



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico y calidad del servicio de una entidad
tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth (ORCID: 0000-0002-8318-994X)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mis padres: Manuel y Miriam, muchas gracias por sus consejos y su apoyo incondicional; a mis hermanos: Jorge y Nancy, muchas gracias por apoyarme; prima Joice, muchas gracias por ser mi mejor amiga y siempre alentarme.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser mi guía en todo este tiempo, por apoyarme y nunca dejarme; al docente Dr. Manuel Ramos de la Cruz, por su apoyo y sus consejos para la realización de este proyecto de investigación; y todos los docentes que inculcan conocimientos y fomentan la investigación, Muchas Gracias.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Relación de la dimensión externa con la calidad de servicio	16
Tabla 2. Relación de la dimensión interna con la calidad de servicio	17
Tabla 3. Relación de la dimensión relacional con la calidad de servicio	18
Tabla 4. Relación de la dimensión promoción con la calidad de servicio	19
Tabla 5. Relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio	20

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la dimensión externa del gobierno electrónico	16
Figura 2. Nivel de la dimensión interna de la variable Gobierno Electrónico	17
Figura 3. Nivel de la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico ...	18
Figura 4. Nivel de la dimensión Promoción de la variable gobierno electrónico....	19

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo en el año 2022. El enfoque de este estudio es cuantitativo, de tipo básico, con un diseño No experimental, transversal, correlacional; para esta investigación estuvo conformada por una muestra de 125 contribuyentes de la entidad, la técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta, desarrollando dos cuestionarios tipo Likert, los misma que se aplicaron de manera presencial y los datos fueron procesados mediante el programa SPSS versión 26. Como resultado más significativo se obtuvo que las variables gobierno electrónico y calidad de servicio tienen una relación positiva moderada, con un Rho .592, consecuentemente una mejor capacitación, mejor implementación del gobierno electrónico influirá mejor en la percepción que tiene los usuarios del servicio que recibe; asimismo se verifico que el nivel de significancia es de $p=0.0.31$; por lo que se permite aceptar la hipótesis general.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad del servicio, nueva gestión pública.

Abstract

The present investigation was carried out with the purpose of determining the relationship between electronic government and the quality of the service provided by a tax entity in a local government of the province of Chiclayo in the year 2022. The focus of this study is quantitative, of type basic, with a non-experimental, crosssectional, correlational design; For this research, it was made up of a sample of 125 taxpayers of the entity, the technique used for the collection of information was the survey, developing two Likert-type questionnaires, the same ones that were applied in person and the data were processed through the SPSS program. version 26. As a more significant result, it was obtained that the variables electronic government and quality of service have a moderate positive relationship, with a Rho .592, consequently better training, better implementation of electronic government will better influence the perception that users have of the service. service you receive; Likewise, it was verified that the level of significance is $p=0.031$; so, it is allowed to accept the general hypothesis.

Keywords: Electronic government, service quality, new public management.

I. INTRODUCCIÓN

Los países del mundo están utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en sus gobiernos con el fin de brindar una transparencia, desarrollo equitativo y sostenible para sus estados. Por lo que el Gobierno Electrónico aparece cambiando todos los procesos, redefiniendo las políticas del Estado, y dando prioridad a los valores de la gestión pública las mismas que se asocian con la transparencia, eficiencia y eficacia (CEPAL, 2011).

La organización de los estados americanos (2017), señalan que las TIC son importantes herramientas tecnológicas que mejoran la atención a los ciudadanos, están herramientas en un inicio se implementaron en el sector privado, en el cual se reflejó un mejor servicio hacia la ciudadanía, por lo que el buen resultado llevo a que se implemente en instituciones públicas y gubernamentales, logrando que se brinde un servicio eficiente, transparente y con participación ciudadana.

En América Latina, el Gobierno Electrónico (GE) se incorporó enlazada a la Internet, la misma que género que del estado tenga una presencia en línea (hombres, 2021). Fue presentado como una opción para incorporar el gobierno y los ciudadanos a la información, aprovechando el rol de la Internet para tener participación y comunicación política.

En Perú el Gobierno Electrónico se institucionaliza mediante la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), esta fomenta la transparencia y regula el derecho de la ciudadanía al acceso a la información, y exige a las entidades públicas brindar facilidades (Congreso de la República del Perú, 2003). La Municipalidad Provincial de Lambayeque, implementa el gobierno electrónico de manera deficiente y debe implementarse una educación digital sobre la utilización de herramientas tecnológicas, a diferencia de la Municipalidad Distrital de La Victoria, quien ha empezado a implementar de manera progresiva las herramientas tecnológicas generando que dicha institución mejore considerablemente su calidad de atención al usuario (Ydrogo, 2019).

En la Municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz, cuenta con aproximadamente 193 232 habitantes, esta municipalidad a través de su página

oficial, brinda información sobre todas las normas municipales y actividades que realizan, dentro de sus entidades el Servicio de Administración Tributaria (SAT), creado mediante la Ordenanza municipal N° 004-2018-MDJLO/A, de fecha 17 de mayo del 2018, con denominación comercial MINKA MUNICIPAL, esta ordenanza le da personería jurídica y autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. Su portal web, brinda información básica requerida por las normas de transparencia, pero esta información no está actualizada, ni el servicio que brindaron durante la pandemia no se ha desarrollado de manera efectiva. Lo que indica es que aún existen muchos vacíos en potenciar esta herramienta tecnológica, para lograr los objetivos de la institución.

En materia de calidad de servicio, el Perú ha implementado políticas que permiten a las autoridades públicas institucionalizar la calidad total de sus servicios; la calidad del servicio es un punto fundamental en toda institución, independientemente del nivel de gobierno en que se encuentre o servicio que brinden. Ante ello las entidades deben mantener una buena imagen frente al usuario, para poder brindar un buen servicio, eso ayuda para mantener la gobernabilidad, optimizar recursos y asociado al gobierno electrónico es de vital importancia para una buena gestión, más aún en el área del SAT del mencionado distrito, ya que es esta área la encargada de recaudar los tributos en todo el distrito leonardino.

Después de haber expuesto la problemática, se planteó lo siguiente: ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y la calidad en el servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022?; y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre dimensión externa con calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo?; ¿Cuál es la relación de la dimensión interna con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo?; ¿Cuál es la relación de la dimensión relacional con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo?; ¿Cuál es la relación de la dimensión de promoción con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo?.

La importancia de este trabajo es que muestra la realidad de los servicios tributarios que brindan las entidades y cómo se vincula con el gobierno electrónico, los resultados obtenidos brindarán información relevante a las entidades y también permitirá conocer las opiniones de los usuarios. servicio, satisfacción con los trámites que realizan, para que los gestores puedan implementar mecanismos de mejora que beneficien a las entidades y ciudadanos. Finalmente, el trabajo de investigación es importante porque se genera como fuente de consulta y su aporte teórico para el desarrollo de futuras investigaciones (Ruiz, 2017).

Como objetivo principal se formuló; determinar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio que brinda una entidad tributaria, en un Gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022; y como objetivos específicos: establecer la relación de la dimensión externa con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo; establecer la relación de la dimensión interna con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo; establecer la relación de la dimensión relacional con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo; establecer la relación de la dimensión de promoción con la calidad de servicio de una entidad tributaria, en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

La hipótesis general que se planteó fue la H1: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022; H0: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Un aporte de investigación a nivel internacional es Kumar et al., (2020), quienes analizaron el impacto del desarrollo del GE en 78 países, incluyendo sus políticas públicas y el PIB per cápita y la relación entre ellos para mejorar el gobierno electrónico. El tipo de investigación que realizaron los autores fue correlacional, a partir del cual concluyeron que los resultados de desarrollo, medidos en PIB per cápita, contribuyeron significativamente al pleno desarrollo del gobierno electrónico y, argumentan, a un mejor uso de las TIC. Este trabajo funciona porque brinda un panorama global en el que los países que implementan correctamente el uso de herramientas tecnológicas tienen mejores presupuestos, lo que se traduce en un mejor desarrollo económico.

Otra investigación fue la realizada por Fabiani (2017), quien concluyó que la transparencia está relacionada con las 5 regiones del Ecuador. Existe una correlación positiva entre el desarrollo institucional en las universidades públicas y un incremento en el progreso institucional mediante el uso de una gestión adecuada mediante el uso del GE. Entre las universidades públicas de la región, el acceso a la información dentro de estas entidades está directamente relacionado con el gobierno electrónico y finalmente con el gobierno electrónico para el vecino Ecuador generó un impacto positivo en el desarrollo de las universidades públicas distritales. Esta investigación es importante porque indica la importancia de la modernización en las gestiones de las entidades para que así se puedan desarrollar institucionalmente.

Siguiendo con las aportaciones a nivel internacional, Pérez (2017), tuvo como objetivo analizar el GE y el cumplimiento de las obligaciones tributarias para determinar la relación entre ambos, su diseño de investigación es un estudio exploratorio, descriptivo, correlacional, el cual concluye que la administración tributaria, con su sistema ayuda con la modernización, el uso de las TIC ha logrado recopilar más información de la que tendrían sin la implementación, pero aún existen muchas limitaciones, retrasos en la realización de pagos, la información no está actualizada al 100% como se esperaba, por lo que el autor recomienda que el gobierno e- debe continuar implementándose en las entidades públicas.

A nivel nacional, el trabajo realizado por Aedo (2021), quien detalló el impacto del gobierno electrónico en la modernización de la gestión gubernamental

en la región Cusco, el diseño de investigación que utilizó para realizar la investigación científica es no experimental, transaccional, llegando a la conclusión que el GE ayuda a los ciudadanos a modernizar la gestión de las entidades analizadas, ya que más de la mitad de los encuestados cree que GE ha influido en la modernización de la gestión gubernamental. Esto demuestra que el gobierno electrónico ayuda a modernizar la gestión de cualquier entidad.

Se tiene también a Vargas (2021) quien mediante su trabajo de investigación busca delimitar la relación entre GE con la calidad de servicio en el SAT de Tarapoto, el diseño de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional, obteniendo como resultado que es muy baja la calidad del Sistema Administración Tributaria de Tarapoto; por ello demuestra que el gobierno electrónico ayuda mucho en la calidad que brinda al sistema de administración tributaria de Tarapoto.

Y otro aporte es el realizado por Martínez (2021) que buscó identificar la relación del gobierno electrónico con la gestión de calidad en la institución IESTP de Sullana, y el diseño de investigación que utilizó fue no experimental, como conclusión se obtuvo que la implementación del gobierno electrónico es muy importante ya que permite que la institución pueda crecer competitivamente, alcanzando una administración eficiente y eficaz que modifique continuamente su proceso de administración.

A nivel local, el trabajo de investigación llevado a cabo por Navarro (2021) en donde buscó diagnosticar el vínculo entre gobierno electrónico y su desarrollo sostenible de la Gerencia Regional de Control Lambayeque, su diseño de investigación no experimental, descriptiva correlacional, obteniendo como conclusión que respecto a la prestación de servicios, la transparencia, las finanzas y la contratación no tiene un nivel alto de aceptación entre los colaboradores, puesto que aún carecen de medios tecnológicos adecuados para lograr la modernización, y respecto a la atención al público usuario no es la adecuada; Por lo que en este trabajo de investigación se evidencia la carencia de las tic para el correcto crecimiento de la entidad.

Y otra investigación realizada es por Silvia (2021) quien fijó un vínculo entre el GE y el sistema de transparencia de la Municipalidad de la Victoria, el diseño de investigación es descriptivo correlacional, dando como resultado que respecto a la

calidad del uso del GE más de la mitad lo califica como algo muy bueno, sin embargo la autora resalta que se requiere de las aplicaciones y el correcto uso de las Tics, con la finalidad de que la entidad pública pueda lograr ser más competitiva, productiva y eficiente.

Después de haber señalado los antecedentes, se procede a desarrollar las teorías de las variables objetos del presente estudio conforme sigue, es así que para el Gobierno electrónico se detalla las siguientes teorías.

La teoría de la Gobernanza en Democracia, que propone acciones de gestión gubernamental para crear servicios públicos cercanos a la gente. En este caso, las instrucciones se utilizan para crear servicios y bienes estatales y están ligadas a la calidad del servicio, donde los resultados esperados por las personas también se utilizan para interactuar con el Estado y, en este caso, la tecnología es un elemento indispensable aliado (Dahl, 2018).

Otra teoría es la nueva gestión pública, mencionada por Osborne y Gaebler, quienes afirman que la administración de empresas, desarrollada originalmente en América del Norte, se puede aplicar al gobierno, los principios que afirman son para mejorar la Gobernanza: gobierno por la gente, competitividad, orientación a objetivos y gobierno orientado a los resultados, el sistema y el gobierno inspirados en las personas (Massal y Sandoval, 2010).

El e-gobierno es un modelo tecnológico asociado a las telecomunicaciones y la interacción que se da en esta, entendida como la comunicación a través de Internet y las Tic dentro de los organismos del Estado, entre otras entidades públicas y la comunidad en general (Hughes, 2001).

El GE, tiene su origen en la tecnología y la interacción que se da, así como el uso de las Tic en las entidades públicas o cualquier otro organismo, la relación que se da entre organismos y relación organismo – sociedad (Cardona, 2016).

El gobierno electrónico es la modernización de la prestación gubernamental de servicios, con la intervención de los ciudadanos transformando las comunicaciones externas e internas por medio de la tecnología y de la internet. En otras palabras, es el uso del derecho y la Informática para el beneficio de la ciudadanía y es una herramienta muy eficaz para mejorar el desempeño de un estado, así como sus instituciones, también es una reducción en el costo de tiempo y de dinero en los trámites que realizan los ciudadanos a través de sus herramientas

tecnológicas. Siguiendo lo manifestado por el autor, manifiesta que el gobierno electrónico cuenta con tres niveles, las mismas que son: el primer nivel está la publicación, este tiene como finalidad brindar información que puede ser útil para el público u otras organizaciones en general; en el segundo nivel está la interacción, tiene una funcionalidad más avanzada porque permite la interacción entre gobiernos, empresas y ciudadanos; y como último nivel está la transacción, en este último nivel permite realizar transacciones en línea, cruce de información y de recursos económicos. Según lo manifestado por el autor se afirma que el gobierno electrónico es de vital importancia en el estado ya que ayuda a la interacción con los ciudadanos utilizando el internet también esto ayuda a reducir el tiempo y dinero entre los trámites (Callata,2018; citando a Batle et al., 2005).

El gobierno electrónico es el resultado de una gobernabilidad en democracia, tiene las siguientes características: acceso a la información, implementación de procedimientos, control ciudadano de la gestión gubernamental, incluida la inclusión y democratización de los servicios del Estado, rendición de cuentas de las autoridades y evolución del comportamiento del gobierno. participación ciudadana y manifestarlo en acciones anticorrupción (Tesoro, 2017).

El gobierno electrónico busca ganar la confianza en la gente hacia el gobierno y ayudar en fortalecer la evaluación de su gestión en general; Esto se debe a que la empresa necesita el apoyo oportuno de las autoridades gubernamentales (Tolbert & Mossberger, 2006).

En el Perú, existen las políticas generales que promueven el acceso a internet, pero este nace con la Ley N° 27658 ley marco de modernización de la gestión del Estado, esta ley tiene la finalidad de mejorar la eficiencia del aparato estatal, logrando una priorización y optimización en mejorar la atención a la ciudadana mediante un uso adecuado de sus recursos, además de ello que busca la modernización de la gestión del estado: canales más directos con la ciudadanía y así ellos puedan participar activamente, obtener la descentralización y desconcentración, la transparencia de gestión, obtener servidores calificaciones y con mejoras salariales (Congreso de la Republica, 2002).

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 27806, esta ley promueve la transparencia de los actos del Estado, además de ello regula el derecho al acceso de información, esto en concordancia con la constitución política

del Perú, así mismo establece la creación de un portal web en donde expondrán todos los datos relevantes y de interés público. Un dato relevante de esta ley, en su art. 20° establece que las entidades de administración en una mayor transparencia de sus finanzas públicas, deben rendir cuentas, e implementar mecanismos en donde los ciudadanos puedan acceder a la información de carácter fiscal y así puedan supervisar las finanzas públicas y tener conocimiento de la rendición de cuentas (Congreso de la Republica, 2002).

Otra de ellas es el decreto supremo N° 1412, ley del Gobierno digital, esta ley conformada por 35 artículos, 5 disposiciones complementarias finales y 2 disposiciones complementarias transitorias; tiene como objetivo que se forme un marco de gobernanza digital, para que así pueda existir una adecuada identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital y seguridad digital, no olvidando también los procesos de gestión con el fin de brindar servicios digitales por parte de todas las entidades de la administración pública en todos los niveles de gobierno. Señala además como ente rector encargado de la implementación del Gobierno digital a la secretaria de gobierno digital (Congreso de la República, 2018).

Esta ley cuenta también con un Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, este decreto contiene el reglamento de la ley N° 1412, en donde busca regular las actividades de gobernanza y gestión digital, también las condiciones, uso y requisitos de las tecnologías y los medios electrónicos; la implementación de la casilla única electrónica. Este decreto establece un marco de identidad digital, que se comprende en los siguientes ámbitos: primero, un ámbito de interacción de la sociedad con los servicios digitales que ofrecen las entidades de la administración pública; y segundo, el ámbito de interacción de los extranjeros con los servicios digitales que ofrecen las entidades de la administración pública. También crea el portal ID gov.pe, con el fin de que el ciudadano pueda hacer un uso de las herramientas tecnológicas y tenga presencia en línea con las entidades del estado, en esta página se ofrece el servicio de identificación por dos portales muy importantes la RENIEC y Migraciones (Congreso de la República, 2021).

Con la Secretaria de Gobierno y transformación digital, esta oficina se encarga de articular, evaluar e implementar la política nacional de transformación digital, es decir con las políticas nacionales, planes nacionales, normas,

lineamientos, proyecto y plataformas; La agenda digital al bicentenario, este documento es muy importante porque se encuentra plasmado las estrategias, metas y acciones que realizará el Perú con el fin de mejorar la competitividad, la calidad de vida de los ciudadanos y fomentar el desarrollo económico y social (Presidencia del consejo de ministros, 2022).

Dentro del Marco de Gobernanza, están las estrategias nacionales, de las cuales se desprenden varias estrategias:

Estrategia nacional de Inteligencia artificial: este documento se creó para los periodos 2021 al 2026, con este documento se fomenta la investigación, el desarrollo y la adaptación de IA en el Perú, mediante un análisis externo, interno, propósito, misión y visión, la inclusión de ejes, objetivos estratégicos, y acciones propuestas ayudan a que de las empresas que en la actualizan utilizan IA, se sigan sumando más entidades, entre públicas y privadas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

El documento de trabajo para la estrategia nacional de gobierno de datos: en este documento de trabajo está orientado a la participación ciudadana, donde el estado fomenta una gestión pública eficiente orientado al uso de base datos, la interoperabilidad entre el sector público, privado, y la sociedad civil, garantizando que las políticas públicas de gobierno sean en base al beneficio de la sociedad, sumado a ello la prevención (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Estrategia nacional de seguridad y confianza digital: este documento se desarrolló para los periodos 2021 al 2026, proponiendo estrategias para un desarrollo más equitativo, transparente y sostenible en base a la confianza digital, además garantizar que no existan riesgos digitales y brindar seguridad a los tramites del ciudadano (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Los niveles de relación del gobierno electrónico son cuatro: a) gobierno a empresa; b) gobierno y ciudadanos; c) gobierno y servidores; d) gobierno a gobierno (Janita & Miranda, 2018).

La primera variable gobierno electrónico tiene cuatro dimensiones: a) dimensión externa; b) dimensión interna; c) dimensión relacional; d) dimensión de promoción (Rincón y Vergara, 2017).

La dimensión externa se ocupa de brindar servicios a los administradores, utilizando medios digitales como portales web y las TIC, esta dimensión incluye los siguientes indicadores: nivel de servicio, nivel de interacción, información de uso de uso y canales de comunicación (Fernández, 2020).

La dimensión interna es el impacto del gobierno electrónico en la gestión pública, el objetivo del gobierno es proporcionar un sistema óptimo para la gente. Incluye los siguientes indicadores: impacto en la gestión pública, grado de adecuación y mejora de la gestión pública (Gasanova & Stofkova, 2017).

Dimensión relacional que permite a los ciudadanos acceder, a las entidades a través de las TIC, tiene los siguientes indicadores: facilidad de intercambio de información, mejora de procesos, mejora de servicios y transparencia (Ripalda, 2019).

Dimensión promoción tiene como objetivo fortalecer los lazos sociales a través de la creación y desarrollo de infraestructura tecnológica accesible a los ciudadanos (ídem, 2020).

Ahora se desarrollarán las teorías de la segunda variable calidad de servicio.

El origen de la teoría nace en la escuela nórdica, en donde Grönroos en el año 1978 crea este modelo, en donde su objetivo era relacionar la calidad del servicio con la imagen organizacional, este autor define la calidad de servicio como la actividad de naturaleza intangible, en donde los trabajadores que otorgan un servicio al usuario y el sistema del proveedor del servicio realizan una interacción.

Para gestionar la calidad del servicio esta teoría establece 2 subprocesos: rendimiento instrumental y rendimiento expresivo, además de ello ubican dos dimensiones: calidad técnica o dimensión de resultado, aquí se realiza una valorización sobre lo que esperan los usuarios; Y la calidad funcional, aquí se estudia la relación entre la interacción del personal con el servicio al cliente (relación empleado – cliente).

Otra teoría es la de calidad del servicio, aquí se desarrolla el concepto del servicio, en donde manifiestan los autores, que es el usuario quien debe obtener lo que realmente desea, esta teoría tenía 9 principios: Reconocer las preferencias teniendo en cuenta al cliente; utilizar la veracidad para formular una opinión sobre la calidad del precio y la calidad del producto; Obtener la percepción del usuario; saber ubicar al usuario; conversar con el cliente cara a cara; formular técnicas de

recolección de información; sintetizar la información obtenida; crear propuestas y concluir el ciclo (Karl Albretch y Jan Carlzon, 1988).

Esta teoría presenta los siguientes elementos: el cliente, la estrategia, la gente y los sistemas. Y por último dentro de esta teoría los autores manifiestan que la calidad de servicio se puede medir: pronta respuesta; atención; reacción rápida y así evitar la incertidumbre; comunicación entendible a tiempo y fluida; cortesía en la atención y en el trato; credibilidad; conocimiento de las expectativas y necesidades del cliente.

Teoría de la escuela norteamericana (modelo también llamado SERVQUAL), argumenta que la calidad del servicio depende de la calidad de trato recibido. Los autores lo definen como la percepción que se produce por el uso del servicio, así como la percepción del mismo. Esto significa que cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción y la expectativa, mejor será la calidad; Inicialmente, la teoría desarrollaba 10 dimensiones, pero luego se redujeron a 5 dimensiones; Confiabilidad: capacidad para realizar el servicio con precisión e integridad; Seguridad: es el conocimiento y buen comportamiento del colaborador para generar confianza; Tangibilidad: es la apariencia externa del local, herramientas y colaboradores; Empatía: habilidad de sentir y comprender las emociones de los demás; Capacidad de respuesta: tener un buen manejo y atención al cliente, brindando un servicio rápido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

La calidad de servicio es la percepción de un cliente y/o usuario que obtiene del uso de un determinado servicio. Entonces, es un conjunto de elementos que se encargan de evaluar la efectividad y la eficiencia de la oferta pública desde un concepto técnico y sus juicios que emiten los ciudadanos que reciben un servicio (Vargas, 2021).

La calidad de los servicios públicos es el nivel adecuado de atención de una entidad pública sobre un servicio, claro está cumpliendo las necesidades y expectativas del usuario (Cansermeiro et al., 2013).

En la administración pública se señala que es el estado quien tiene la tarea de satisfacer las necesidades de los ciudadanos ya que son ellos los usuarios del servicio, esto se relaciona con el grado de avance que tengan los servicios de las entidades públicas para satisfacer a la población, y para satisfacer esas necesidades es necesario el uso de recursos públicos, la calidad no es la finalidad

buscada, sino un medio que ayuda a lograr la gobernanza y fiabilidad de la gestión administrativa del estado.

Desde el punto de vista del usuario, se destaca que la calidad del servicio en la evaluación por parte del usuario o ciudadano, en el que analiza sus expectativas hacia la calidad del servicio que recibe. El concepto de calidad de servicio gira en torno al número de usuarios (Grönroos, 1984).

La calidad del servicio se expresa a través de la estimación que refleja la percepción del cliente, por ello se estableció cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, responsabilidad, tangibilidad y empatía (Berry, 1985).

En el aspecto de fiabilidad, es la capacidad del empleado para realizar el servicio de manera consistente, precisa y confiable. La consideración de escala de Servqual es la capacidad de realizar el servicio prometido sin equivocarse. La confiabilidad es la capacidad de los empleados para realizar servicios con cuidado e integridad (Parasuraman et al., 1998).

Por otro lado, es el desempeño de procesos o productos sin fallas ni riesgos, monitoreando a la competencia de principio a fin (Farfán, 2007).

La dimensión de capacidad de respuesta, con la escala Servqual, significa el deseo de apoyar al cliente proporcionado por un servicio. La capacidad de respuesta es una actitud que se muestra a los clientes cuando se les ayuda en la prestación de un servicio oportuno; también se tiene en cuenta el compromiso durante el período de atención, así como la accesibilidad del cliente a la organización y la capacidad para lograr ese compromiso (Drucker, 1990).

La dimensión seguridad, es el cuidado y el conocimiento que muestran los empleados al prestar servicios, así como su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. Seguridad es la confianza del servicio prestado, la amabilidad de sus colaboradores, la cortesía y la capacidad de transmitir confianza al cliente (González, 2006).

La dimensión empatía comprende lo emocional y mental que exhibe una persona respecto a los sentimientos de otra persona; se define como la habilidad de identificarse con alguien y poder exteriorizar sus propios sentimientos, según la escala de atención personal de Servqual, es reconocer la comprensión, ósea ponerse en el lugar de la otra parte, comprender su forma de pensar, percibir y

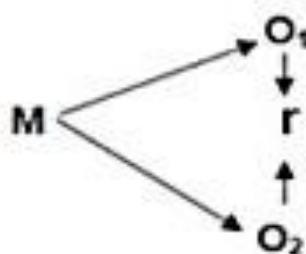
comprender su punto de vista, crear mejores relaciones, formar una adecuada comunicación, también comprender.

La dimensión de intangibles en la escala Servqual está relacionada con la apariencia del local, trabajadores, documentos y equipos de comunicación. Los clientes son personas que perciben los aspectos físicos del negocio. Estos elementos son utilizados para mejorar la comodidad de los ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo básico, no experimental, correlacional, transversal y descriptivo simple. Básica porque se realizó un análisis del problema identificado esto con el fin de obtener un conocimiento (Baena, 2017). No experimental porque el estudio no se realizó una manipulación de variables, solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para luego realizar el análisis respectivo. Correlacional, porque se estudió la correlación de ambas variables. Transversal porque se estudió a los sujetos o grupos de diferentes edades en un mismo momento. Descriptivo simple porque se recogió la información actual con respecto al objeto de estudio (Paniagua y Condori, 2018).



Dónde:

M: Muestra de la investigación.

O1: Gobierno electrónico.

O2: Calidad del servicio.

R: Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

El gobierno electrónico, usa la tecnología y la interacción para poder mejorar los procesos, el uso de las tecnologías de la información en las entidades públicas o cualquier otro organismo, la relación que se da entre organismos y relación organismo – sociedad (Cardona, 2016).

Definición operacional: La gestión del gobierno electrónico en una entidad tributaria de un gobierno local en la provincia de Chiclayo, evaluada desde sus dimensiones y medido mediante un cuestionario.

La variable cuenta con las siguientes dimensiones: la dimensión externa, compuesta por los siguientes indicadores: nivel de servicio, nivel de interacción,

uso de canales de información y comunicación; la dimensión interna, compuesta por indicadores: impacto en la gestión pública, nivel de adaptación y mejora en la gestión pública; la dimensión relacional, compuesta por los siguientes indicadores: facilidad para intercambiar información, mejoras en el proceso, mejoras en el servicio y transparencia; la dimensión promoción, compuesta por los siguientes indicadores: acceso adecuado para los ciudadanos y cambio de paradigmas.

Calidad de Servicio es el nivel adecuado de atención de una entidad pública sobre un servicio, claro está cumpliendo las necesidades y expectativas del usuario (Cansermeiro, 2013).

Definición operacional: La calidad de los servicios públicos que brinda una entidad tributaria de un gobierno local en la provincia de Chiclayo, evaluada desde la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, medido a través de un cuestionario de encuesta.

La variable cuenta con las siguientes dimensiones: la dimensión fiabilidad, compuesta por los siguientes indicadores: ofrecer los servicios conforme lo programado, habilidad e interés en lidiar con los problemas de los usuarios, eficacia del servicio de atención, ofrecer el servicio en plazo prometido y no cometer errores; la dimensión capacidad de respuesta, compuesta por los siguientes indicadores: mantener a los clientes informados sobre la culminación del trámite, prestar una pronta atención a los usuarios, disposición para ayudar a los usuarios, disposición para ayudar a los usuarios y agilidad en responder las demandas de los clientes; la dimensión seguridad, compuesta por los siguientes indicadores: empleados que inspiran confianza, servicio adecuado, cortesía de los empleados y habilidad de los empleados para responder a los cuestionamientos de los usuarios; la dimensión empatía, compuesta por los siguientes indicadores: la entidad brinda una atención individualizada a los usuarios, proporcionar horarios de atención convenientes a todos los usuarios, brindar orientaciones claras, demostrar preocupación por los intereses de los usuarios y empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios; la dimensión elementos tangibles, compuesta por los siguientes indicadores: limpieza de instalaciones, instalaciones físicas y apariencia del personal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Esta se clasifica en finita e infinita, siendo esta la totalidad del estudio, este se encuentra delimitado por el investigador (Arias, 2021).

Para la población materia de la presente investigación, se tuvo en cuenta la atención que brinda la entidad en los meses de enero a abril, en donde los contribuyentes de la entidad tributaria asistieron a realizar sus trámites, siendo 125 contribuyentes; la misma que se detalla (véase anexo 6).

Teniendo en cuenta la cantidad de contribuyentes que conforman la población, se tuvo en cuenta los criterios de selección y la muestra de estudio se conformó teniendo en cuenta lo siguiente:

Criterios de inclusión: Personas adultas entre las edades de 40 a 55 años, (sean hombres o mujeres), registradas como contribuyentes por la entidad.

Criterios de exclusión: Personas adultas de más de 60 años, por ser personas de riesgo de salud y por dificultad de poder desarrollar y entender la encuesta.

Respecto a la muestra, en este trabajo de investigación la muestra es un subgrupo considerado de la población o el universo y los datos recolectados serán obtenidos de la muestra. (Hernández-Sampieri y Mendóza, 2018). En ese sentido la muestra es un total de 125 contribuyentes de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de información fue la encuesta porque permitió recoger los datos por medio de la interrogación que se realizó al encuestado con el propósito de que otorgue información esencial para la investigación (López-Roldán y Fachelli, 2015).

El instrumento de recolección de información que se utilizó fue el cuestionario, porque fue realizado teniendo como guía cuestionarios validados de otras investigaciones asemejadas al trabajo de investigación, la misma que fue evaluado por expertos, permitiendo así su aplicación en la investigación.

El cuestionario es un conjunto de preguntas presentadas y numeradas en una tabla y esta presenta posibles respuestas que el encuestado debe responder, en la encuesta no existen preguntas verdaderas o falsas, ya que todas las

respuestas tienen como fin obtener información relevante para la investigación (Arias, 2020).

Los cuestionarios diseñados que se elaboraron son los siguientes:

Cuestionario de la Variable Gobierno Electrónico, el cual consta de 13 Ítems y con una confiabilidad de 0,723 de Alfa de Cronbach (véase anexo 2).

Cuestionario de la Variable Calidad de Servicio, el cual consta de 22 Ítems y con una confiabilidad de 0,943 de Alfa de Cronbach (véase anexo 2).

3.5. Procedimientos

La investigación respecto al propósito, contenido y diseño de la prueba de hipótesis requirió el desarrollo de un procedimiento: Primero, se desarrolló el marco teórico; Segundo, se diseñó las encuestas; Tercero: se procedió a la validación; Cuarto: se aplicó las encuestas al proyecto piloto; Quinto: se planificó la recolección de datos; Sexto, Generar la base de datos; Séptimo, Procesar los datos en el software estadístico SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de la investigación fue la estadística no paramétrica, porque se estudió los resultados, ya que se determinó la validez y las hipótesis. Y como herramienta de análisis fue el programa informático SPSS 24, la información fue presentado en figuras en forma de barras y la correlación en tablas.

Se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, para medir ambas variables, porque se describió la correlación entre las dos variables.

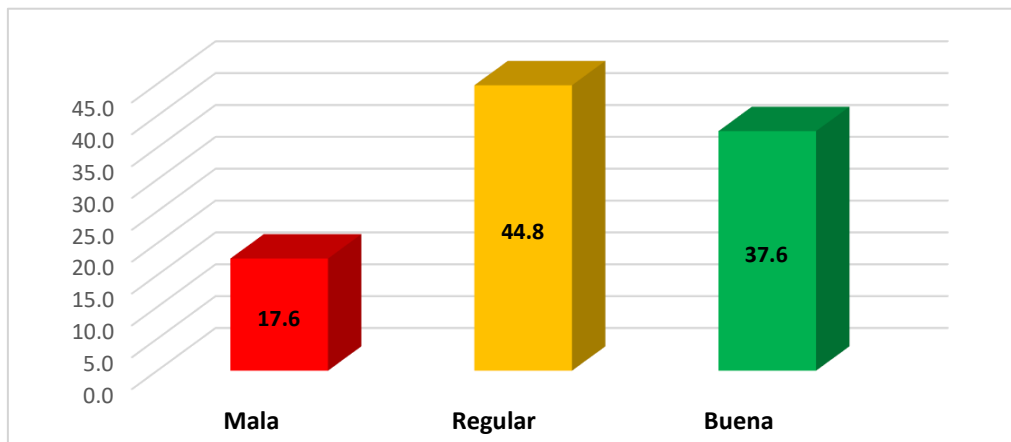
3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta los principios éticos de confidencialidad; la recolección de información, así como de datos han sido de uso exclusivo para la investigación, las referencias fueron correctamente citados de acuerdo a las normas APA 7° edición. Esto con el fin de prevenir cualquier acción de tipo penal respecto a la copia de textos o plagio.

IV.RESULTADOS

Figura 1

Nivel de la dimensión externa de la variable Gobierno Electrónico



Nota: Cuestionario de la variable Gobierno Electrónico, aplicado a los contribuyentes de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Interpretación:

El nivel de la dimensión externa, el 17.6 es de nivel mala, 44.8 de nivel regular y el 37.6 nivel buena.

Tabla 1

Relación de la dimensión externa del gobierno electrónico con calidad de servicio

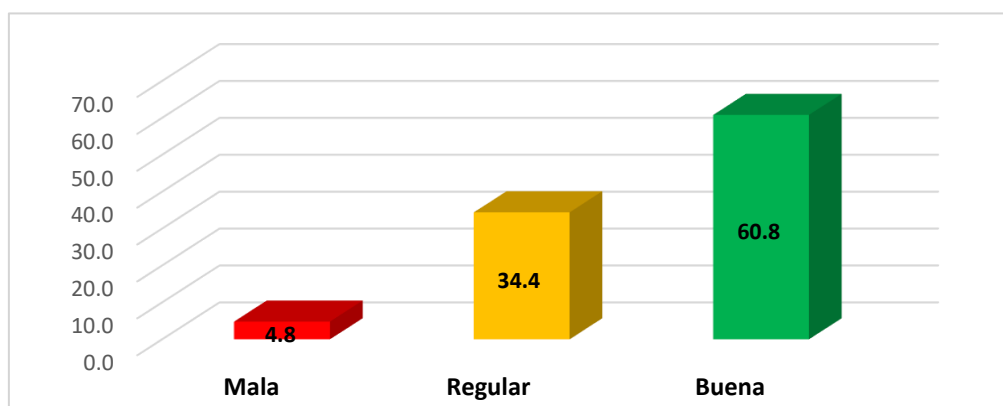
		Correlaciones	Calidad del Servicio	Dimensión Externa
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	de 1,000	,619
		Sig. (bilateral)		,000
	Dimensión Externa	N	125	125
		Coeficiente de correlación	de ,619	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	125	125

Interpretación:

De la tabla 1, los resultados confirman que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación .619 y con una significancia bilateral de .000, por lo que confirma la relación entre la dimensión externa de la variable gobierno electrónico y la variable calidad de servicio.

Figura 2

Nivel de la dimensión interna de la variable Gobierno Electrónico



Nota: Cuestionario de la variable Gobierno Electrónico, aplicado a los contribuyentes de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Interpretación:

El nivel de la dimensión interna, el 4.8 es de nivel mala, el 34.4 de nivel regular, y 60.8 de nivel bueno.

Tabla 2

Relación de la dimensión interna del gobierno electrónico con calidad de servicio

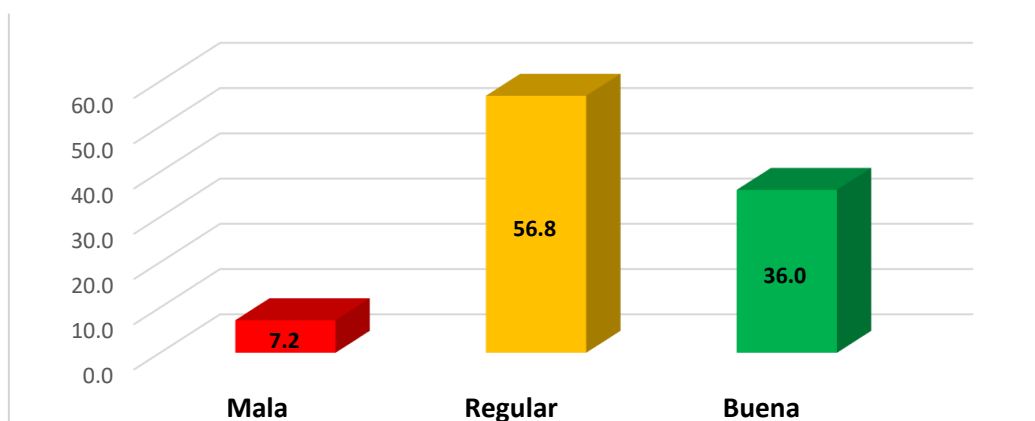
		Correlaciones	Calidad del Servicio	Dimensión Interna
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	de 1,000	,495*
		Sig. (bilateral)		,013
		N	125	125
	Dimensión Interna	Coeficiente de correlación	de ,495*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	
		N	125	125

Interpretación:

En la tabla 2, los resultados confirman que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación .495 y con una significancia bilateral de .013, por lo que confirma la relación entre la dimensión interna de la variable gobierno electrónico y la variable calidad de servicio.

Figura 3

Nivel de la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico



Nota: cuestionario de la variable Gobierno Electrónico, aplicado a los contribuyentes de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Interpretación:

El nivel de la dimensión relacional, es de 7.2 mala, 56.8 regular y el 36.0 de nivel buena.

Tabla 3

Relación de la dimensión relacional del gobierno electrónico con calidad de servicio

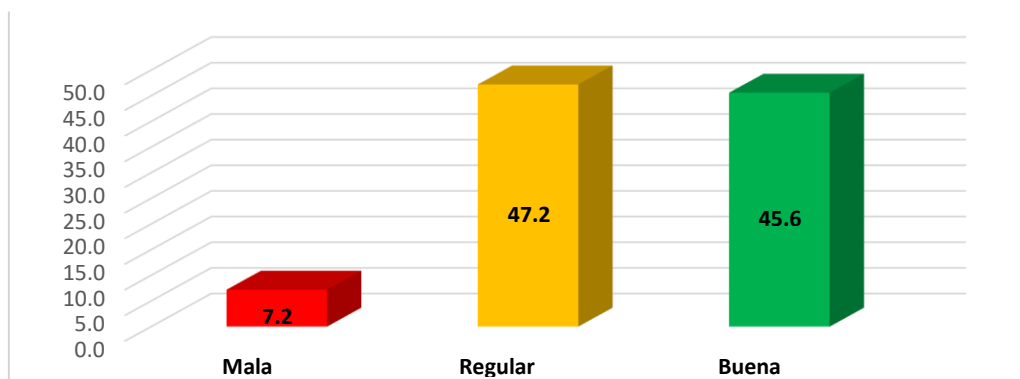
		Correlaciones	Calidad del Servicio	Dimensión Relacional
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	de 1,000	,482*
		Sig. (bilateral)		,032
		N	125	125
	Dimensión Relacional	Coefficiente de correlación	de ,482*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	
		N	125	125

Interpretación:

En la tabla 3, los resultados confirman que existe una correlación positiva moderada de .482 y con una significancia bilateral de .032, por lo que confirma la relación entre la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico y la variable calidad de servicio.

Figura 4

Nivel de la dimensión Promoción de la variable gobierno electrónico



Nota: cuestionario de la variable Gobierno Electrónico, aplicado a los contribuyentes de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Interpretación:

El nivel de la dimensión promoción es de 7.2 es de nivel mala, 47.2 es de nivel regular y el 45.6 de nivel buena.

Tabla 4

Relación de la dimensión promoción del gobierno electrónico con calidad de servicio

		Correlaciones	Calidad del Servicio	Dimensión Promoción
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	de 1,000	,377
		Sig. (bilateral)		,002
		N	125	125
	Dimensión Promoción	Coeficiente de correlación	de ,377	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	125	125

Interpretación:

En la tabla 4, los resultados confirman que existe una correlación positiva baja de .377 y con una significancia bilateral de .002, por lo que confirma la relación entre la dimensión promoción de la variable gobierno electrónico y la variable calidad de servicio.

Tabla 5*Relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio*

		Correlaciones		Gobierno Electrónico	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	de 1,000		,592
		Sig. (bilateral)			,031
		N	125		125
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	de ,592		1,000
		Sig. (bilateral)	,031		
		N	125		125

Interpretación:

En la tabla 5, el resultado confirma que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación .592 y una significancia bilateral de .031, por lo que confirma la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo; por consiguiente, se rechaza la hipótesis Ho.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el poder de la sociedad en la nueva gestión pública, está se orienta a obtener una mejora en la atención a los usuarios mediante el uso de herramientas tecnológicas, que ayudan a reducir los costos y los tiempos de atención, en este capítulo se realiza la discusión de los resultados obtenidos.

Mediante la aplicación de cuestionarios, estos estuvieron elaborados de la siguiente manera: un cuestionario para la variable gobierno electrónico la misma que estuvo compuesta por 13 ítems, y el segundo cuestionario de la variable calidad de servicio que estuvo compuesta por 22 ítems, las mismas que fueron elaboradas teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de operacionalización de variables.

Estos instrumentos se aplicaron a 125 contribuyentes del servicio de la administración tributaria; estos cuestionarios fueron validados por 5 expertos quienes dieron como veredicto que los instrumentos se encontraban aptos para su aplicación, la obtención de información se realizó de manera presencial. Asimismo, se realizó el análisis de fiabilidad obteniendo el Alfa de Cronbach de 0.723 para la variable gobierno electrónico y 0.943 para la variable calidad de servicio, determinando que los instrumentos son confiables. Concuera con la investigación realizada por Vargas (2021), en donde obtuvo un buen puntaje en la fiabilidad de sus instrumentos de recolección de información, sumando a ello que su población de estudio fueron los contribuyentes de la SAT de Tarapoto, en lo único que no concuerda es que incluyó en su estudio a los trabajadores de la entidad.

En relación al primer objetivo específico planteado, en donde se busca establecer una relación entre la dimensión externa con la calidad de servicio, después de haber analizado los datos obtenidos se concluye que guardan una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de .619 y una significancia bilateral de ,000, por lo que la implementación del gobierno electrónico, es decir el uso de los tics ayuda a mejorar la calidad de atención que brinda la entidad; esta investigación concuerda con la realiza por Vargas (2021), en donde relaciono el gobierno electrónico con la calidad del servicio que brinda SAT en Tarapoto, en donde obtuvo una relación muy baja, porque la calidad del servicio aun presentaba deficiencias que dificultaban la realización de trámites en la entidad,

también resalta la importancia del gobierno electrónico, comparado con la entidad sujeto a estudio, ha implementado mecanismos tecnológicos, pero aún necesita una adecuada capacitación a su personal para que así su calidad de servicio sea la esperada por los usuarios.

En relación al segundo objetivo, se obtiene de la muestra de estudio una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de .495 y una significancia bilateral de ,013; por lo que se puede deducir que el gobierno electrónico a nivel interno influye de manera baja con la calidad de servicio, el estudio realizado por Martínez (2021), en donde relación el gobierno electrónico con la gestión de calidad en una institución en Sullana, obteniendo como resultado que la implementación de un gobierno electrónica ayuda significativamente a la administración de la entidad, esto la vuelve más competitivo, eficiente y eficaz, modificando continuamente su proceso de administración con el fin de brindar un servicio de calidad.

En relación al tercer objetivo, se obtiene que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de .482 y una significancia bilateral de ,032, por lo que se puede deducir que el gobierno electrónico a nivel relacional influye de manera positiva con la calidad de servicio; el estudio de Navarro (2021), en donde vincula al gobierno electrónico con el desarrollo sostenible en una entidad del departamento de Lambayeque, concluyo que en distintas áreas de la entidad no se encuentra del todo aceptada entre sus colaboradores, porque aún tienen carencias de herramientas tecnológicas lo que hace que su atención al público no sea la más adecuada, comparando con los resultados objetivos, en la entidad si bien tienen implementados herramientas tecnológicas (pagos en línea, presentación de solicitudes y seguimiento de tramites) , este sistema aún falta complementarse más, ya que la respuesta de las mismas supera los plazos establecidos en su TUPA, lo que genera un malestar entre los usuarios, por lo que ellos consideran que existe un nivel regular aun.

Y con respecto al cuarto objetivo, se obtuvo que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación .377 y una significación bilateral de ,002, por lo que se puede deducir que el gobierno electrónico a nivel promoción tiene una correlación positiva baja con la calidad de servicio, Silva (2021), resalta el vínculo entre el GE y el sistema de transparencia de la municipalidad de la

victoria, en donde concluye que el uso de herramientas tecnológicas es muy bueno algo novedoso dentro de su distrito, aun se debe realizar un correcto uso de las mismas es decir incentivar más el uso de estas herramientas, capacitar a su personal, para que así logre ser más competitiva, productiva y eficiente, comparando con la investigación realizada se obtiene que falta aún incentivar el uso de estas herramientas, ya que muchos usuarios aún no han utilizado estos servicios virtuales que ofrecen, en otros casos los han utilizado pero no adecuadamente, prefieren realizar sus trámites presencialmente.

Con respecto al objetivo general, los datos procesados se obtuvieron que existe una correlación positiva moderada de .592 y con una significancia bilateral .031, confirmando que existe una correlación entre el GE y la calidad de servicio. Teniendo de ejemplo a Kumar et al. (2020), este autor analizo el impacto del G.E. en varios países del mundo, teniendo en cuenta sus políticas públicas, el autor concluye que el GE es muy importante porque impulsa el desarrollo entre los países por lo que instan en hacer un mejor uso del tic.

Para explicar la discusión de resultados de la investigación teniendo en cuenta la hipótesis general en donde se busca establecer si existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, se determinó aplicar la prueba chi-cuadrado a la muestra, obteniendo una relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo., con un Chi-cuadrado de Pearson de 21,605a. Asimismo, presenta una Significación asintótica bilateral de .000, lo que indica que el valor hallado rechaza la H0: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, y se acepta la hipótesis alterna, H1: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo. Esto guarda semejanza con Pérez (2017) en donde realizó un análisis del gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, el autor concluye que si bien la implementación de herramientas tecnológicas han ayudado a obtener más información sobre sus contribuyentes que antes no tenían, aun

presentan deficiencias con respecto a los tramites, es decir, pagos, presentación de solicitudes entre otros trámites, ahora bien teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la entidad sujeto a estudio, el gobierno electrónico con la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular, ya que el contribuyente si bien sabe que existen herramientas tecnológicas que facilitan la realización de trámites en el ámbito de la calidad del servicio que ofrecen aun no es tan optima como se espera. Para Aedo (2021), este autor resalta mucho el impacto que tiene el gobierno electrónico en la gestión de las instituciones públicas y/o privadas, recalcando en su estudio que la modernización ha ayudado significativamente a que las entidades cuenten con información más actualizada y veraz, mejorando su imagen ante la sociedad.

Después de haber realizado la discusión de los resultados obtenidos en la investigación comparados con los antecedentes antes citados se realiza la interpretación de las teorías que apoyan esta investigación, las mismas que han sido descritas en el marco teórico.

Con la variable de gobierno electrónico, se obtuvo que los encuestados tiene una percepción regular sobre el gobierno electrónico, la teoría que lo fundamenta es de la nueva gestión pública Massal y Sandoval (2010), en donde detallan que ayudan a mejorar la gobernanza, ayudan a los usuarios, se genera de manera competitiva y se encuentra orientado a resultados, por lo que la entidad está en camino de obtener una buena administración bajo la nueva gestión por resultados.

Con la variable calidad de servicio, se obtuvo que los encuestados tienen una percepción regular sobre la calidad del servicio que brinda la entidad, siguiendo la teoría en la que se fundamenta la Escuela Norteamericana por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), en donde argumenta la percepción que tiene el usuario del servicio brindado, señalando que cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción y la expectativa mejor será la calidad; partiendo de ello la entidad aún falta mejorar la calidad del servicio que ofrecen, porque la mayoría de los contribuyentes cuestionan la demora de los plazos cuando presentan sus solicitudes, así como la divulgación del uso de herramientas tecnológicas.

A modo de conclusión de los datos obtenidos se obtuvo que la variable gobierno electrónico es considerado de modo regular con un 66.4% y el nivel de calidad de servicio de manera regular en un 69.6%, por lo que deja muy evidente que la entidad aún tiene que reforzar sus medidas de implementación del GE y así mejorara la percepción de la calidad de servicio, en términos generales la entidad está por buen camino de implementación; concuerda con el autor Paredes (2020), quien manifiesta que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel medio de 55.8%, llegando a la conclusión el autor que se necesita reforzar la implementación de herramientas tecnológicas para garantizar una mejor operatividad del sistema tributario en la entidad recaudadora de la provincia de San Martín.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al primer objetivo específico, establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y calidad de servicio, en donde se concluye que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación .619 y con una significancia bilateral de .000, lo que conlleva que ante un cambio en la dimensión externa cambia la calidad de servicio.
2. Con el segundo objetivo específico, en donde se busca establecer la relación de la dimensión interna y calidad de servicio, se concluye que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación .495 y con una significancia bilateral de .013, lo que conlleva que ante un cambio en la dimensión interna esta puede variar levemente en la calidad de servicio.
3. Con el tercer objetivo específico, establecer la dimensión relacional con la calidad de servicio, obteniendo una correlación positiva moderada de .482 y con una significancia bilateral de .032, por lo que la dimensión relacional se relaciona de manera positiva moderada con la calidad de servicio.
4. El cuarto objetivo, establecer la relación entre la dimensión promoción con la calidad de servicio, tiene una correlación positiva baja de .377 y con una significancia bilateral de .002, por lo que ambas variables de relación de manera positiva baja.
5. El objetivo principal, que consiste en determinar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio que brinda una entidad tributaria, después de realizar el análisis se obtiene que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación .592 y una significancia bilateral de .031, por lo que confirma la hipótesis alternativa.

VI. RECOMENDACIONES

1. El Gerente de la entidad se le recomienda mejorar la divulgación del uso del portal web, la realización de pagos en línea, presentación de solicitudes y el seguimiento de las mismas.
2. Respecto al servicio que brindan en la entidad de manera presencial, se recomienda a los encargados del área de atención al cliente, mejorar el servicio que brindan a los contribuyentes, ya que ellos manifiestan que se debe capacitar más al personal.
3. Al Gerente, crear mecanismo que contribuyan a acortar los plazos de los trámites administrativos que realizan, por que el usuario en muchas ocasiones tiene que acercarse a la entidad en reiteradas oportunidades para poder tener conocimiento de cómo va su expediente, generando un malestar por ello.

REFERENCIAS

- Aedo, Z. (2021) "Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020". (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Aedo_QZ-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- Arias, J. L. (2020). Métodos de investigación online (1ra ed.).
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de Tesis Guía para la elaboración (1ra ed.). Perú. AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Ávila, Y. (2019) "Relación entre las compras internacionales de gobierno a gobierno y la economía peruana 2011- 2018". (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. avila_ay.pdf (ucv.edu.pe)
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria.
- Baum, C. y Di Mario, A. (2017). Gartner's four phases of e-government model. Cambridge: Harvard University.
- Casermeiro de Goytia, M. B., Scheuber de Lovaglio, Y., Varas, D. G. y Contreras, A. (2013). La calidad en los servicios públicos. Provincia de Salta: Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios. https://nanopdf.com/download/la-calidad-en-losservicios-publicoscdr_pdf
- Callata, R. (2016) "Implementación de políticas públicas de gobierno electrónico como un mecanismo de lucha contra la corrupción en el Perú, 2016". (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Santa María. 88.1611.MG.pdf (ucsm.edu.pe)
- Cardona, D. (2016). Electronic government. A strategic decision-making tool. New York, USA: Institute of Electronic Government

- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Católico, D; Suarez, S y Velandia, J (2016) “El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina”. (Artículo Científico) Universidad de la Salle, Colombia. <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v7i2.261>
- CEPAL, N. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. N° 73. <http://hdl.handle.net/11362/7330>.
- CEPAL, N. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45360-opportunidadesla-digitalizacion-america-latina-frente-al-covid-19>
- Congreso de la República del Perú. (2003). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. <https://www.gob.pe/institucion/fissal/informes-publicaciones/2022299-textounico-ordenado-de-la-ley-n-27806-ley-de-transparencia-y-acceso-a-lainformacion-publica>
- Dahl, R. (2018) On Democracy. (2da. Edit.) New Haven, Yale: University Press.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25),64-80. ISSN: 0121-5051. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Estrategia Nacional de Seguridad y Confianza Digital - Presidencia del Consejo de Ministros. (s. f.). Estrategia Nacional de Seguridad y Confianza Digital. Informes y publicaciones - Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/1998221-estrategia-nacional-de-seguridad-y-confianza-digital>
- Fabiani, B. (2017). Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8235/Fabi
ani_ob.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8235/Fabi%20ani_ob.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Fernández Julca, L (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/433
99/Fern%20a1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%20a1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gasova, K., & Stofkova, K. (2017). E-government as a quality improvement tool for citizens' services. *Procedia engineering*, 192, 225-230.
<https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.039>.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. doi: ISBN 978-1-4562-6096-5

Honores, J. (2021). Gobierno electrónico: hacia una tecnología humana, democrática y transparente. Universidad Continental. Fondo Editorial. Primera edición. <http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>

Hughes, Owen (2001): The way ahead for new public management. Monash University. Journal contribution. <https://doi.org/10.4225/03/593609ad8bc27>

Janita, M y Miranda, F. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35 (2), 457-469, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>

Kumar. S., Baishya, K., Sadarangani. P., Samalia, H. (2020). Cultural Influence on e-Government. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 23(1), 17-33.

[http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=9a821d378
257-4b0d-8b99-ec87d8275818%40sdc-v-sessmgr01](http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=9a821d378257-4b0d-8b99-ec87d8275818%40sdc-v-sessmgr01)

Layne, K. y Lee, J. (2018). Developing fully functional e-Government: a four-stage model. New Yersey, USA. *Government Information Quarterly*.

- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Martínez, E. (2021) “Gobierno Electrónico y su Relación con la Gestión de Calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019”. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Martínez_PEI-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- Massal, J. & Sandoval, C. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? Análisis Político, 23(68), 3-25. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/45788/47316>
- Navarro, R. (2021) “Gobierno electrónico y desarrollo sostenible en la Gerencia Regional de Control de Lambayeque, Contraloría General de la República”. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Navarro_HRL-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- OEA. (2017). OEA - Organización de los Estados Americanos: Democracia para la paz, la seguridad y el desarrollo. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013). Política nacional de gobierno electrónico 2013 – 2017 [National e-government policy 2013 - 2017]. <https://n9.cl/fpps>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. <http://www.sciencedirect.com/science/journal/00224359>
- Pérez, L. (2017) “El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias”. (Tesis de Maestría) Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4620>
- Perozo, R y Chirinos, A. (2019) “Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad”. (Artículo Científico) Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda Venezuela. <http://dx.doi.org/10.35381/racji.v4i6.291>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (s. f.). Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA). Informes y publicaciones - Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informespublicaciones/1929011-estrategia-nacional-de-inteligencia-artificial>
- Rincón Cárdenas, E., & Vergara, C. (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&ots=_B9CdwbS2i&sig=s_eB1u6VxVys4f7EPQQx7EeTvoU#v=onepage&q&f=false
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–16. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d753742a9a1b-4d5b-b769-c395bc99eed5%40sessionmgr103>
- Rosanvallon, P. (2015). Democratic legitimacy. New York. USA: Democracy and Government Institute
- Ruiz, J (2017) Gestión del Gobierno Abierto y su relación con el Portal de Transparencia Estándar en la Universidad Nacional de San Martín, 2017 (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital - Presidencia del Consejo de Ministros. Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. Contenido institucional - Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/7025-presidencia-delconsejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Silvia, D. (2021) “Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria” (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. [Silva_MDOSD.pdf \(ucv.edu.pe\)](https://ucv.edu.pe/Silva_MDOSD.pdf)
- Tesoro, J (2017). The RIF-GE Network: articulation of knowledge for electronic government in the Americas. Washington DC; EE. UU: World Bank Edition.

Tolbert, CJ y Mossberger, K. (2006), The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. Revista de la administración pública, 66: 354-369. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>

Vargas, J. (2021) “Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020”. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Vargas_DJ-SD.pdf (ucv.edu.pe)

Vásquez, I. (2005) Tipos de estudio y métodos de investigación.

<https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Ydrogo, M. (2019). Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43239>.

ANEXOS

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno Electrónico	El gobierno electrónico, tiene su origen en la tecnología y la interacción que se da, así como el uso de TIC's en las entidades públicas o cualquier otro organismo, la relación que se da entre organismos y relación organismo – sociedad (Cardona, 2016).	La gestión del gobierno electrónico en una entidad tributaria de un gobierno local en la provincia de Chiclayo, evaluada desde sus dimensiones y medido mediante un cuestionario.	Dimensión Externa	Nivel de servicio	Encuesta	Escala Likert (5) totalmente de acuerdo. (4) de acuerdo. (3) ni de acuerdo ni desacuerdo. (2) en desacuerdo. (1) muy desacuerdo.
				Nivel de interacción		
				Uso de canales de información y comunicación		
			Dimensión Interna	Impacto en la gestión pública		
				Nivel de adaptación		
				Mejora en la gestión pública		
			Dimensión Relacional	Facilidad para intercambiar información		
				Mejoras en el proceso		
				Mejoras en el servicio		
				Transparencia		
			Dimensión de Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos		
				Cambio de paradigmas		
Calidad del Servicio	Define a la calidad de los servicios públicos como el nivel adecuado y	Determinación de la calidad de los servicios públicos que brinda en una entidad tributaria	Fiabilidad	Ofrecer los servicios conforme lo programado.		
				Habilidad e interés en lidiar con los problemas de los usuarios		

	acorde que debe brindar un servicio, cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio (Cansermeiro, 2013).	de un gobierno local en la provincia de Chiclayo, evaluada desde la conformidad de los servicios, la eficacia y eficiencia de los servicios, la confianza, compromiso y liderazgo del servicio, medido a través de un cuestionario de encuesta bajo una escala ordinal.		Eficacia del servicio de atención		
				Ofrecer el servicio en plazo prometido		
				No cometen errores		
			Capacidad de respuesta	Mantener a los clientes informados sobre la culminación del trámite		
				Prestar una pronta atención a los usuarios		
				Disposición para ayudar a los usuarios		
				Agilidad en responder las demandas de los clientes		
			Seguridad	Empleados que inspiran confianza		
				Servicio adecuado		
				Cortesía de los empleados		
				Habilidad de los empleados para responder a los cuestionamientos de los usuarios		
			Empatía	La entidad brinda una atención individualizada a los usuarios		
				Proporcionar horarios de atención convenientes a todos los usuarios		
Brindar orientaciones claras						

Escala Likert

(1) Nunca

(2) Casi Siempre

(3) Siempre

				Demostrar preocupación por los intereses de los usuarios		
				Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios		
			Elementos tangibles	Limpieza de instalaciones		
				Instalaciones físicas		
				Apariencia del personal		
				Materiales de comunicación visualmente atractivos		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado Sr.(a)

Estamos realizando un estudio respecto al gobierno electrónico, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**, esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

EDAD:

SEXO: F () M ()

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X).

5: totalmente de acuerdo 4: de acuerdo 3: ni de acuerdo ni desacuerdo 2: en desacuerdo 1: muy desacuerdo

N°	Dimensiones	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión Externa						
1	Considera usted que, el servicio implementado por la entidad tributaria de pagos en línea es simple y efectivo					
2	Considera usted que, la entidad tributaria ha mejorado su atención con el uso de las tecnologías de información					
3	Considera usted que, la entidad tributaria cuenta con canales de información y comunicación adecuados					
Dimensión Interna						
4	Considera usted que, el servicio virtual implementado causa un impacto positivo en los funcionarios y usuarios					
5	Considera usted que, los servidores de la entidad tributaria se han adaptado al sistema de la virtualidad					
6	Considera usted que, con la implementación de los canales virtuales, se tendría una mayor eficiencia en los servicios que brinda la entidad tributaria					
Dimensión Relacional						

7	Considera usted que la implementación de las nuevas operaciones en línea permite la facilidad de intercambio de información en los tramites y servicios entre los administrados y ciudadanos					
8	Considera usted que la implementación de pagos en línea, seguimiento de expedientes en línea y otros servicios mejoran la calidad del servicio brindado a los contribuyentes					
9	Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la entidad, sirven para el desarrollo de mejoras en los procesos					
10	Considera usted que la página web de sugerencias y reclamos facilita una adecuada transparencia					
Dimensión Promoción						
11	Considera usted que la entidad utiliza una publicidad adecuada para dar a conocer su gestión					
12	Considera usted que se debe mejorar los procesos de información virtual que brinda la entidad a los usuarios					
13	Considera usted que debemos utilizar plataformas digitales					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr.(a)

Estamos realizando un estudio respecto a la Calidad de Servicio, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**, esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

EDAD:

SEXO: F () M ()

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X).

3: Siempre

2: Casi Siempre

1: Nunca

N°	Dimensiones	Escala de Likert		
		1	2	3
Fiabilidad				
1	¿Los trabajadores de la entidad tributaria realizan sus servicios conforme a lo programado?			
2	¿Los trabajadores de la entidad tributaria mostraron un interés sincero por solucionar su problema?			
3	¿El servicio de atención que brinda la entidad tributaria es eficaz?			
4	¿Cómo califica usted la valoración del servicio que ofrecen en el plazo establecido?			
5	¿los funcionarios comenten errores en los tramites que usted realiza?			
Capacidad de respuesta				

6	¿los funcionarios lo mantienen informado sobre la culminación del trámite que usted realiza?			
7	¿el funcionario o servidor presta una pronta atención a su necesidad?			
8	¿El trabajador o funcionario presta disposición para ayudar en la gestión que usted realiza?			
9	¿el trabajador responde de manera ágil sus demandas ante cualquier duda?			
Seguridad				
10	¿El trabajador de la entidad le inspira confianza al momento de realizar un trámite?			
11	¿La entidad le brinda un servicio adecuado?			
12	¿El trabajador actúa cortésmente cuando usted realiza un trámite?			
13	¿El trabajador tiene habilidad para responder sus cuestionamientos?			
Empatía				
14	¿La entidad tributaria les brinda una atención individualizada?			
15	¿La entidad brinda un horario de atención que lo beneficia al momento de realizar su trámite?			
16	¿El trabajador le brinda una orientación clara?			
17	¿El trabajador demuestra preocupación por su interés al momento de realizar un trámite ante la entidad?			
18	¿El trabajador entiende sus necesidades como usuario del servicio?			
19	¿En la entidad encuentra usted limpia sus instalaciones?			
20	¿la entidad le brinda atención en sus instalaciones físicas?			
21	¿En la entidad sus trabajadores presentan una buena apariencia ante usted?			
22	¿La entidad cuenta con materiales de comunicación y estos se encuentran en exhibición?			

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Calidad de Servicio

2. TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022.



Finca D.M. 16408554
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

2. TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022.


Firma/DNI: 26408554
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OYOLA CORTEZ**
Nombres **HUGO MILTON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16408554**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109907**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838442

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 07:17:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OYOLA CORTEZ**
Nombres **HUGO MILTON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16408554**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **02/03/17**
Resolución/Acta **0040-2017-UCV**
Diploma **052-005115**
Fecha Matrícula **14/08/2014**
Fecha Egreso **31/08/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838441

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 07:16:58-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

2 TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth

3 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 14 de junio del 2022


Firma/DNI
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

23 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Calidad de Servicio

24 TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

25 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio del 2022


Firma/DNI
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BRAVO NAVARRO**
Nombres **GUSTAVO ENRIQUE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **72225306**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **30/12/19**
Resolución/Acta **0458-2019-UCV**
Diploma **052-077117**
Fecha Matrícula **02/04/2018**
Fecha Egreso **11/08/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838443

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 07:19:35-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

23. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Calidad de Servicio

24. TESISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

26. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de junio del 2022


Mg. Job Acuña González
CATEDRÁTICO Y EXPERTO EN CALIDAD
C.P. 277578
DNI 16671980
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario de la variable Gobierno Electrónico

2. TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 17 de junio del 2022



Mg. Job Acuña González
DOCENTE INVESTIGADOR Y GESTOR EDUCATIVO
CPN. 277576
16671980
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ACUÑA GONZALES**
Nombres **JOB**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16671980**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **CASTILLO LEON HELVIDIA LUCILA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **18/10/2010**
Resolución/Acta **1115-2010-UCV**
Diploma **A1092017**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838445

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 07:22:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario de la variable Calidad de Servicio

2. TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de junio del 2022



Mgtr. Katia Ivonne Larrea Barreto
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

2. TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chidayo, 15 de junio del 2022



Mgtr. Katia Ivonne Larrea Barreto
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LARREA BARRUETO**
Nombres **KATIA IVONNE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40941033**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/10/21**
Resolución/Acta **0620-2021-UCV**
Diploma **052-129777**
Fecha Matrícula **03/09/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838446

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 07:28:25-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Calidad de Servicio

2. TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de junio del 2022



Mgtr. Oriana Pamela Peralta Noriega
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario de la variable Gobierno Electrónico

2. TESISISTA:

Br. Yumpe Mendoza, Carmen Elizabeth.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de junio del 2022



Mgtr. Oriana Pamela Peralta Noriega
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PERALTA NORIEGA**
Nombres **ORIANA PAMELA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **72740931**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/11/21**
Resolución/Acta **0684-2021-UCV**
Diploma **052-134520**
Fecha Matrícula **03/09/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838444

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 07:21:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Variable Gobierno Electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach N de elementos

,723	13
------	----

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted que. El servicio implementado por la entidad tributaria de pagos en línea es simple y efectivo	46,91	20,848	,339	,713
Considera usted que, La entidad tributaria ha mejorado su atención con el uso de las tecnologías de información	46,91	20,087	,499	,683
Considera usted que, La entidad tributaria cuenta con canales de información y comunicación adecuados	47,09	20,277	,581	,672
Considera usted que, El servicio virtual implementado causa un impacto positivo en los funcionarios y usuarios	46,59	22,729	,303	,712

<p>Considera usted que, Los servidores de la entidad tributaria se han adaptado al sistema de la virtualidad</p>	46,82	22,156	,324	,710
<p>Considera usted que, Con la implementación de los canales virtuales, se tendría una mayor eficiencia en los servicios que brinda la entidad tributaria</p>	46,55	23,498	,334	,709
<p>Considera usted que la implementación de las nuevas operaciones en línea permite la facilidad de intercambio de información en los tramites y servicios entre los administrados y ciudadanos</p>	46,50	23,690	,561	,701
<p>Considera usted que la implementación de pagos en línea, seguimiento de expedientes en línea y otros servicios mejoran la calidad del servicio brindado a los contribuyentes</p>	46,50	21,786	,429	,695
<p>Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la entidad, sirven para el desarrollo de mejoras en los procesos</p>	46,36	23,385	,463	,701

Considera usted que la página web de sugerencias y reclamos facilita una adecuada transparencia	46,86	23,647	,165	,731
Considera usted que la entidad utiliza una publicidad adecuada para dar a conocer su gestión	46,77	24,660	,069	,739
Considera usted que se debe mejorar los procesos de información virtual que brinda la entidad a los usuarios	46,50	23,500	,308	,711
Considera usted que debemos utilizar plataformas digitales	46,18	23,013	,453	,699

Variable Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

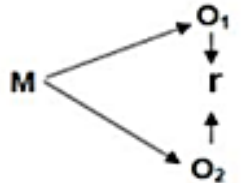
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	22

	Estadísticas de total de elemento			Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	
¿Los trabajadores de la entidad tributaria realizan sus servicios conforme a lo programado?	47,36	65,766	,734	,939
¿Los trabajadores de la entidad tributaria mostraron un interés sincero por solucionar su problema?	47,32	66,513	,630	,941
¿El servicio de atención que brinda la entidad tributaria es eficaz?	47,18	67,680	,619	,941
¿Cómo califica usted la valoración del servicio que ofrecen en el plazo establecido?	47,32	67,370	,628	,941
¿los funcionarios comenten errores en los tramites que usted realiza?	47,55	70,545	,257	,947
¿los funcionarios lo mantienen informado sobre la culminación del trámite que usted realiza?	47,36	65,195	,705	,940

¿el funcionario o servidor presta una pronta atención a su necesidad?	47,36	66,433	,771	,939
¿El trabajador o funcionario presta disposición para ayudar en la gestión que usted realiza?	47,32	64,037	,875	,937
¿el trabajador responde de manera ágil sus demandas ante cualquier duda?	47,23	66,565	,663	,940
¿El trabajador de la entidad le inspira confianza al momento de realizar un trámite?	47,18	66,537	,748	,939
¿La entidad le brinda un servicio adecuado?	47,18	65,775	,835	,938
¿El trabajador actúa cortésmente cuando usted realiza un trámite?	47,14	70,885	,321	,945
¿El trabajador tiene habilidad para responder sus cuestionamientos?	47,36	70,242	,424	,943
¿La entidad tributaria les brinda una atención individualizada?	47,18	68,251	,479	,943
¿La entidad brinda un horario de atención que lo beneficia al momento de realizar su trámite?	47,23	69,327	,560	,942
¿El trabajador le brinda una orientación clara?	47,18	65,680	,846	,937
¿El trabajador demuestra preocupación por su interés al momento de realizar un trámite ante la entidad?	47,18	65,870	,824	,938

¿El trabajador entiende sus necesidades como usuario del servicio?	47,32	66,418	,732	,939
¿En la entidad encuentra usted limpia sus instalaciones?	47,14	70,695	,344	,944
¿La entidad le brinda atención en sus instalaciones físicas?	47,23	68,184	,717	,940
¿En la entidad sus trabajadores presentan una buena apariencia ante usted?	47,00	68,095	,643	,941
¿La entidad cuenta con materiales de comunicación y estos se encuentran en exhibición?	47,18	67,013	,694	,940

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y la calidad en el servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre dimensión externa con calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo? - ¿Cuál es la relación de la dimensión interna con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo? - ¿Cuál es la relación de la dimensión relacional con la calidad de 	<p>Determinar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio que brinda una entidad tributaria, en un Gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación de la dimensión externa con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo. - Establecer la relación de la dimensión interna con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo. - Establecer la relación de la dimensión relacional con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo. 	<p>H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022.</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio que brinda una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022</p>	<p>V₁: Gobierno electrónico</p> <p>V₂: calidad del servicio</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Una Entidad Tributaria, de un distrito de la provincia de Chiclayo</p> <p>Población</p> <p>125 contribuyentes</p> <p>Muestra</p> <p>125 contribuyentes</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal y descriptivo correlacional</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 -- R --> O2 </pre> <p>Donde: M: Muestra de la investigación O1: variable 1: Gobierno electrónico O2: variable 2: Calidad del servicio R: Relación entre las variables</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Estadística no paramétrica</p>

<p>servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo?</p> <p>- ¿Cuál es la relación de la dimensión de promoción con la calidad de servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo?</p>	<p>- Establecer la relación de la dimensión de promoción con la calidad de servicio de una entidad tributaria, en un gobierno local de la provincia de Chiclayo.</p>					
---	--	--	--	--	--	--

Anexo 5.

Tabla 7. de distribución de contribuyentes

MESES	N° CONTRIBUYENTES
Enero	125
Febrero	125
Marzo	125
Abril	125
TOTAL	500

Base de datos de las variables Gobierno Electrónico y Calidad de servicio

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface with a list of variables. The variables are numbered 1 through 24. Each variable has a name, type, width, decimals, label, values, missing values, column number, alignment, measure, and role.

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Cadena	9	0		Ninguna	Ninguna	6	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Preg.1	Numérico	1	0	1. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Preg.2	Numérico	1	0	2. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Preg.3	Numérico	1	0	3. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Preg.4	Numérico	1	0	4. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Preg.5	Numérico	1	0	5. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Preg.6	Numérico	1	0	6. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Preg.7	Numérico	1	0	7. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Preg.8	Numérico	1	0	8. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Preg.9	Numérico	1	0	9. Considera us...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Preg.10	Numérico	1	0	10. Considera u...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Preg.11	Numérico	1	0	11. Considera u...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Preg.12	Numérico	1	0	12. Considera u...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Preg.13	Numérico	1	0	13. Considera u...	{1, Muy des...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Preg1	Numérico	1	0	1. ¿Los trabaja...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Preg2	Numérico	1	0	2. ¿Los trabaja...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Preg3	Numérico	1	0	3. ¿El servicio ...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Preg4	Numérico	1	0	4. ¿Cómo califi...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Preg5	Numérico	1	0	5. ¿los funcion...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Preg6	Numérico	1	0	6. ¿los funcion...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Preg7	Numérico	1	0	7. ¿el funcionar...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Preg8	Numérico	1	0	8. ¿El trabajad...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Preg9	Numérico	1	0	9. ¿el trabajado...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Tabla 6

Comprobación de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado

Significación	Valor	gl	Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.605a	4	,000
Razón de verosimilitud	14.976	4	,005
Asociación lineal por lineal	1.759	1	,185
N de casos válidos	125		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,34.

Tabla del nivel de la variable G.E

Gobierno Electrónico		
	n	%
Malo	13	9.6
Regular	83	66.4
Bueno	30	24.0
Total	125	100.0

Figura del nivel de la variable G.E

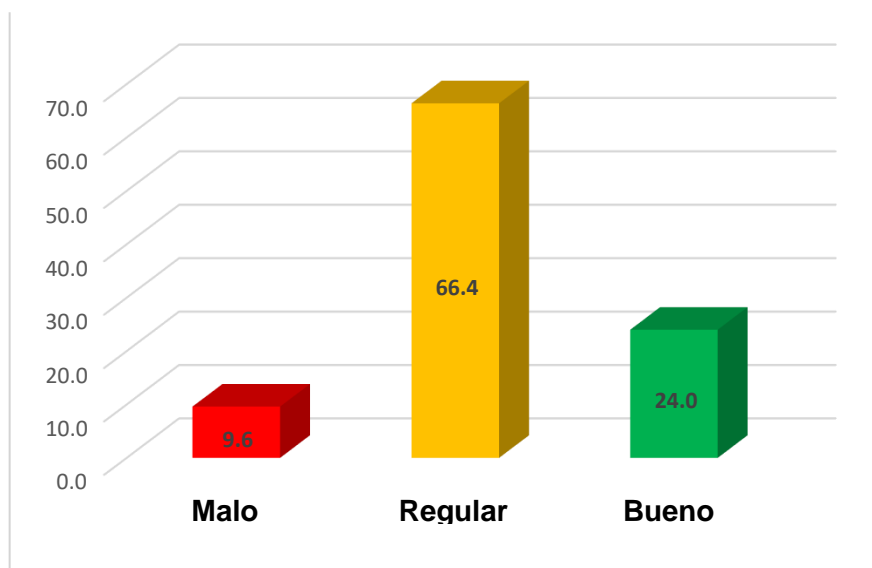
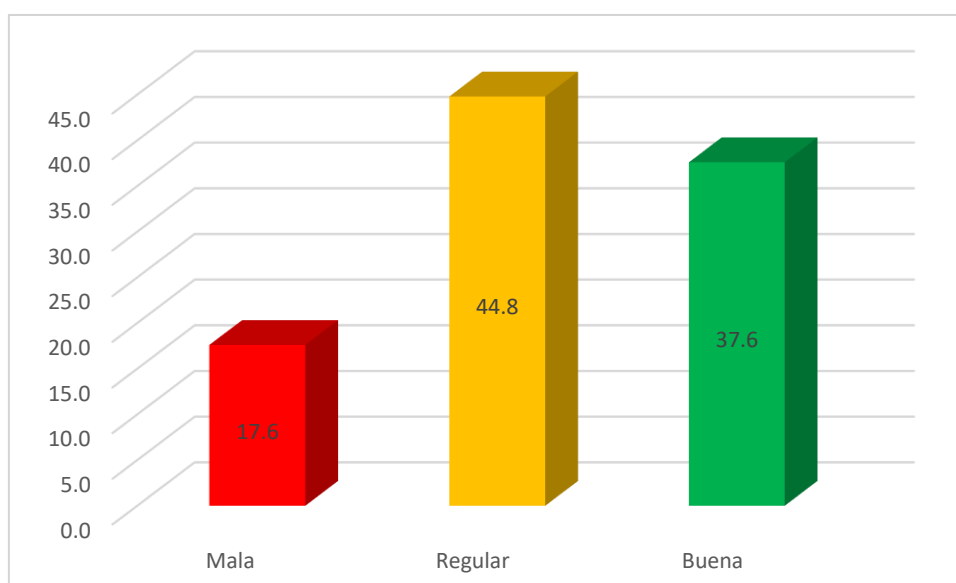


Tabla de nivel de la dimensión externa de la variable gobierno electrónico

Dimensión Externa		
	n	%
Mala	22	17.6
Regular	56	44.8
Buena	47	37.6
Total	125	100.0

Figura de la dimensión externa



Cuadro de Correlación



INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015).