4	4	4
57	21	3	2017	37	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3	3
58	23	3	2017	39	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	4	5	1	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO															
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad				
								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	P28	P29	P30	P31	
59	24	3	2017	19	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	1	1	4	4	1	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
60	22	3	2017	28	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	5	5	1	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	2	3	4	
61	21	3	2017	23	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	5	1	1	4	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4		
62	22	3	2017	21	2	1	4	4	5	2	2	2	5	5	5	1	1	5	2	1	5	1	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4		
63	24	3	2017	30	1	3	4	5	5	1	1	2	5	5	5	1	1	5	1	1	5	1	2	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	4	
64	24	3	2017	22	1	3	3	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1	1	5	1	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	5	3	3	
65	22	3	2017	24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	5	3	1	4	5	2	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	1	2	4		
66	21	3	2017	50	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	2	3	5	
67	31	3	2017	30	1	3	4	3	5	3	3	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	4	5	5	3	5	3	3	3	5	3	1	3	5	5	3	5	5	
68	31	3	2017	31	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	
69	28	3	2017	33	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	3	5		
70	30	3	2017	26	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	5	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	2	2	5	
71	31	3	2017	19	2	3	2	4	3	4	4	1	1	3	4	3	2	3	4	4	4	1	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	5	4	4	
72	31	3	2017	37	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	4	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
73	28	3	2017	25	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	5	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
74	29	3	2017	24	2	3	4	4	3	4	4	1	1	3	4	3	2	3	4	4	4	5	1	4	5	3	3	5	5	3	3	3	2	3	2	5	4	4	
75	28	3	2017	22	1	3	3	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	5	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
76	30	3	2017	47	1	3	3	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4		
77	29	3	2017	29	2	3	3	4	4	4	1	1	4	4	5	5	1	5	1	3	4	1	3	4	3	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4		
78	31	3	2017	19	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	5	3	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
79	28	3	2017	43	2	3	3	5	5	5	2	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4		
80	30	3	2017	46	2	4	4	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4		
81	27	3	2017	24	1	3	4	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	4	2	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	2	3	4		
82	29	3	2017	36	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	3	5		
83	30	3	2017	40	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
84	29	3	2017	55	1	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	5	4	1	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
85	29	3	2017	21	1	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	1	1	4	5	1	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5		
86	31	3	2017	60	2	2	2	4	3	4	4	1	1	3	4	3	2	3	2	4	4	1	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	5	4	4	
87	3	4	2017	31	2	3	3	4	5	5	2	2	4	5	5	1	1	5	1	2	5	2	4	3	3	4	4	4	4	5	1	1	1	5	2	4			
88	3	4	2017	19	2	3	2	5	5	4	1	1	4	4	5	1	1	5	1	3	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4	
89	3	4	2017	40	1	3	3	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	5	1	3	3	3	

E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO														
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad			
								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	P28	P29	P30	P31
90	3	4	2017	36	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	1	3	5
91	3	4	2017	39	2	3	3	5	5	4	1	2	4	5	5	1	1	5	1	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	1	5	5	1	4
92	3	4	2017	48	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	
93	3	4	2017	23	2	3	4	4	3	4	4	1	1	3	4	3	2	3	4	4	4	1	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	5	4	4
94	3	4	2017	42	1	3	4	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4	
95	4	4	2017	39	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3
96	4	4	2017	36	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3
97	4	4	2017	43	1	3	3	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4
98	4	4	2017	21	1	3	3	4	5	4	1	1	4	5	5	1	2	5	1	2	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4	
99	4	4	2017	27	2	2	3	3	5	2	3	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	4	5	5	3	5	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	
100	4	4	2017	29	1	2	2	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	5	
101	4	4	2017	23	2	3	3	5	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	1	4	3
102	4	4	2017	26	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	1	1	4	5	1	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5	1	5	3
103	5	4	2017	38	2	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	1	1	5	5	1	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3
104	5	4	2017	30	1	3	4	3	5	2	3	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	4	5	5	3	5	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	
105	5	4	2017	36	1	3	2	4	5	2	2	4	4	4	3	1	1	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	3	4		
106	5	4	2017	42	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	3
107	5	4	2017	26	2	3	2	4	4	4	4	1	4	4	5	5	1	1	4	2	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	4	
108	5	4	2017	48	1	3	3	4	3	4	4	1	1	3	4	3	2	5	4	4	4	1	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	5	4	4
109	5	4	2017	37	1	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
110	5	4	2017	36	1	3	3	2	3	1	2	2	4	4	2	1	2	3	2	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	2	2	3	3	4	2	2	1	3
111	5	4	2017	39	1	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	
112	5	4	2017	40	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
113	5	4	2017	41	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	5	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
114	5	4	2017	37	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
115	5	4	2017	40	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	5	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4
116	6	4	2017	27	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	1	4	3
117	6	4	2017	30	1	3	3	4	3	4	4	1	1	3	4	3	2	3	4	4	4	1	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	2	2	5	4	4
118	6	4	2017	32	1	3	4	5	5	4	1	1	4	5	5	1	1	4	1	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	1	1	5	1	1	5
119	6	4	2017	23	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	4	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
120	6	4	2017	21	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3

E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO																
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad					
								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	P28	P29	P30	P31		
121	6	4	2017	38	2	3	3	4	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	1	3	5	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	1	5	1	5		
122	6	4	2017	40	1	3	4	2	3	1	2	2	4	5	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3		
123	6	4	2017	38	1	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4			
124	6	4	2017	37	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3		
125	6	4	2017	40	1	3	3	2	3	1	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	2		
126	6	4	2017	43	2	3	3	2	3	1	2	2	4	5	2	1	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	3		
127	6	4	2017	40	2	3	3	2	3	1	2	2	4	5	2	1	1	3	2	2	2	4	2	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	3		
128	6	4	2017	38	1	3	4	3	3	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	4	2	3	4	4	5	3	3	2	2	3	3	4	2	2	1	3		
129	6	4	2017	42	1	3	3	4	1	3	1	2	2	3	2	1	3	4	2	3	3	5	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4		
130	6	4	2017	42	1	3	4	2	3	1	2	2	3	5	2	1	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3		
131	7	4	2017	31	2	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	2	2	4				
132	7	4	2017	30	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	1	1	4	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
133	7	4	2017	36	2	3	3	5	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	1	5	4	
134	7	4	2017	21	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3		
135	7	4	2017	21	1	3	2	3	5	2	3	5	5	5	5	5	1	5	5	1	3	4	5	5	4	5	3	3	3	5	3	1	3	5	5	3	5	5		
136	7	4	2017	28	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3			
137	7	4	2017	25	2	3	4	3	5	3	3	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	4	5	3	5	4		
138	7	4	2017	19	1	3	2	4	3	4	4	1	1	3	4	4	3	2	3	4	4	1	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	5	4	4		
139	7	4	2017	24	2	3	3	3	3	4	4	1	1	3	5	3	2	3	4	4	4	1	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	5	2	5	4	4		
140	7	4	2017	45	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3			
141	7	4	2017	28	2	2	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5		
142	7	4	2017	36	2	3	3	5	3	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	3	5	5	
143	7	4	2017	39	2	2	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	5	3		
144	7	4	2017	53	2	2	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4
145	7	4	2017	27	2	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
146	7	4	2017	39	1	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
147	7	4	2017	48	1	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	4	2	5	5	1	4	3	3	3	5	2	5	4	4	2	1	1	4	5	4	3	5	1		
148	7	4	2017	33	1	3	3	2	1	4	1	2	1	3	4	2	3	3	3	5	3	4	1	5	1	5	4	5	1	1	3	2	2	4	2	2	2	4		
149	7	4	2017	43	2	3	4	3	5	1	1	2	2	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	5	3	5	1	2	2	5	4		
150	5	4	2017	34	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3		
151	5	4	2017	28	2	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5		

E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO																
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad					
								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	P28	P29	P30	P31		
152	5	4	2017	34	2	4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5				
153	5	4	2017	46	2	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5			
154	5	4	2017	43	1	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5			
155	5	4	2017	48	1	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5			
156	5	4	2017	47	1	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5			
157	5	4	2017	43	2	4	4	3	4	5	4	4	2	3	5	1	1	3	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	5	2	3	3	4	5	4	3	2	5		
158	5	4	2017	50	2	4	4	4	4	2	4	1	3	3	5	1	3	5	3	5	5	2	5	2	1	4	4	2	5	5	4	5	3	4	1	3	4	2		
159	5	4	2017	27	1	4	4	2	5	1	3	4	1	1	2	3	5	4	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	5	3	4	5	4	3	1	4	3	5		
160	5	4	2017	30	1	2	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5			
161	5	4	2017	39	2	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	
162	5	4	2017	48	1	3	3	5	3	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	3		
163	5	4	2017	54	1	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	3	5	3	3	3	5	4	
164	5	4	2017	44	2	3	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4		
165	5	4	2017	48	1	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4		
166	5	4	2017	36	2	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5		
167	5	4	2017	36	1	3	4	3	2	3	1	4	3	5	1	2	5	3	4	5	5	4	4	5	3	1	1	1	3	5	5	5	1	5	4	1	4	4		
168	5	4	2017	28	1	3	3	4	3	4	4	5	2	2	5	1	5	4	4	5	4	3	5	5	3	1	1	2	4	1	1	5	4	3	5	2	1	2		
169	5	4	2017	26	1	3	3	1	3	1	5	2	4	2	1	5	3	5	5	5	4	1	1	4	2	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	5	2	2		
170	5	4	2017	53	2	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3		
171	5	4	2017	33	2	3	2	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4		
172	5	4	2017	49	2	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4		
173	5	4	2017	53	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4		
174	5	4	2017	29	1	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4		
175	5	4	2017	44	1	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3		
176	5	4	2017	41	2	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5		
177	5	4	2017	45	2	3	3	4	4	1	4	5	2	5	5	4	1	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	5	4	2	4	4	1	2	5	5	4	3	3	
178	5	4	2017	29	2	3	3	1	1	2	2	5	1	5	5	1	4	4	5	1	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	3	4	2	4	2	1	1	3	5
179	5	4	2017	49	1	3	4	5	3	2	2	3	4	2	2	2	5	3	4	3	2	4	5	2	4	1	1	4	5	3	3	1	5	4	4	2	3	4		
180	5	4	2017	34	2	3	2	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	
181	5	4	2017	42	2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5		
182	5	4	2017	32	1	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5		



E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO														
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad			
								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	P28	P29	P30	P31
183	5	4	2017	37	2	3	2	4	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5
184	5	4	2017	52	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	
185	5	4	2017	53	1	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	
186	5	4	2017	55	2	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5
187	5	4	2017	32	1	3	4	2	5	1	5	5	3	5	1	3	4	1	4	1	3	4	2	1	2	2	4	3	3	2	1	4	5	5	4	1	2	5
188	5	4	2017	37	2	3	4	4	5	4	5	5	2	4	3	3	4	1	2	3	5	4	2	4	5	2	2	3	2	3	2	5	4	5	5	1	5	5
189	5	4	2017	27	1	3	3	3	1	5	4	4	3	5	1	5	1	5	3	3	4	1	2	1	5	2	1	1	5	4	5	3	1	1	5	1	3	1
190	5	4	2017	37	1	3	4	3	3	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5	5	
191	5	4	2017	32	1	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5
192	5	4	2017	49	1	2	2	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	5	3	4
193	5	4	2017	38	2	3	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	5	4	5	5	
194	5	4	2017	35	1	3	2	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	
195	5	4	2017	53	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	
196	5	4	2017	34	1	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	
197	5	4	2017	36	2	3	4	1	1	5	3	2	3	1	5	1	2	2	3	4	1	3	5	2	4	2	4	2	1	4	4	1	2	4	2	2	1	3
198	5	4	2017	46	1	3	3	3	2	5	2	3	1	1	4	5	3	5	2	3	4	3	1	5	5	2	1	1	5	4	4	5	3	4	5	5	1	1
199	5	4	2017	51	1	3	3	3	1	4	5	1	1	2	3	5	4	5	1	5	2	4	3	1	2	5	2	5	4	1	2	2	3	4	3	5	2	2
200	5	4	2017	32	1	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5
201	5	4	2017	48	1	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	
202	5	4	2017	26	2	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
203	5	4	2017	36	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5
204	5	4	2017	41	2	3	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3
205	5	4	2017	49	2	3	2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	
206	5	4	2017	48	2	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	
207	5	4	2017	42	2	3	4	4	2	1	3	1	4	1	3	2	2	1	3	5	1	1	4	1	1	4	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2
208	5	4	2017	26	1	2	2	5	1	5	1	1	5	4	3	5	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	5	1	5	4	3	5	5	2	5	3	5	2
209	5	4	2017	30	1	3	3	1	4	5	5	4	3	1	4	1	4	2	1	5	3	5	1	1	1	5	2	1	4	3	2	1	5	5	4	3	3	1
210	5	4	2017	46	2	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	
211	5	4	2017	26	2	3	2	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	
212	5	4	2017	37	1	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	3	3	5	4	3	3
213	5	4	2017	33	1	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4

E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO															
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad				
								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	P28	P29	P30	P31	
214	5	4	2017	34	2	1	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4					
215	5	4	2017	36	1	3	4	4	3	3	5	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5			
216	5	4	2017	43	1	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3					
217	5	4	2017	42	1	3	4	5	1	4	1	3	3	4	3	5	5	4	1	4	1	5	3	4	5	3	5	3	3	2	3	1	5	3	4				
218	5	4	2017	32	1	3	3	4	3	1	5	1	4	5	5	3	5	5	1	4	5	3	4	2	5	1	2	5	3	2	5	1	3	2	2	4	3	3	
219	5	4	2017	40	2	2	2	2	1	1	3	5	2	5	3	1	5	3	1	2	5	3	1	2	4	1	3	4	3	4	2	4	2	3	3	1	4	4	
220	5	4	2017	30	1	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	
221	5	4	2017	44	1	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4
222	5	4	2017	45	2	2	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
223	5	4	2017	42	2	3	2	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
224	5	4	2017	41	1	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	3	
225	5	4	2017	44	2	3	2	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4
226	5	4	2017	42	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3
227	5	4	2017	25	2	2	2	1	4	3	3	4	2	3	3	1	3	2	1	2	4	5	5	4	2	2	5	5	2	1	3	2	2	4	2	4	4	1	
228	5	4	2017	25	2	3	4	5	3	5	2	3	5	2	5	2	5	2	1	3	1	3	4	5	4	2	2	1	2	1	1	3	5	4	5	3	5	1	
229	5	4	2017	29	1	3	3	3	2	2	5	1	1	5	3	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4
230	5	4	2017	49	1	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	5	3	5	
231	5	4	2017	31	2	3	3	5	5	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	3	
232	5	4	2017	43	1	2	2	3	5	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	
233	5	4	2017	27	2	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	3	
234	5	4	2017	55	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	5	
235	5	4	2017	50	1	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5		
236	5	4	2017	27	1	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	
237	5	4	2017	40	2	3	3	3	5	3	4	5	3	2	4	1	1	2	2	1	1	3	2	3	4	1	1	5	2	5	1	1	4	5	1	5	1	5	
238	5	4	2017	46	1	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	1	5	3	4	3	1	1	3	2	1	2	4	3	4	2	4	1	1	2	2	5	5	1	
239	5	4	2017	46	1	3	3	3	5	1	1	2	4	5	5	1	1	5	4	5	3	4	3	2	3	5	2	4	5	2	4	3	4	1	2	5	2	5	
240	5	4	2017	44	2	2	2	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	3	
241	5	4	2017	25	2	3	3	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	
242	5	4	2017	27	2	3	2	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	
243	5	4	2017	29	1	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4
244	5	4	2017	53	1	3	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4



E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO																		
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad							
								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	P28	P29	P30	P31				
276	5	4	2017	47	2	3	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	
277	5	4	2017	50	2	3	3	5	2	4	4	5	4	2	3	3	5	3	2	5	4	2	1	3	1	3	1	2	2	4	3	1	4	3	5	2	2	2	3			
278	5	4	2017	42	2	3	3	5	4	3	1	2	2	2	2	3	1	3	4	2	2	2	5	1	1	4	3	4	3	2	2	1	5	3	1	2	2	5				
279	5	4	2017	47	2	3	2	1	3	4	1	5	1	2	5	3	2	4	2	2	1	3	3	2	1	2	4	3	4	2	2	1	1	1	1	4	4	4				
280	5	4	2017	29	1	3	3	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3				
281	5	4	2017	37	1	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3				
282	5	4	2017	54	1	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4		
283	5	4	2017	32	1	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4		
284	5	4	2017	27	2	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5		
285	5	4	2017	34	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5		
286	5	4	2017	47	2	3	3	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	4		
287	5	4	2017	43	2	3	3	2	3	5	2	5	5	1	2	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	1	4	4	2	4	5	3	5		
288	5	4	2017	29	2	3	2	2	2	3	5	5	3	5	2	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	1	3	4	3	3	5	1	2	4	2	1	3				
289	5	4	2017	41	1	3	3	3	5	1	3	3	5	5	1	3	3	2	2	1	2	4	2	3	3	3	4	1	1	2	5	5	2	2	5	3	4	4				
290	5	4	2017	39	1	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5			
291	5	4	2017	35	1	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4				
292	5	4	2017	30	1	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4				
293	5	4	2017	37	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4				
294	5	4	2017	29	2	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3				
295	5	4	2017	40	2	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5				
296	5	4	2017	54	2	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4				
297	5	4	2017	44	2	3	2	3	5	2	4	3	4	2	5	4	1	5	3	3	1	4	2	5	2	2	4	4	1	2	3	4	1	4	4	3	3	3				
298	5	4	2017	44	1	3	3	5	1	5	3	4	5	3	2	1	3	2	5	3	1	1	2	2	3	3	3	1	3	2	5	2	2	2	5	3	3	2				
299	5	4	2017	36	1	3	4	4	2	3	2	4	1	2	3	3	5	3	2	5	1	1	2	2	4	2	3	5	2	3	1	5	2	3	1	5	1	5				
300	5	4	2017	33	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	5	3			
301	5	4	2017	40	1	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5			
302	5	4	2017	51	2	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4			
303	5	4	2017	47	2	3	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5		
304	5	4	2017	27	2	3	3	5	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5				
305	5	4	2017	44	2	3	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4		
306	5	4	2017	49	2	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4		

E	D/A	MES	AÑO	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO DE ESTUDIO	DOCUMENTO ELECTRONICO																CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO															
								Autenticidad						Integridad				Fiabilidad		Disponibilidad				Capacidad de Respuesta		Disponibilidad de la Información					Facilidad de uso					Seguridad y Fiabilidad			
								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	P28	P29	P30	P31	
307	5	4	2017	43	1	3	3	1	1	4	4	4	1	2	5	1	1	4	4	5	2	4	5	2	5	4	2	3	2	4	4	5	5	5	5	5	3	1	2
308	5	4	2017	46	2	3	2	2	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	2	1	1	2	4	2	2	3	2	3	1	5	2	1	1	3	4	2	5	2	
309	5	4	2017	43	1	3	3	2	2	1	1	4	5	1	3	2	4	1	2	1	3	4	5	4	4	3	1	4	5	1	5	5	4	1	5	4	4	2	
310	5	4	2017	44	1	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	
311	5	4	2017	55	1	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5		
312	5	4	2017	25	2	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	
313	5	4	2017	53	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3	
314	5	4	2017	47	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	5	5	3	5	4	
315	5	4	2017	52	2	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	
316	5	4	2017	40	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	
317	5	4	2017	27	1	3	4	1	3	5	5	2	2	1	3	4	4	1	5	1	1	4	4	2	2	5	5	2	3	2	4	1	4	2	2	3	4	3	
318	5	4	2017	34	2	3	3	5	4	3	2	4	2	3	5	2	4	5	4	3	3	4	2	1	5	4	1	3	2	5	2	5	2	2	4	3	1	2	
319	5	4	2017	43	1	3	3	2	5	3	4	4	4	5	3	1	1	1	2	3	2	4	1	4	2	2	1	3	1	2	4	1	4	2	5	5	4	3	
320	5	4	2017	48	2	3	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	4	5	4	
321	5	4	2017	47	1	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5		
322	5	4	2017	40	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	
323	5	4	2017	35	2	3	3	4	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	
324	5	4	2017	47	1	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	5	4	3	5	5	3	3	5	
325	5	4	2017	39	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	
326	5	4	2017	33	2	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	
327	5	4	2017	37	1	3	4	5	3	4	3	5	2	1	3	2	3	5	4	4	5	3	1	3	2	4	2	2	3	4	1	5	2	1	1	1	5	5	
328	5	4	2017	51	2	3	3	5	4	1	5	1	2	2	2	1	3	4	1	3	1	5	4	4	3	5	1	5	5	3	5	5	5	2	3	5	5	1	
329	5	4	2017	34	1	3	3	1	1	2	4	2	2	1	4	2	5	1	3	2	1	5	2	3	2	2	2	4	5	5	2	3	1	3	2	1	4	3	
330	5	4	2017	42	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
331	5	4	2017	43	1	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	4	
332	5	4	2017	45	2	3	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	
333	5	4	2017	42	2	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	3	4	
334	5	4	2017	42	1	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	
335	5	4	2017	51	2	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4	

**Anexo 8**  
**Artículo Científico**

Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia  
Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017

Electronic document and the quality of the electronic service in the National  
Superintendence of Customs and Tax Administration - Lima, 2017

Ing. Edinson Dalmacio Espinoza Silva

Universidad Cesar Vallejo – Perú

eespinoza3@gmail.com

**Resumen**

En el Perú el avance de la tecnología de la información está creciendo en beneficio de los ciudadanos buscando el ahorro de tiempo y dinero, según la Foro Económico Mundial (WEF) nuestro país ocupa el puesto 90 de 143 economías del mundo, según el ranking de la XIV edición del Informe global de tecnologías de Información año 2015, el cual fue informado por la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) a través del Centro de Desarrollo Industrial (CDI), por ello, el interés de la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017, asimismo, indicare los beneficios que genera el uso de la tecnología aplicados en los Documentos Electrónicos, para este estudio se considera el Recibo por Honorario Electrónico (RHE) el cual es usado en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) enfocado en

mejorar las operaciones realizadas en esta institución y por ello se evaluará la calidad del servicio electrónico que está soportado por el portal SOL (SUNAT Operaciones en Línea). Al año 2016 se cuenta con 2601 Contribuyentes que residen en Comas y presentaron su RHE, la muestra fue de 335 Contribuyentes.

El tipo de investigación empleado fue investigación básica. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, el cual recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: toma de encuesta a los Contribuyentes.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el Documento electrónico se relaciona significativamente con la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017

**Palabras Clave:** Documento electrónico, Calidad del servicio electrónico, Gobierno electrónico, Recibo por Honorario Electrónico.

## Abstract

In Peru the advancement of information technology is growing for the benefit of citizens looking for saving time and money, according to the World Economic Forum (WEF) our country ranks 90 out of 143 economies in the world, according to the ranking of the fourteenth edition of the Global Report Information technology 2015, which was reported by the National Society of Industries (SNI) through the Center for Industrial Development (CDI), therefore, the interest of this research is to determine the relationship between the electronic document and quality of the electronic service in the National Customs and Tax Administration - Lima, 2017 also I will indicate the benefits generated by the use of technology applied to electronic documents for this study Is considered the Electronic Receipt for professional fees (RHE) which is used in the National Superintendence of Customs and Administration Tributaria (SUNAT) focused on improving operations in this institution and therefore the quality of mail service is supported by the portal SOL (SUNAT Online Operations) will be evaluated. By 2016 it has 2601 Taxpayers living in Comas and presented their RHE, the sample was 335 Taxpayers.

The type of research used was basic research. This research used for its purpose the non-experimental cross-sectional descriptive correlation, which collected the information in a specific period that was developed when applying the instrument: Taxpayer survey.

The investigation concludes that there is evidence to affirm that the Electronic Document is significantly related to the quality of the electronic service in the National Superintendence of Customs and Tax Administration - Lima, 2017

**Key Words:** Electronic Document, Quality of electronic service, Electronic government, Electronic Fee Receipt.



## **Introducción**

Las tecnologías de información evolucionan constantemente y las organizaciones se encuentran inmersas en la sociedad de la información, por ello es necesaria la gestión documental, para administrar los documentos electrónicos que se generan, asimismo la calidad del servicio electrónico debe ser eficiente para facilitar la gestión de los documentos.

El problema a investigar es: ¿Qué relación existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017?

## **Metodología.**

El tipo de investigación es básica, con diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas.

## **Resultados**

Análisis descriptivo de la variable Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico

En la Tabla 1 se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce de nivel “Óptimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Óptimo” de Calidad del Servicio Electrónico, con 140 respuestas representando el 41.8% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No óptimo” de la variable Documento Electrónico el nivel “No Óptimo” de la Calidad del servicio electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total, así como también en el cruce del nivel “Básico” de la variable Documento Electrónico y el nivel “No óptimo” de la variable Calidad del Documento Electrónico, con 0 respuestas representando el 0,0% del total.

Tabla 1

Tabla cruzada Documento Electrónico y Calidad del Servicio Electrónico

		V2				
		Calidad del Servicio Electrónico				
		No Optimo	Básico	Optimo	Total	
V1	No Optimo	(0) 0.0%	(2) 0.6%	(1) 0.3%	(3) 0.9%	
	Documento Electrónico	Básico	(0) 0.0%	(123) 36.7%	(53) 15.8%	(176) 52.5%
		Optimo	(2) 0.6%	(14) 4.2%	(140) 41.8%	(156) 46.6%
		Total	(2) 0.6%	(139) 41.5%	(194) 57.9%	(335) 100%

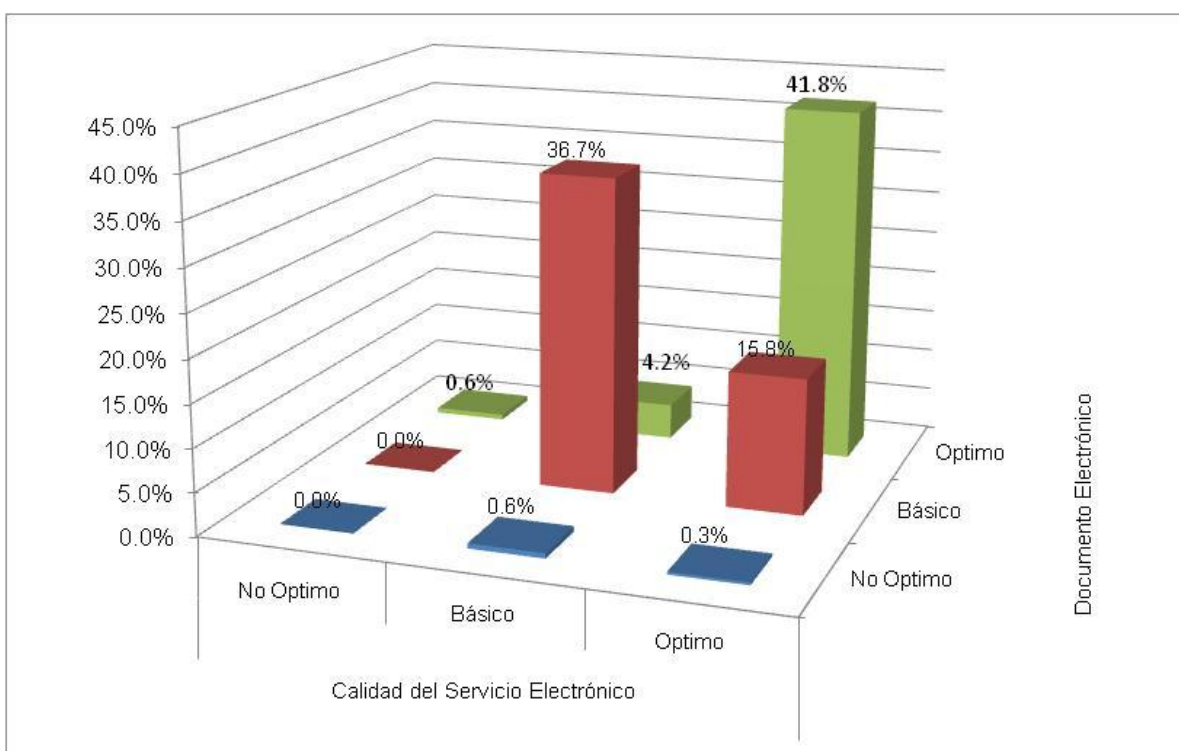


Figura 1. Histograma Documento Electrónico y Calidad del Servicio Electrónico

En la Figura 1, se observa que el nivel “Básico” del Documento Electrónico es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 176 respuestas representando el 52,5% en esta tendencia; asimismo el nivel “Optimo” de la Calidad del Servicio Electrónico es el que tiene mayor frecuencia, sumando 194 respuestas representando 57.9% en esta tendencia.

## Análisis Inferencial

### Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa y positiva entre la variables Documento Electrónico y la variable Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa y positiva entre la variables Documento Electrónico y la variable Calidad del Servicio Electrónico en la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017.

Tabla 2

*Correlación Documento electrónico y la Calidad del servicio electrónico*

		Documento Electrónico	Calidad del Servicio Electrónico
Rho de Spearman	Documento Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,588**
		N	335
	Calidad del Servicio Electrónico	Coeficiente de correlación	,588**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	335

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

### Contrastación de hipótesis:

En la Tabla 2, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,588 se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando que existe una relación significativa entre la variable documento electrónico y la variable calidad del servicio electrónico. Así mismo el valor P (0,000 < 0,01) nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. (Aguayo 2007, p.3).

## 1. Discusión

La evidencia empírica encontrada señala con respecto al análisis descriptivo de las variables Documento Electrónico y la Calidad del Servicio Electrónico utilizando tablas de contingencia que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable Documento Electrónico y el nivel “Óptimo” de la variable Calidad del Servicio Electrónico”, con 140 respuestas representando el 41,8% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar que la correlación de  $\rho=0,588$  con un  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa entre documento electrónico y calidad de servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Lima, 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderado (Aguayo, 2007, p.3), por su parte Cueva y Tello (2015) llegan a la siguiente conclusión que existe una fuerte asociación entre la Calidad del servicio electrónico y el Gobierno electrónico con un coeficiente de correlación de magnitud alta y esta magnitud también refleja en la demisiones de la calidad del servicio electrónico que evalúa en su estudio, en este caso se puede observar que la variable calidad de servicio electrónico tiene relación directa con el presente estudio. Perez (2013) en su estudio de niveles de uso del archivo digital en la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones llega a la conclusión que el nivel de uso es alto así como también manifiesta que los archivos han sufrido cambios en cuanto a sus funciones, ya que deben adaptarse para acoger a los nuevos documentos electrónicos teniendo en cuenta que las funciones del archivo son identificar, salvaguardar y preservar los documentos y asegurar que van a ser accesibles y comprensible.

## 2. Conclusiones

El valor resultante del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,588 y tiene una correlación significativa al nivel del 0,001(bilateral),  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ) determinándose que el modelo es estadísticamente significativo y que la variable Documento electrónico y Calidad del servicio electrónico tiene una relación significativa.

## 3. Bibliografía

Aige, B. (2014), *Los Documentos Electrónicos en el Ámbito del Proceso*, Universidad de las Islas Baleares, España, Tesis Doctoral. Recuperado de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/283190/tbam1de1.pdf?sequence=1> el 22 de octubre de 2016.

Arias, J. (2008), *Análisis para la creación organización y desarrollo de la biblioteca digital Colombia*, Facultad de Ciencias de la Documentación Departamento de la Información y documentación, Universidad de Murcia, Colombia, Tesis Doctoral. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10913/AriasOrdonez.pdf;jsessionid=D49340ED3A62F957F75718D902D6EC85?Sequence=1> el 22 de octubre del 2016.

Cueva J. y Tello, C. (2015), *Gobierno Electrónico y la Calidad del servicio electrónico del registro nacional de identificación y estado civil agencia Lima*, 2014, Perú, Tesis para obtener el título de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo.

Mintic (2012), *Guía para Cero Papel en la Administración Pública 2012*, Documentos Electrónicos, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección de Gobierno en línea, Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, Departamento Administrativo de la Función Pública, Colombia. Recuperado de [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero\\_papel/guia-3documentos-electronicos-v1.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3documentos-electronicos-v1.pdf) el 22 octubre del 2016.