



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

ESCUELA DE POSTGRADO

CONFIANZA EN LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU ADOPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES PERCEPTORES DE RENTAS DE CUARTA CATEGORÍA DE LA SUNAT, OFICINA ZONAL HUARAZ, 2020

Tesis para optar el grado de Maestro
en Administración
Mención: Gestión Pública

NANCY VICTORIA MATIAS ROSALES

Asesor: **Dr. FÉLIX ANTONIO LIRIO LOLI**

Huaraz - Ancash – Perú

2022

Nº DE REGISTRO: T0855



AGRADECIMIENTO

A mis padres por su apoyo constante en todos los proyectos que emprendo en mi carrera académica, por sus sabios consejos de que la vida es un constante aprendizaje. Asimismo, un agradecimiento especial a mi asesor por el apoyo incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.



A mis
amados padres,
por su apoyo incansable y
constante.

v



ÍNDICE

Resumen.....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN	2
Capítulo I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	4
1.2. Objetivos	10
1.3. Justificación.....	12
1.4. Delimitación	14
Capítulo II	
MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases Teóricas.....	24
2.3. Definición de términos	46
2.4. Hipótesis.....	47
2.4.1. Hipótesis General	47
2.5. Variables.....	49
Capítulo III	
METODOLOGÍA	51

3.1. Tipo de Investigación	51
3.2. Diseño de la investigación.....	51
3.3. Población y muestra	51
3.4. Técnicas e instrumento para la recolección de datos	52
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.....	53
Capítulo IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1. Presentación de resultados.....	54
4.2. Prueba de hipótesis	62
4.3. Discusión	66
Conclusiones	73
Recomendaciones	76
Referencias Bibliográficas	79
Anexos:	92

Índice de Figuras y Tablas

Figura 1 Evolución e innovación de los servicios virtuales de la SUNAT	5
Figura 2 Objetivos de un Estado moderno	27
Figura 3 Pilares y ejes de la política de modernización de la gestión pública	31
Figura 4 Modelo teórico de investigación	54
Figura 5 Determinación de los coeficientes de ruta y significancia	61
Figura 6 Mapa de rendimiento – importancia	64
Tabla 1 Línea de investigación	49
Tabla 2 Operacionalización de Variables	50
Tabla 3 Distribución demográfica del muestreo	57
Tabla 4 Evaluación del modelo de medida	58
Tabla 5 Validación discriminante de constructos (Criterio de Fornell-Larcker) ..	59
Tabla 6 Coeficiente de determinación y magnitud de efectos (f^2)	59
Tabla 7 Determinación de la relevancia predictiva	60

Tabla 8 Prueba de hipótesis.....	62
Tabla 9 Mapa de importancia - rendimiento	64



RESUMEN

El propósito de la investigación se centró en determinar la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT, Oficina Zonal Huaraz, 2020.

El estudio fue aplicado; por su enfoque fue cuantitativo. Por su alcance fue explicativo. La población tuvo a 4820 contribuyentes. Se usó el método PLS-SEM para explicar la relación explicativa en los constructos del modelo de Alzahrani et al. (2018).

Se concluye que existe una influencia significativa y positiva entre los factores técnicos, la disposición a confiar y los factores de riesgo con la confianza en los servicios del gobierno electrónico de la Oficina Zonal Huaraz, SUNAT; con excepción de la imagen institucional que no fue significativa. Además, hay una relación positiva y significativa entre la intención de continuar el uso de los servicios virtuales y la satisfacción de los contribuyentes, a favor de la adopción de los servicios de gobierno electrónico. Se ha identificado como elemento importante a los factores técnicos para mejorar la confianza en los servicios del gobierno electrónico.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, adopción tecnológica, contribuyentes.

ABSTRACT

The purpose of this research focused on determining the relationship between trust in e-government services and their adoption in the "self-employed" taxpayers of the Huaraz Zonal Office (Peru), SUNAT, 2020.

The study was applied; by its approach, quantitative because of its explanatory scope. The population was 4820 taxpayers. The SEM PLS method explains the explanatory relationship in the buildings of the Alzahrani model (2018).

There is a positive and significant relationship between technical factors, willingness to trust, and risk factors of trust in the e-government services of the Huaraz Zonal Office, SUNAT, except for the institutional image that is not significant. Also, there is a positive and significant relationship between the intention to continue using virtual services and taxpayer satisfaction, in favor of the adoption of electronic government services. Technical factors have been identified as important elements to improve trust in e-government services.

Keywords: Electronic Governance, Technological Adoption, taxpayers.

INTRODUCCIÓN

La Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública (2002) que declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, cuya finalidad es lograr un Estado moderno, inclusivo, transparente y descentralizado. La modernización de la gestión pública, como política de Estado, se extiende a todos los niveles del gobierno, así como al poder ejecutivo, organizaciones no gubernamentales, instituciones políticas y ciudadanía en general. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), ente rector del Sistema Administrativo para la Modernización de la Gestión Pública, con la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) tiene como objetivo general: orientar, articular y promover en todas las entidades del Estado el proceso de modernización de la gestión pública por resultados, que tenga un impacto positivo en los ciudadanos. De la misma manera, incentivar el gobierno electrónico mediante el uso permanente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como parte de los procesos de planificación, producción y gestión en las entidades, implementar la gestión por procesos para mejorar los trámites y servicios dirigidos a ciudadanos y empresas.

Las políticas públicas, planes estratégicos y operativos, presupuesto por resultados, gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, servicio civil meritocrático y sistema de información, seguimiento, monitoreo,

evaluación y gestión del conocimiento, son los cinco pilares sobre los que se sustenta el PNMGP al 2021; asimismo, Gobierno Abierto, Articulación Interinstitucional y Gobierno Electrónico, son los tres ejes transversales. El uso de las TIC para mejorar la eficiencia, impulsar la competitividad nacional y acercar al Estado a sus habitantes con el Gobierno Electrónico, es un ejemplo de innovación dentro de la Modernización del Estado en el Perú.

Por otra parte, la Ley N° 29816, Ley de fortalecimiento de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) señala que la SUNAT es un organismo técnico que forma parte del Ministerio de Economía y Finanzas, tiene patrimonio propio y es autónomo en cuanto a sus funciones, presupuesto y administración.

En el Capítulo I del presente trabajo se muestra el problema de investigación; en el Capítulo II se ubica el marco teórico; en el Capítulo III se plantea la metodología; y, finalmente en el Capítulo IV se ha redactado los resultados y la discusión, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

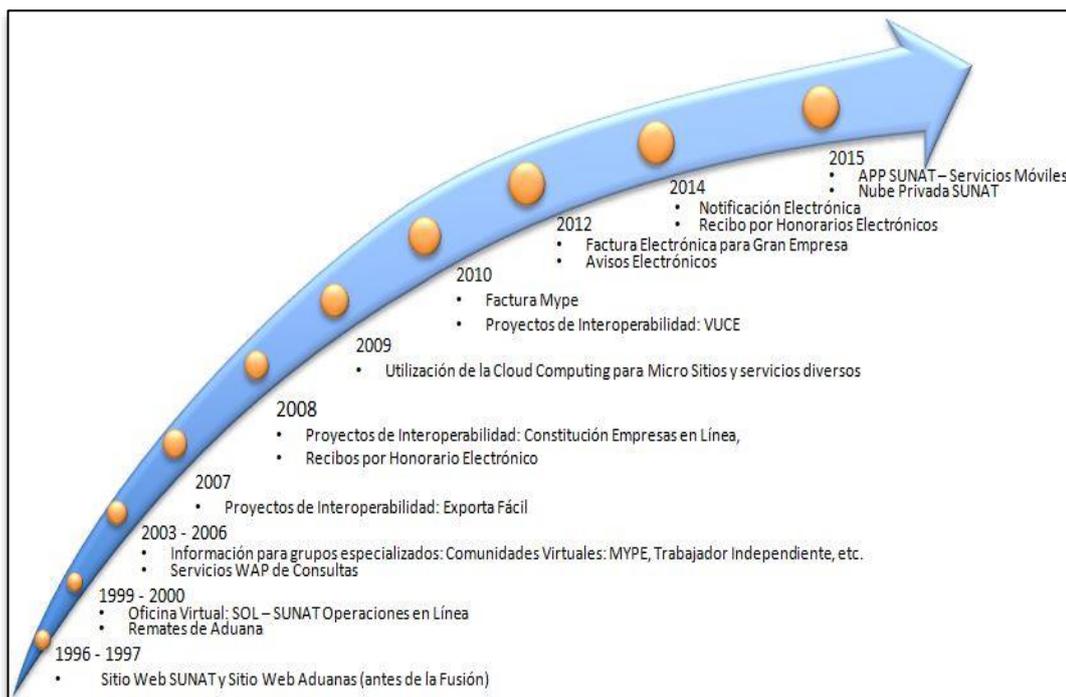
1.1. Planteamiento y formulación del problema

La SUNAT es una de las instituciones públicas que más hace uso de las TIC para brindar servicios a la ciudadanía, por tal motivo ha recibido muchos reconocimientos; mediante el gobierno electrónico, esta institución busca acotar la brecha digital, proveer de servicios electrónicos a ciudadanos y empresas facilitando el cumplimiento tributario, impulsar y ser de apoyo en el desarrollo económico.

Esta institución empezó a brindar servicios por internet desde el año 1996, con páginas web informativas; posteriormente, en el año 1999 se implementó SUNAT Operaciones en línea; en el año 2008 se implementa el sistema de emisión electrónica, para los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría, mediante el cual emiten los recibos por honorarios electrónicos; de esta manera, se fueron implementando diversos servicios virtuales como la notificación electrónica, la mesa de partes virtual, entre otros. Actualmente, los contribuyentes pueden realizar trámites virtuales con su clave SOL, presentar sus declaraciones juradas y realizar pagos de impuestos de manera virtual; a continuación, se puede ver la evolución de estos servicios virtuales:

Figura 1

Evolución e innovación de los servicios virtuales de la SUNAT



Fuente: SUNAT

Según el portal web de la SUNAT, entre los servicios virtuales dirigidos a los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría son:

- 1) **APP Personas:** este aplicativo se encuentra con el nombre de “Personas SUNAT” y está dirigido principalmente a los trabajadores independientes y trabajadores en planilla; permite la inscripción al RUC, la obtención de la clave SOL en línea, consultar gastos adicionales de hasta tres unidades impositivas tributarias (UIT), entre otras consultas y trámites.

- 2) **Recibo por Honorarios Electrónicos:** Es el comprobante de pago que emiten los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría, la emisión se realiza en SUNAT Operaciones en línea con la clave SOL.
- 3) **Declaraciones Juradas:** Se presentan mediante formularios virtuales, la declaración jurada mensual se presenta a través del Formulario Virtual N° 616, en caso de la declaración jurada anual se presenta mediante el formulario virtual N° 709.
- 4) **Atención de Devoluciones y Fraccionamiento:** Cuando un contribuyente perceptor de rentas de cuarta categoría determine un saldo a favor, en la declaración jurada anual, puede solicitar la devolución mediante el Formulario Virtual N° 1649. Si determina un saldo por pagar puede solicitar el fraccionamiento de la deuda, a través del Formulario Virtual N° 687.

Por otra parte, en la Memoria Anual del 2018 de la SUNAT (2019) se publicó los resultados del uso de los canales virtuales, en la cual indica que en el año 2018 se realizaron 30 millones de transacciones en el canal virtual, lo que representa un incremento de 7,9%. Asimismo, la presentación de declaraciones juradas y trámites de RUC se incrementaron en 2,8% y 5,6%, respectivamente con relación al año anterior.

El uso de los servicios virtuales, como se describe en el párrafo anterior, va en aumento; sin embargo, se ha detectado inconvenientes en su uso, los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría reportan caídas en el sistema, que no les

permiten la emisión de recibos por honorarios electrónicos, presentación de las declaraciones juradas, pagos virtuales, modificación de datos, entre otros. Por lo cual, existe demora de atención de trámites virtuales y solicitudes de devolución, fraccionamiento, modificación de datos. Asimismo, se presentan errores en el sistema virtual como generación de recibo por honorarios electrónico sin numeración, información incompleta en los formularios virtuales, errores en la presentación de las declaraciones juradas. Esto debido a una deficiencia en la infraestructura tecnológica y un reducido número de canales de comunicación que permitan dar a conocer sobre el uso y beneficios de los servicios virtuales; además, no existen las condiciones necesarias de accesibilidad y uso de los servicios virtuales, y una percepción de riesgos relacionados con las tecnologías digitales y la baja conectividad de internet que se tiene en la mayoría de las zonas de la región. En consecuencia, genera desconfianza en el uso de los servicios virtuales, por las consecuencias que podrían incurrir como error en la presentación de la declaración jurada, entregar un comprobante de pago al usuario que posteriormente puede ser rechazado, por un error en su emisión; por lo expuesto, la intención de continuar en el uso de los servicios virtuales se reduce.

Además, genera insatisfacción que ponen en conocimiento de la administración tributaria mediante el libro de reclamaciones; por tal motivo, optan por acudir a un centro de servicios para recibir una atención presencial, que conlleva a la no adopción de los servicios virtuales. Actualmente, la Oficina Zonal de Huaraz cuenta

con tres Centros de Servicios al Contribuyente ubicados en los distritos de Huaraz, Caraz y Huari, por lo que, el contribuyente tiene que acudir, a veces de zonas muy lejanas solo para un trámite que podría hacer en línea, generando insatisfacción en ellos. Por tal motivo, es necesario la mejora en la prestación de los servicios virtuales en condiciones disponibles, ágiles, accesibles y que faciliten los trámites, que garantice la seguridad en los accesos y privacidad de la información, además, que genere confianza en el uso de los servicios virtuales que conlleve a la adopción por parte de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría.

Por lo expuesto, se plantean las siguientes preguntas de investigación.

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?

Problemas Específicos:

1. ¿Cuál es la relación entre los factores técnicos y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?

2. ¿Cuál es la relación entre los factores de imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?
3. ¿Cuál es la relación entre la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?
4. ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?
5. ¿Cuál es la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la intención de continuar su uso de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?
6. ¿Cuál es la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la satisfacción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?
7. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?

8. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?
9. ¿Cuál es la relación entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?
10. ¿Cuál es el constructo que debe priorizarse (del mapa importancia - rendimiento) para mejorar el desempeño del constructo objetivo de la confianza para la adopción de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?

1.2. Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

Objetivos Específicos:

1. Establecer la relación entre los factores técnicos y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
2. Establecer la relación entre los factores de imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
3. Establecer la relación entre la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
4. Establecer la relación entre los factores de riesgo y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
5. Establecer la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la intención de continuar su uso de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
6. Establecer la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

7. Establecer la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
8. Establecer la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
9. Establecer la relación entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
10. Identificar el constructo que debe priorizarse (del mapa importancia - rendimiento) para mejorar el desempeño del constructo objetivo de la confianza para la adopción de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020

1.3. Justificación

Justificación Teórica

Se buscó contribuir con el conocimiento científico, analizando la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los

contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT; en base a las teorías y conceptos del gobierno electrónico, modernización de la gestión pública, sistemas de información; cuyo resultado puede ser utilizado en la gestión de servicios virtuales en el sector público, porque se comprobó que la confianza en los servicios del gobierno electrónico se relaciona favorablemente con la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios del gobierno electrónico.

Justificación Práctica

Los resultados que se obtuvieron permitirán desarrollar procedimientos en la implementación de las políticas de modernización en la gestión pública de la SUNAT, Oficina Zonal Huaraz, referente al gobierno electrónico; en el uso adecuado de las TIC en la simplificación y facilitación de trámites, que genere confianza en el uso de los canales virtuales y disminuyan las atenciones presenciales, que conlleva a la satisfacción de los contribuyentes y la adopción de los servicios virtuales.

Justificación Metodológica

Se elaboró el cuestionario, cuya medición de la fiabilidad y validez se llevó a cabo mediante el modelo de medida reflectivo, del enfoque del modelo de ecuaciones estructurales por el método de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM por sus siglas en inglés) para recabar información respecto a la confianza en los servicios

del gobierno electrónico y su adopción en los contribuyentes, utilizando los instrumentos de medición y procesando en el aplicativo informático SmartPLS.

1.4. Delimitación

La investigación se delimita en el año 2020, durante el cual se realizó la investigación, y se delimita espacialmente, siendo el lugar a investigar en la Oficina Zonal Huaraz de la SUNAT.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

Alzahrani et al. (2018) en su investigación titulada *“Impacto de la confianza de los ciudadanos hacia la adopción exitosa del gobierno electrónico: Un análisis multigrupo de género, edad y experiencia en internet”* plantearon como objetivo investigar cómo las diferencias individuales en género, edad y experiencia en Internet influyen en la confianza de los ciudadanos de Arabia Saudita en la adopción del gobierno electrónico. La muestra fue de 912 ciudadanos sauditas con cualquier experiencia previa en el uso del gobierno electrónico. Para el análisis de la investigación se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento cuestionario. Los resultados del estudio revelaron que la disposición a confiar tiene un fuerte impacto en la confianza, mientras que los factores técnicos y la agencia gubernamental tienen un ligero impacto en la confianza; los factores de riesgo tienen una influencia negativa en la confianza en el gobierno electrónico, en cuanto, al impacto de la confianza en la satisfacción de los ciudadanos y su intención de seguir utilizando, el impacto de la confianza en la satisfacción tiene una fuerte correlación con la satisfacción. Por último, el impacto de la satisfacción de los ciudadanos en la adopción del gobierno electrónico es menos significativo y la intención de seguir utilizándose tiene una fuerte influencia en la adopción del gobierno electrónico.

En el trabajo de investigación de Mercy et al. (2020) titulado “*Impulsores y barreras para la adopción del gobierno electrónico en ciudades indias*” plantearon como objetivo comprender los niveles de conciencia y adopción de los servicios de gobierno electrónico e identificar los impulsores y barreras para la adopción de servicios de gobierno electrónico en cuatro ciudades de India. La metodología utilizada fue el uso de un modelo de adopción de tecnología basado en el estudio de la literatura existente y se probó empíricamente utilizando datos de campo de encuestas primarias en cuatro ciudades de India: Ahmedabad, Surat, Vadodara y Rajkot; el enfoque también incluyó capturar las respuestas de los ciudadanos sobre la conciencia de los servicios en línea, el uso y la satisfacción con servicios seleccionados para diferentes modos, y la percepción de los servicios de gobierno electrónico para comprender las perspectivas de los ciudadanos en su adopción. La muestra estuvo conformada por 400 ciudadanos de las cuatro ciudades. El hallazgo señaló que la mentalidad cívica no es una determinante significativa para la adopción de los servicios del gobierno electrónico, la utilidad está determinada principalmente por la confianza en la confiabilidad y seguridad/privacidad de dicho servicio. También, se obtuvo como resultado que, en cada una de las variables de normas sociales en el contexto de la probabilidad de utilizar los servicios municipales en línea reveló que esta preferencia generalmente aumenta con la educación superior, el nivel de ingresos más alto, la tendencia a tener una mentalidad cívica y ser digital alfabetizado; y la facilidad de uso percibida por una persona con respecto al servicio de gobierno electrónico depende

significativamente de la calidad de la infraestructura, el diseño del sitio web, el idioma del contenido y la alfabetización digital de la persona.

Susanto y Aljoza (2015) en su investigación titulada *“Aceptación individual de servicios de gobierno electrónico en un país en desarrollo: dimensiones de utilidad percibida y facilidad de uso percibida y la importancia de la confianza y la influencia social”*, tuvieron como propósito investigar las dimensiones de la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida de los servicios de gobierno electrónico en Indonesia. Recopilaron datos mediante encuestas a 40 usuarios que utilizaban los servicios de inmigración en línea y acudían a la oficina de Inmigración de la ciudad de Surabaya para recoger sus documentos o realizar otros pasos manuales; también, se realizó entrevistas profundas a 20 usuarios del sistema de inmigración en línea haciendo una pregunta abierta por qué están dispuestos a usar los servicios en línea. Los resultados confirmaron que el ahorro de energía percibido, el ahorro de tiempo percibido y la rentabilidad percibida son dimensiones de la utilidad percibida de un servicio de gobierno electrónico y que la navegación web fácil percibida y el fácil acceso en cualquier lugar y en cualquier momento son dimensiones de la utilidad percibida de un e-gobierno, asimismo, la facilidad de uso percibida influye significativamente en la utilidad percibida, sin embargo, la facilidad de uso percibida, utilidad percibida y condiciones facilitadoras no tienen una influencia significativa en relación con la intención de utilizar los servicios de gobierno electrónico. La confianza y la influencia social son dos factores que

influyen significativamente en la intención de las personas de utilizar un servicio de gobierno electrónico en un país en desarrollo. Estos hallazgos sugieren que, en el caso del gobierno electrónico en los países en desarrollo, la confianza del individuo en un servicio público en línea y la influencia social son factores críticos para la decisión del individuo de usar o no el servicio, también se encontró que los usuarios emplean los servicios en línea de inmigración porque están seguros de que el sitio web y los servicios son administrados oficialmente por el departamento de inmigración del gobierno de Indonesia, confían en toda la información y los servicios en línea del sitio web.

Por otro parte, Lin et al. (2011) en su trabajo *“Evaluación de la adopción ciudadana de iniciativas del gobierno electrónico en Gambia: una validación del modelo de aceptación de tecnología en el éxito de los sistemas de información”*, el propósito del estudio fue determinar como el modelo de aceptación de tecnología en países en desarrollo como Gambia impacta en el éxito del gobierno electrónico, asimismo determinar los factores que afectan las intenciones de los ciudadanos de Gambia de utilizar las instalaciones del gobierno electrónico. Se utilizaron encuestas y entrevistas para recopilar la información, se entrevistó a tres funcionarios del gobierno electrónico de Gambia del Departamento de Información, Comunicación y Tecnología y a dos profesores de la Universidad de Gambia para evaluar la validez del modelo de investigación propuesto. Este estudio muestra cómo las iniciativas de modelo de aceptación de tecnología y gobierno electrónico tendrían un impacto

positivo en el gobierno de Gambia, a pesar de las diferencias culturales dentro del país. Este estudio desarrolló un modelo exitoso del sistema de gobierno electrónico de Gambia para ayudar a los gambianos con operaciones gubernamentales más eficientes y rentables. Además, los resultados del estudio revelaron que las construcciones centrales del modelo de aceptación de tecnología tienen una fuerte influencia en la intención del usuario hacia los productos de gobierno electrónico.

También, Alawneh et al. (2013) en *“Medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico: lecciones de Jordania”* tuvieron como objetivo de investigación identificar los factores clave que determinan la satisfacción electrónica de los jordanos con el portal de servicios de gobierno electrónico de Jordania, se formularon cinco hipótesis y se identificaron cinco factores (seguridad y privacidad, confianza, accesibilidad, conocimiento de los servicios públicos y calidad de los servicios públicos) que podrían afectar el nivel de satisfacción de los jordanos al utilizar el portal de gobierno electrónico de Jordania. Se recopilaron datos mediante encuestas realizadas a 400 empleados en cuatro universidades en la región norte de Jordania y se utilizaron para probar las hipótesis propuestas. Los resultados muestran la utilidad e importancia de desvelar los impulsores clave de la satisfacción para retroalimentar un conjunto de recomendaciones que permitan crear portales del Gobierno Electrónico que sean compatibles con las necesidades, deseos y expectativas de los ciudadanos. Asimismo, la investigación señala que la satisfacción del usuario es un factor

crucial para el uso continuo de los servicios de gobierno electrónico y para el éxito o el fracaso de los proyectos de gobierno electrónico.

En la investigación de Janita y Miranda (2018) *"Calidad en los servicios de Gobierno Electrónico: una propuesta de dimensiones desde la perspectiva de los empleados del sector público"*, el objetivo principal del trabajo de investigación fue identificar los factores clave que deben ser considerados por el Gobierno al diseñar los portales de servicios web utilizados por sus empleados, se llevó a cabo un trabajo empírico para recopilar información primaria, utilizando el método Delphi y obteniendo la opinión de 31 especialistas expertos en gestión de la calidad en el ámbito universitario. Los resultados del estudio indicaron que, se deben considerar cuatro dimensiones para medir la calidad de los servicios electrónicos, las cuales son la calidad de la información, técnica, eficiencia, privacidad y comunicación con el empleado.

Alruwaie et al. (2020) en su investigación titulada *"Uso continuo de los servicios de administración electrónica por parte de los ciudadanos: el papel de la autoeficacia, las expectativas de resultados y la satisfacción"*, el objetivo que plantearon fue investigar los factores que influyen en el uso continuo de los servicios de administración electrónica. La población del estudio representaba a aquellos que habían obtenido/renovado sus servicios relacionados con vehículos a través del sistema de administración electrónica, mediante el método cuantitativo – encuesta recopilaron datos, emplearon el muestreo aleatorio y realizaron 853

cuestionarios. Se empleó el Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM) para el análisis de datos, y la herramienta Análisis de Estructuras de Momento (AMOS) se utilizó para los cálculos estadísticos, que permitió probar el modelo y las relaciones propuestas entre los constructos. Los resultados fueron que, los factores personales (autoeficacia, expectativas de resultados personales y satisfacción) junto con los sistemas de administración electrónica (calidad de la información y el servicio), la experiencia previa de los ciudadanos y la influencia social (trabajar en colaboración), son factores que pueden mejorar la comprensión del fenómeno de transformación del gobierno electrónico de forma continua.

Li y Shang (2020) en su investigación titulada *“Calidad del servicio, valor percibido e intención de uso continuo de los ciudadanos con respecto al gobierno electrónico: evidencia empírica de China”* el propósito de la investigación fue identificar los atributos centrales que influyen en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio del gobierno electrónico y explorar el mecanismo de mediación que juega el valor del servicio en la relación entre la calidad del servicio y la intención de uso continuo de los ciudadanos. Se hizo una encuesta de 1650 ciudadanos, se verificó los componentes de la calidad del servicio de gobierno electrónico a través del análisis de PLS-SEM. Los resultados revelaron que, el concepto de calidad del servicio de gobierno electrónico tiene ocho dimensiones contribuyentes: calidad del sistema, confiabilidad, seguridad, accesibilidad, calidad de la información, capacidad de servicio, interactividad y capacidad de respuesta;

el valor del servicio percibido es un poderoso mediador entre la calidad del servicio y la intención de uso continuo de los ciudadanos; intención de uso es una consecuencia de la calidad del servicio, el valor del servicio y la satisfacción.

El trabajo de investigación de Khan et al. (2021) titulada *“Antecedentes de confianza en el uso de las redes sociales para los servicios de gobierno electrónico: un estudio empírico en Pakistán”*, esta investigación tuvo como objetivo desarrollar un modelo que identifique los antecedentes de la confianza de los ciudadanos en el uso de las redes sociales para los servicios de gobierno electrónico. Se recopilaron 615 respuestas de ciudadanos familiarizados con el gobierno electrónico y los servicios. Se empleó el método de PLS-SEM para probar las relaciones propuestas en el modelo. Los hallazgos fueron una relación significativa de confianza con la intención de los ciudadanos de utilizar los servicios de redes sociales del gobierno; la calidad de la información, las garantías estructurales, la seguridad percibida, la privacidad percibida y la facilidad de uso percibida se identifican como antecedentes de confianza.

A Nivel Nacional

Lizardo (2017) en su trabajo de investigación titulada *“El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2017. El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental/transversal. La

muestra fue de 338 ciudadanos, muestreo probabilístico. Para recopilar datos, la técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, el mismo que fue validado a través de juicios de expertos, se determinó la confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. El resultado fue que existe una relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; el coeficiente de correlación Rho Spearman que se obtuvo fue de 0,582, con una significancia $p = 0,000$ menor a 0.05.

A Nivel Regional

Peralta (2019) en su tesis “*Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de Nuevo Chimbote, 2019*” determinó la relación entre gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, año 2019. Se empleó el tipo de estudio causal/correlacional con diseño no experimental, la población estuvo conformada por 382 ciudadanos quienes son usuarios, la técnica utilizada para para recopilar datos fue la encuesta mediante su instrumento el cuestionario, la recopilación de datos fue procesados por el programa SPSS. El hallazgo fue que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote en el año 2019, donde se obtuvo una correlación positiva de 0,657.

2.2. Bases Teóricas

A. Gobierno electrónico

A.1. Concepto

El gobierno electrónico desde el punto de vista tecnológico es:

“El mejoramiento de la gestión gubernamental utilizando las TIC, para servicios electrónicos para los ciudadanos y empresas, basados en internet, modernizando el Estado y obteniendo como resultado un mejor control y una gestión ágil de la administración pública. Afronta el reto de impulsar el desarrollo del gobierno electrónico para la adecuación normativa y de procedimientos para que la administración pública acepte e incentive los procedimientos electrónicos en su operación diaria” (Presidencia del Consejo de Ministros. Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información [CODESI], 2005).

Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2007) el gobierno electrónico es:

“El uso de las TIC en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”.

Asimismo, el gobierno electrónico es:

“Elemento fundamental en la modernización para mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y el buen gobierno; hacer que el gobierno sea más orientado a resultados, eficiente y centrado en el ciudadano; y permitir que los ciudadanos y las empresas accedan a los servicios y la información del gobierno de la manera más eficiente y efectiva posible mediante el uso de Internet y otros canales de comunicación” (Aggelidis y Chatzoglou, 2009).

El gobierno electrónico se define como “uso de las TIC de las instituciones de gobierno para mejorar los servicios e información a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2008).

Así también, se tiene en una de las investigaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL), donde Naser y Concha (2011) señalan que:

“Es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental; concepto de gestión que reúne la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno, bajo este punto de vista, el gobierno electrónico se basa y fundamenta su aplicación en la

Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana” (p. 45).

Según el Banco Mundial (2015) el gobierno electrónico es:

“Uso del gobierno en tecnologías de la información para transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno sirviendo para una variedad de fines diferentes como una mejor prestación de servicios gubernamentales con mejores interacciones con las empresas y la industria, empoderamiento de los ciudadanos a través del acceso a la información o una gestión gubernamental más eficiente; y los beneficios pueden ser menos corrupción, mayor transparencia, mayor conveniencia, crecimiento de ingresos y/o reducción de costos”.

Según, López Córdova (2016) el gobierno electrónico es:

“Cambio de paradigma en la gestión gubernamental, que fusiona la utilización de las TIC en gestión, planificación y administración para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, simplifica los procesos de soporte institucional y facilita la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana, bajo el cambio de mentalidad de los actores involucrados en la pretensión de una sociedad tecnológicamente avanzada

como instrumento que coloque a un país en una mejor posición para su verdadero y concreto salto hacia un mejor desarrollo”.

A.2. Normativa Peruana sobre Gobierno Electrónico

En Perú el uso del gobierno electrónico inició con la promulgación de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública (2002), el proceso de modernización empezó en las entidades, organizaciones y procedimientos, estableciendo principios, acciones, mecanismos y herramientas para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, cuyo objetivo es alcanzar un Estado:

Figura 2
Objetivos de un Estado moderno



Posteriormente, se aprueban las funciones de dirección y supervisión de la política nacional de informática y gobierno electrónico, en la dirección de la Secretaría de Gestión Pública, (Decreto Supremo N° 067-2003-PCM, 2003), así en el Perú se institucionaliza el gobierno electrónico. Después, mediante el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, (2007) se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la PCM y se creó la Oficina Nacional del Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), órgano especializado que depende jerárquicamente del Presidente del Consejo de Ministros, encargada de dirigir como ente rector el Sistema Nacional de Informática y de implementar la Política Nacional del gobierno electrónico e Informática. La ONGEI se encarga de coordinar con la Secretaría de Gestión Pública y brinda asistencia técnica para implementar los procesos de innovación tecnológica en la modernización de la Administración Pública planteando estrategias del gobierno electrónico; además, se encarga de coordinar y supervisar su implementación, formular propuestas para impulsar el proceso de desarrollo tecnológico y promueve la integración tecnológica, con la finalidad de modernizar del Estado.

Mediante el Decreto Supremo N° 066-2011-PCM (2011) se aprobó el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0, documento que fue elaborado por la Comisión Multisectorial de Seguimiento y Evaluación para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, bajo la dirección de la PCM, a través de la ONGEI en su calidad de Secretaría Técnica. Para un mejor

desarrollo social y económico en el país mediante el uso de las TIC, esta agenda define una visión para el desarrollo de la Sociedad de la Información y el conocimiento en el Perú, la cual se despliega a través de ocho objetivos, con sus respectivas estrategias, los cuales deben ser complementados con acciones, proyectos y actividades de las instituciones públicas, entidades privadas, universidades y sociedad civil.

La Agenda Digital Peruana 2.0 tiene como objetivos los siguientes: hacer accesible la sociedad de la información y el conocimiento a todos los ciudadanos, incluso en las regiones urbanas y rurales, y fomentar su participación activa; incrementar el acceso y participación de la población en la sociedad de la información y el conocimiento a través de la integración, ampliación y garantía del cultivo de competencias relevantes; brindar mayor acceso y uso de las TIC para la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permitan el pleno ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo humano en línea con los objetivos de desarrollo del milenio; priorizar las inversiones en investigación y desarrollo y el avance tecnológico a nivel nacional debe ser un enfoque para el avance de la ciencia y la tecnología; mejorar y aplicar las TIC a la fabricación, para impulsar la productividad y la competitividad y crear nuevos productos y servicios; crear un sector de las TIC localmente reconocido a nivel mundial que sea a la vez inventivo y competitivo; abogar por un sector público de alto calibre que sirva a la gente; desarrollar la sociedad de la

información y el conocimiento incorporando los principios de la Agenda Digital Peruana 2.0 en las políticas locales, regionales, sectoriales y nacionales.

Posteriormente, con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en Perú (PNMGP), en la cual señala que, el gobierno electrónico ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria para la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no sólo impulsando una modernización institucional a través del uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino utilizándolo en el mejoramiento de la entrega de servicios y trámites a los ciudadanos y empresas.

Además, esta norma señala que los análisis de los sistemas de gobierno electrónico pueden realizarse tanto desde el punto de vista interno como institucional y del ciudadano a usuario. En el caso del ciudadano a usuario, las instituciones deben abordar el trabajo en las ventanillas únicas de atención al ciudadano o empresario, las definiciones en torno a los servicios públicos en línea y el uso de los distintos canales (presencial, telefónico y digitalmente), todo de acuerdo con los requerimientos y preferencias de los ciudadanos y empresas involucradas. En cuanto al enfoque interno, los organismos gubernamentales pueden utilizar las TIC para mejorar su administración de varias maneras; que incluyen el uso de herramientas eficientes para administrar información y bases de datos, optimizar las operaciones internas y fomentar la comunicación y la colaboración entre

agencias. Los Pilares centrales que establece la PNMGP son: 1. Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos; 2. Presupuesto para resultados; 3. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional; 4. Servicio civil meritocrático; y 5. Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, y como ejes transversales: 1. Gobierno abierto; 2. Gobierno Electrónico y 3. Articulación interinstitucional.

Figura 3

Pilares y ejes de la Política de Modernización de la Gestión Pública



Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2020).

En la figura se puede observar que el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional sirven como ejes transversales necesarios para sustentar los pilares (gobierno colaborativo multinivel). Dado que la gestión por

procesos, el seguimiento y la evaluación, y la promoción del gobierno abierto cuentan con el apoyo del gobierno electrónico, este instrumento es fundamental en el proceso continuo de modernización de la administración pública.

Además, el PNMGP tiene como objetivo general: orientar, articular y promover en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia la gestión pública por resultados que incida positivamente en el bienestar de las personas y el crecimiento del país; por otra parte, contine los siguientes objetivos específicos:

- Presionar para que los tres niveles de gobierno establezcan metas que sean específicas, alcanzables y en línea con las políticas nacionales y sectoriales.
- Hacer que el estado tenga, distribuya y use sus recursos presupuestarios para financiar los resultados que la gente quiere y necesita.
- En el proceso de descentralización revisar las definiciones nacionales, regionales y locales de las competencias y roles de las entidades.
- Que todas las agencias gubernamentales adopten la gestión de procesos y aboguen por la simplificación administrativa para mejorar los procesos y servicios para los residentes y las empresas.
- Fortalecer el sistema de recursos humanos para reclutar, capacitar y retener a los trabajadores públicos que estén calificados para sus funciones.

- Vigilar qué tan bien se están convirtiendo las entradas en los resultados que la gente quiere ver.
- Diseñar un sistema de gestión del conocimiento que funcione en conjunto con el sistema de monitoreo y evaluación de la gestión pública, de modo que se puedan extraer lecciones tanto de los éxitos como de los fracasos y se puedan establecer las mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión.
- Impulsar un gobierno transparente apoyándose en gran medida en las TIC para la planificación, producción y gestión del sector público.
- Establecer mecanismos que promuevan la apertura, la opinión pública y la supervisión en la formulación de políticas, la prestación de servicios públicos y el desempeño de las entidades.
- Para mejorar la capacidad de servicio del Estado en beneficio de la ciudadanía a través de la articulación de políticas, recursos y capacidades es importante promover y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades al nivel que otros niveles de gobierno.
- Promover el debate y la participación ciudadana en el análisis, planificación, aprobación, implementación, evaluación y mejora de las políticas públicas nacionales y sectoriales.

- Fomentar el desarrollo de los mecanismos de coordinación entre los tres niveles de gobierno que son esenciales para la coordinación efectiva de los servicios públicos.
- Para entregar bienes y servicios públicos de manera más eficiente, eficaz y abierta en respuesta a la demanda de los ciudadanos, es importante que las instituciones que sirven al público en los tres niveles de gobierno reciban la autoridad y los recursos que necesitan para llevar a cabo sus misiones.

A.3. Lineamientos del gobierno electrónico

El gobierno electrónico busca asegurar la transparencia, la integridad y la ética pública, la participación y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las entidades (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013). En ese sentido, los lineamientos son:

- a. Asegurarse de que la información que recibe el público sea oportuna, precisa, completa y neutral. Permita que los ciudadanos expresen sus opiniones sobre políticas públicas y calidad del servicio a través de líneas abiertas de contacto.
- b. Fomentar el uso de las tecnologías de las TIC como medio para ampliar el acceso de las personas al conocimiento.
- c. Se deben diseñar portales de datos abiertos y fomentar el interés social.

- d. Apoyar la planificación, producción y gestión del sector público con énfasis en las TIC, lo que a su vez ayudará a fortalecer las iniciativas de gobierno abierto; y abogar por el gobierno electrónico.
- e. Facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios gubernamentales en línea de manera clara, concisa y uniforme.
- f. Poner a disposición del público información que se encuentre en constante revisión y actualización.
- g. Conectar la infraestructura de comunicaciones de la entidad lo más cerca posible a la infraestructura nacional de gobierno electrónico, según lo establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

A.4. Función del gobierno electrónico

Transparencia y rendición de cuentas: Mediante los portales públicos o portales de transparencias, las entidades públicas ponen en conocimiento de la ciudadanía información pública, como los gastos de los funcionarios públicos, conocer en qué se invierten los recursos, entre otros.

Servicios en Línea: Actualmente, las entidades públicas ofrecen servicios virtuales, además han implementado la mesa de partes virtual, que permite gestionar muchos trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales reducen los costos y los tiempos de los ciudadanos.

Participación ciudadana: Los ciudadanos pueden dar su opinión respecto a temas de interés general mediante plataformas virtuales implementados para tal fin. Además, se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios de las entidades públicas.

Capacitación y Educación a Distancia: Muchas entidades públicas utilizan Internet para capacitar a sus funcionarios, la educación a distancia se ha vuelto una herramienta fundamental que permite mantener actualizados a los trabajadores que permite mejorar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y empresas.

A.5. Tipos de relaciones de gobierno electrónico

Existen tipologías del gobierno electrónico formadas respecto a la interacción del gobierno con otros actores, es decir, a sus interacciones, según Honores Coronado (2021) son:

- 1. Gobierno a ciudadano (G2C) *Government to Citizen*.** Este modelo interactivo sirve para cumplir con los servicios administrativos que brinda el Estado al ciudadano, como la entrega de documentos personales a los ciudadanos como DNI, licencia, pasaporte; asimismo, búsqueda en línea de servicios de empleo, acceso a la información a través de portales institucionales, como formularios de trámite; se amplía la cantidad de canales disponibles para el ciudadano y tienen acceso a la información más actualizada.

2. **Gobierno a Empresa (G2B)** *Government to Business*. Aquí se brinda servicios del Estado a la empresa privada, es decir, las entidades públicas brindan servicios de índole administrativo, de información y transacción a las empresas privadas. Como las solicitudes de licencia de funcionamiento municipal, constitución de una nueva empresa en línea, notificación de impuestos. La respuesta del Estado es más rápida y se reducen los costos y los gastos de operación de las empresas. Por otra parte, este modelo comprende los portales que tienen como finalidad transparentar las compras estatales, como el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).
3. **Gobierno a Empleado (G2E)** *Government to Employee*. Este modelo contempla la relación entre el Estado con los servidores públicos, el Estado ofrece servicios de desarrollo profesional para mejores niveles de capacitación virtual, para brindar mejores servicios informativos; además, las entidades públicas pueden atender de manera más rápida y eficiente las demandas de los trabajadores estatales. También, comprende los boletines institucionales, las ofertas de empleos, las noticias sobre leyes o las normativas; la intranet cuyo objetivo es ofrecer información y servicios para los servidores públicos. La capacitación a distancia por el método e-learning, ello contribuye sustantivamente a incrementar la productividad de los servidores públicos, la cual a su vez impacta en un mejor servicio al ciudadano, así como a los usuarios internos y externos del sector público.

4. Gobierno a Gobierno (G2G) *Government to Government*. Por la necesidad de las entidades públicas de vincularse y coordinar entre sí los diferentes objetivos gubernamentales, esta cohesión posibilita la planificación de actividades y metas, así como la presentación de presupuestos y actividades financieras. Los procesos en línea se vuelven más dinámicos, con la información compartida entre entidades del Estado, y a través de procesos transaccionales, se destaca en mayor grado la interoperabilidad y los servicios web, que cumplen un rol fundamental en los sistemas de información, como el Sistema de Información Financiera (SIAF).

A.6. Fases del desarrollo del Gobierno Electrónico

Según Honores Coronado (2021):

“El desarrollo del gobierno electrónico comprende 4 fases: presencial, interacción, transacción y transformación; aparecen con la visión que tiene cada institución por satisfacer los requerimientos de información y de comunicación, conforme a la demanda de los ciudadanos y/o usuarios, cada fase cumple un rol distinto, tiene sus propios objetivos, sus propios costos, procesos, complejidad y necesidades respecto al uso de las TIC”

A continuación, se detalla cada fase:

1. **Presencial:** El Estado pone en línea información básica, como normas, leyes, reglamentos, documentos, organigrama de la entidad pública, las funciones que cumple, el directorio. En esta fase la interacción con los ciudadanos y las empresas es nula, es solamente informativa.
2. **Interacción:** Existe interacción con el Estado y los administrados, permite mantener la comunicación y dialogo fluido con las instancias del gobierno, que se realizan por medio de la vía electrónica, eliminando la burocracia de las oficinas gubernamentales.
3. **Transacción:** Se hace uso de alta tecnología, implica mayor complejidad en su diseño y funcionamiento, permite realizar pagos virtuales, trámites completos en línea u otra documentación de importancia para los ciudadanos. Para llegar a esta etapa, se requieren optimizar los procesos actuales, adecuar su normatividad, capacitar a los empleados y otros factores conducentes a favorecer este nivel de transacción, existe comunicación de doble vía y automatizada, entre el gobierno y sus administrados.
4. **Transformación:** Es la fase más alta, se busca la máxima comunicación, interacción y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. En esta fase, el gobierno despliega las mejores estrategias y habilidades, opera los mejores cambios para que los ciudadanos y las empresas reciban los

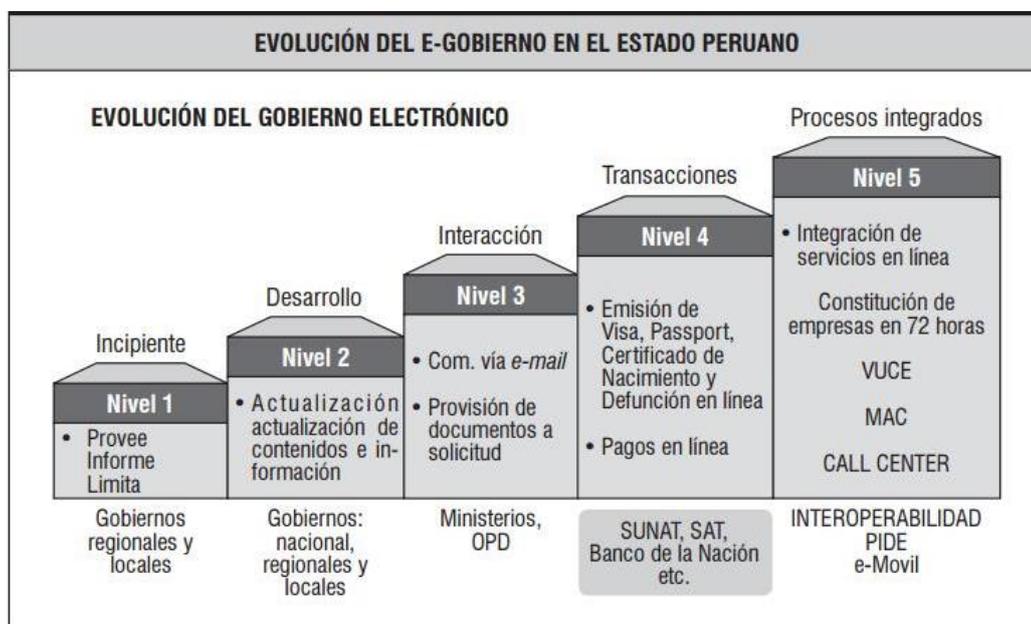
beneficios de esta transformación. Para el funcionamiento eficiente, se necesita conocimiento de la tecnología y voluntad política del gobierno.

A continuación, se muestra la evolución que ha tenido el gobierno electrónico en las entidades públicas del Estado Peruano, en el caso de SUNAT se encuentra en la fase de transacciones:

A.8. Componentes Pertencientes a la Adopción de los Servicios de GE

Figura 4

Evolución del Gobierno Electrónico en el Estado Peruano.



Fuente: Sabogal Sánchez (2015).

Existe artículos respecto a los factores que influyen en la adopción o aceptación de los servicios del gobierno electrónico, las principales investigaciones son

cuantitativas, que tratan sobre el grado de adopción de los servicios del gobierno electrónico y que factores influyen para su aceptación de parte del usuario (Hofmann, S., Räckers, M., Becker, J., 2012).

Factores técnicos: Bélanger y Carter; Carter y Weerakkody; Warkentin et al. (2008; 2008; 2002) indican que existe una fuerte relación entre los factores técnicos y la confianza en el gobierno electrónico. Hay estudios empíricos recientes en el contexto de la confianza en el gobierno electrónico apoyan la opinión de que la tecnología tiene una influencia positiva en los ciudadanos, confianza en el gobierno electrónico (Abu-Shanab y Al-Azzam, 2012; Bannister y Connolly, 2011; Beldad et al., 2012). Según Ayyash et al. (2013) señalan que la calidad de la información, la calidad del sistema y la calidad del servicio son factores técnicos importantes que influyen en la confianza de los ciudadanos en el gobierno electrónico.

Imagen Institucional: Un número considerable de estudios de investigación destacan a las agencias gubernamentales como un factor importante para influir a los ciudadanos, respecto a la confianza en el gobierno electrónico (Ayyash et al., 2013; Ganesan y Hess, 1997; Jarvenpaa et al., 1998; Mayer et al., 1995; McKnight et al., 2002). Además, un estudio de Teo et al. (2009) ha demostrado que existe una relación positiva entre las agencias gubernamentales y la confianza en el gobierno electrónico. Del mismo modo, Wang y Lo (2013) convinieron en que la confianza en las agencias gubernamentales es un factor importante que conduce al desarrollo de la confianza en el gobierno electrónico. Otro estudio significativo de Beldad et

al. (2012) señala dos dimensiones para estudiar la influencia de las agencias de gobierno en la confianza de los ciudadanos: la reputación del gobierno y la experiencia pasada.

Disposición a confiar: Abdelghaffar et al. (2010), mencionan que un número considerable de estudios de investigación destacan a las agencias gubernamentales como un factor importante para influir en los ciudadanos, confianza en el gobierno electrónico. Además, un estudio de Teo et al. (2009) ha demostrado que existe una relación positiva entre las agencias gubernamentales y la confianza en el gobierno electrónico. Del mismo modo, Wang y Lo (2013) convinieron en que la confianza en las agencias gubernamentales es un factor importante que conduce al desarrollo de la confianza en el gobierno electrónico. Bannister y Connolly; Colesca (2011; 2009) proporcionan evidencia empírica para mostrar que factores característicos como la edad, el género, la disposición a la confianza, la educación y la experiencia en Internet tienen una correlación significativa con la confianza en el gobierno electrónico. Además, Abdelghaffar et al. (2010) concuerda que las características de los ciudadanos influyen en la confianza en el eGovernment. Bannister y Connolly (2011) desarrollaron un modelo de confianza en el gobierno electrónico que conceptualiza el efecto de las características del individuo en la confianza en el gobierno electrónico. Aunque muchos estudios recientes apoyan la opinión de que las características de los ciudadanos tienen un efecto en la confianza en el gobierno

electrónico, pocos estudios investigan la relación crítica entre la disposición a la confianza y la confianza en el gobierno electrónico.

Riesgo: Según Rousseau et al. (1998), el riesgo es un antecedente a la confianza porque "el riesgo crea oportunidades para la confianza, lo que lleva a tomar riesgos" (pág. 395). Esto es apoyado por Colesca (2009), que muestra que el riesgo tiene un impacto negativo en relación con la confianza en el gobierno electrónico. Además, un estudio reciente de Rehman et al. (2012) revela que el riesgo percibido influye en la confianza y la intención de los ciudadanos para usar los servicios del gobierno electrónico. Varios estudios presumen las cuestiones de seguridad y privacidad como riesgos tecnológicos significativos que influyen en la confianza de los ciudadanos (Ayyash et al., 2013; Beldad et al., 2012; Colesca, 2009).

Confianza en el gobierno electrónico: Requisito crítico para aumentar la intención de los ciudadanos de utilizar cualquier servicio dado (Lewis y Weigert, 1985; Mayer et al., 1995; Rotter, 1971). Un número considerable de estudios coinciden en que la confianza en el gobierno electrónico tiene un efecto significativo en la intención de utilizar el gobierno electrónico (Alsaghier et al., 2009; Ayyash et al., 2013; Teo et al., 2009; Warkentin et al., 2002). Warkentin et al. (2002), consideran que las creencias de los usuarios y su intención de participar en el gobierno electrónico. Teo et al. (2009) realizan un estudio empírico para analizar el papel de la confianza en el éxito del gobierno electrónico. Según Teo et al. (2009), la confianza en el gobierno electrónico es un factor que influye en la satisfacción de

los ciudadanos. Estudios empíricos muestran una relación positiva entre la confianza en el gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos. Del mismo modo, en una encuesta telefónica de 787 usuarios del gobierno federal de EEUU por Morgeson et al. (2010), se determinó que la confianza en el gobierno federal conduce a una mayor satisfacción con la interacción de una agencia.

Satisfacción de los ciudadanos: Kumar et al. (2007) remarcan la importancia de la satisfacción durante la experiencia previa al uso de los servicios en línea para que influya positivamente en una futura adopción de servicios en línea similares. Se usa el factor de Satisfacción como evaluación subjetiva, mientras que intención de usar se describe como un factor motivacional. Teo et al. (2009) acuerdan que la satisfacción es un factor que influye en la intención para usar servicios en línea. Weerakkody et al. (2016) indican que hay una relación interdependiente entre la satisfacción del usuario y su uso de un proyecto de sistemas de información. Del mismo modo, Teo et al. (2009) encuentran una significativa relación entre la satisfacción de los ciudadanos y su uso de sitios web de gobierno electrónico.

Intención de seguir usando: El modelo de éxito actualizado de DeLone y McLean también considera una fuerte relación entre la intención de usar y el uso de una medida de éxito para proyectos de sistemas de información. En el contexto de confiar en el gobierno electrónico, muchos estudios demuestran que la intención de usar influye en la adopción del gobierno electrónico (Abu-Shanab y Al-Azzam,

2012; Alsaghier et al., 2009; Carter y Bélanger, 2005; Mayer et al., 1995; Warkentin et al., 2002).

Además, se cita el modelo de sistema de información de DeLone y McLean (2003) (en adelante denominado el modelo D&M). El modelo D&M es ampliamente utilizado en la literatura de sistema de información y proporciona un modelo integral relacionado con el éxito de los sistemas de información. Específicamente, en este documento, se desarrolla el modelo D&M combinando no solo factores técnicos sino también aspectos de agencias gubernamentales y ciudadanos. Así, en el marco propuesto, cuatro factores se refieren a los antecedentes de confianza en el gobierno electrónico: factores técnicos, factores de agencia gubernamental, riesgo y disposición a confiar. El resultado de confianza en el gobierno electrónico incluye la intención de usar, satisfacción de los ciudadanos y uso del gobierno electrónico en el marco de investigación propuesto basado en la situación de gobierno a ciudadano.

2.3. Definición de términos

Confianza en el gobierno electrónico: Factor que influye en la satisfacción de los ciudadanos. Sus resultados garantizan la confianza en el gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos (Teo et al., 2009).

Gobierno a ciudadano (G2C). La interacción del gobierno para proporcionar información, servicios y responsabilidad a los ciudadanos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

Gobierno a empresa (G2B). La interacción no comercial en línea entre el gobierno local y central y el sector comercial, en lugar de los particulares (G2C) (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

Gobierno a Gobierno (G2G). Interacción en línea entre organizaciones gubernamentales, departamentos y autoridades. Los sistemas G2G generalmente vienen en uno de dos tipos: Orientación interna y externa (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

TIC: Herramientas para la gestión y transformación de la información con el uso de computadoras y programas a fin de hacer una selección, identificación y registro de la información. De modo que, subyace un sentido social en el uso de la tecnología, al asociarla a la comunicación, lo que conlleva a las personas a insertarse a las relaciones sociales (Sánchez, 2007).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe una influencia significativa y positiva entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

2.4.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una influencia significativa y positiva entre los factores técnicos y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
2. Existe una influencia significativa y positiva entre los factores de imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
3. Existe una influencia significativa y positiva entre la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

4. Existe una influencia significativa y positiva entre los factores de riesgo y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
5. Existe una influencia significativa y positiva entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la intención de continuar su uso de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
6. Existe una influencia significativa y positiva entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la satisfacción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
7. Existe una influencia significativa y positiva entre la satisfacción y la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
8. Existe una influencia significativa y positiva entre la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

9. Existe una influencia significativa y positiva entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

2.5. Variables

Factores técnicos; imagen institucional; disposición a confiar; factores de riesgo; confianza en los servicios del gobierno electrónico; intención de continuar en el uso de servicios; satisfacción de los ciudadanos; adopción de los servicios del gobierno electrónico.

Tabla 1

Línea de investigación

Línea de investigación	Componentes referenciales
Dirección	Gestión de la innovación

Tabla 2

Operacionalización de Variables

Constructos o variables latentes	Orden	Definición conceptual	Variables observables o indicadores
Factores técnicos	CO Inferior		1. Información necesaria en tiempo real. 2. Información precisa. 3. Información actualizada. 4. Facilidad de acceso a los servicios virtuales.
Imagen institucional	CO Inferior	“Uso de las TIC en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios” (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2007).	5. Reputación de tomar los intereses de los contribuyentes. 6. Reputación de ser honesta en las transacciones en línea. 7. Reputación de ser competente para trámites en línea. 8. Experiencias positivas en línea.
Disposición a confiar	CO Inferior		9. Confianza en los trabajadores. 10. Confianza en lo poco conocido. 11. Confianza en las buenas intenciones de los trabajadores.
Factores de riesgo (Previsión)	CO Inferior		12. Privacidad de la información. 13. Seguridad de la información. 14. Servicios virtuales acorde con las expectativas.
Confianza en los servicios del gobierno electrónico	CO Superior		15. Los servicios virtuales no perjudican. 16. Confianza en los servicios virtuales.
Intención de continuar en el uso de servicios	CO Inferior	Predisposición de utilizar cualquier servicio dado (Lewis y Weigert, 1985); (Mayer et al., 1995); (Rotter, 1971).	17. Intención de seguir utilizando los servicios virtuales. 18. Intención de recomendar los servicios virtuales. 19. Servicios virtuales adecuados para satisfacer las necesidades de interacción.
Satisfacción	CO Inferior		20. Servicios virtuales eficaces para satisfacer las necesidades de interacción.
Adopción de los servicios del gobierno electrónico	CO Superior		21. Satisfacción con los servicios virtuales.
			22. Usaría los servicios virtuales para consultas 23. Utilizaría los servicios virtuales para trámites, declaraciones y pagos. 24. Utilizaría los servicios virtuales

Fuente adaptada de Alzahrani et al. (2018)

Nota: LOC = Lower-Order Component; HOC = Higher-Order Component (Componente de Orden Superior y los Componentes de Orden Inferior)

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Por su finalidad fue aplicada por plantear solución de problemas descritos (Rodríguez, 2011). Por su enfoque fue cuantitativa. Por su alcance fue explicativo porque responde a causas a partir de las relaciones de variables y porque recoge conocimientos o datos de fuentes primarias para el logro de un nuevo conocimiento de tipo causal (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental y transversal debido a que la recolección de datos que se hizo fue en un momento dado en el horizonte cronológico, además de que no se manipularon las variables del objeto de estudio.

3.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por contribuyentes inscritos en el RUC, perceptores de rentas de cuarta categoría, cuya cifra es de 4820 contribuyentes, pertenecientes a la Oficina Zonal Huaraz, SUNAT. La muestra se obtuvo aplicando el muestreo correspondiente:

$$n = \frac{z^2 * pq(N)}{S^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 (4820)}{0.05^2 (4820 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde:

N = población

Z = 1.96, para un nivel de confianza del 95%

S = 0.05 como margen de error

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

n = Tamaño de muestra

Y, por lo tanto, la muestra es: 356

La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los contribuyentes inscritos en el RUC, perceptores de rentas de cuarta categoría, pertenecientes a la Oficina Zonal Huaraz, SUNAT.

3.4. Técnicas e instrumento para la recolección de datos

La técnica fue la encuesta. El cuestionario, fue el instrumento para la recolección de datos con preguntas con tipo Likert, en función a la naturaleza del indicador. La fuente o informante para el caso fueron los contribuyentes (trabajadores independientes). Se formularon preguntas para la variable independiente y dependiente en función a los indicadores. La fiabilidad es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto produce iguales resultados. La validez indica que un conjunto de indicadores representa a un único constructo. La fiabilidad y validez del instrumento se realizó a través de la evaluación del modelo de medida reflectivo, mediante la consistencia interna con el Alfa de

Cronbach y fiabilidad compuesta, la validez convergente mediante la varianza media extraída (AVE, por sus siglas en inglés) y la validez discriminante a través del criterio de Fornell-Larcker. La fiabilidad y validez de la consistencia interna del instrumento se logró estimar con este recurso estadístico.

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos

Para el análisis de datos se utilizó el análisis estadístico, a través de la estadística y se presentaron en una distribución de frecuencias, específicamente en tablas. Este análisis fue realizado de acuerdo con la codificación que se estableció para la recolección de datos. Se empleó el método multivariante de segunda generación denominado modelación de ecuaciones estructurales con PLS-SEM, para el análisis de las variables (constructos) que muestre la lógica de la relación de las hipótesis que se probarán. El modelo se compone de dos elementos: 1) el modelo estructural (llamado también modelo interno en PLS-SEM) que describe las relaciones entre las variables latentes, y 2) el modelo de medida, que muestra las relaciones entre las variables latentes y sus medidas (sus indicadores).

Interpretación de datos

Los datos luego de ser analizados y procesados mediante los programas anteriormente mencionados, fueron presentados en un informe que contiene tablas descriptivas y cruzadas que proporcionaron una visión más amplia y sencilla sobre los resultados de este trabajo de investigación.

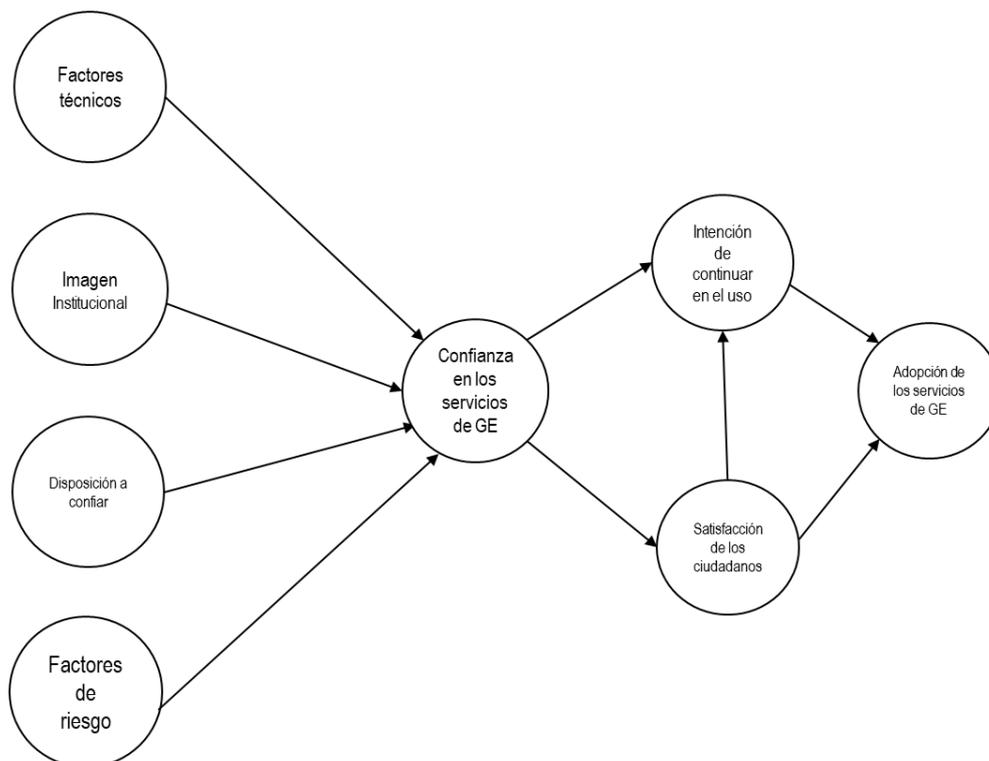
Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Figura 4

Modelo teórico de investigación



Fuente adaptada de Alsaghier (2010)

Siendo una de las reglas básicas para el desarrollo de una investigación el uso de un modelo de investigación previa, como respalda Vara Horna (2015, p. 91) se optó por evaluar diferentes modelos que miden la adopción de los servicios de gobierno electrónico, siendo el más apropiado, de acuerdo a la realidad local y a la

experiencia de quien realiza la investigación el modelo presentado por Alsaghier (2010), además, de tener la intención de probar un marco teórico desde una perspectiva de predicción aspecto que se adecua cuando el modelo estructural incluye muchos constructos, indicadores y relaciones de modelo; asimismo, buscar la exploración de extensiones teóricas de teorías establecidas que requieren ponerse a prueba para consolidar teorías. Para ello, se procedió a realizar el cálculo del algoritmo de PLS-SEM (estimación del modelo), cuyos resultados muestran las cargas factoriales de cada indicador, los coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes *path* y el R^2 .

Perfil del encuestado

Se distribuyeron un total de 356 cuestionarios. Se presenta un perfil demográfico de los encuestados. De los participantes, los hombres registraron 197 (55,3%) y las mujeres se situaron en 159 (44,7%). En cuanto al grado de preparación se observa que los encuestados fueron mayormente de la categoría Superior Universitario, 158 (que representa 44.4%), seguido de Superior Técnico, 102 (28.7%) y de secundaria 96 (27%).

Evaluación del modelo de medida

Se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio para probar la fiabilidad del ítem, la validez convergente y la validez discriminante de las escalas de medición. Como se muestra, todos los ítems cargados excedieron el punto de corte mínimo de 0.50, por

lo tanto, se logró la consistencia interna. Además, para determinar si los elementos cargados en la otra construcción, se calcularon las cargas cruzadas. En términos de validez convergente, se hace referencia a que los ítems de constructo estén al menos moderadamente correlacionados. Los hallazgos confirmaron que todos los valores de fiabilidad compuesta (FC) y el α de Cronbach estaban por encima de 0.7 y todos los valores de varianza promedio extraídos (AVE) cumplieron con los criterios mínimos. Para la validez discriminante, se usó el criterio para medir el grado en que los elementos diferencian entre construcciones y miden conceptos distintos. Por lo tanto, el modelo de medición fue satisfactorio y proporcionó suficientes evidencias en términos de confiabilidad, validez convergente y validez discriminante.

Evaluación del Modelo Estructural

El modelo de ecuaciones estructurales se compone de dos elementos: (i) El modelo de medida o modelo de medición, en el cual se analizan las cargas factoriales de las variables observables (indicadores) con relación a sus correspondientes variables latentes (constructo), se trata de modelo externo de variables latentes exógenas.

En esta estructura se evalúa la fiabilidad y validez de las medidas del modelo teórico. (ii) El modelo estructural en el cual se analizan las relaciones de causalidad entre las variables latentes (modelo externo de variables latentes endógenas).

Se hizo bootstrapping para generar valor t y valor p para cada una de las hipótesis y el impacto potencial de las covariables. El estudio utilizó el enfoque de

bootstrapping con 1,000 muestras aleatorias para probar el coeficiente de trayectoria (β) y las hipótesis.

Tabla 3
Distribución demográfica del muestreo

Variables demográficas	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sexo	Femenino	159	44.7%
	Masculino	197	55.3%
Grado de instrucción	Secundaria	96	27.0%
	Superior Técnico	102	28.7%
	Superior Universitario	158	44.4%

Tabla 4
Evaluación del modelo de medida

Constructo	Items	Cargas	α Cronbach	FC	AVE
Adopción de los servicios del gobierno electrónico			0.803	0.884	0.717
	Adopc_1	0.841			
	Adopc_2	0.848			
	Adopc_3	0.852			
Confianza en los servicios del gobierno electrónico			0.703	0.869	0.769
	Conf_1	0.850			
	Conf_2	0.903			
Imagen Institucional			0.813	0.877	0.641
	Imag_1	0.852			
	Imag_2	0.807			
	Imag_3	0.796			
	Imag_4	0.745			
Intención de continuar en el uso			0.697	0.868	0.767
	Intenc_1	0.874			
	Intenc_2	0.878			
Satisfacción			0.707	0.872	0.773
	Satisf_1	0.879			
	Satisf_2	0.880			
Disposición a confiar			0.754	0.859	0.670
	disConf_1	0.819			
	disConf_2	0.798			
	disConf_3	0.839			
Factores de riesgo (Previsión)			0.753	0.858	0.668
	fRiesgo_1	0.822			
	fRiesgo_2	0.809			
	fRiesgo_3	0.821			
Factores técnicos			0.821	0.882	0.653
	fTecn_1	0.845			
	fTecn_2	0.809			
	fTecn_3	0.857			
	fTecn_4	0.714			

Tabla 5*Validación discriminante de constructos (Criterio de Fornell-Larcker)*

	1	2	3	4	5	6	7	8
Adopción de los servicios del gobierno electrónico	0.847							
Imagen Institucional	0.754	0.801						
Intención de continuar en el uso	0.731	0.715	0.876					
Satisfacción	0.751	0.725	0.714	0.879				
Confianza en los servicios del gobierno electrónico	0.716	0.675	0.718	0.682	0.877			
Disposición a confiar	0.797	0.776	0.761	0.744	0.727	0.819		
Factores de riesgo	0.802	0.798	0.747	0.730	0.714	0.791	0.817	
Factores técnicos	0.778	0.790	0.736	0.730	0.698	0.762	0.772	0.808

Tabla 6*Coefficiente de determinación y magnitud de efectos (f^2)*

	Adopc	Conf	Intenc	Satis	R ²
Adopción de los servicios del gobierno electrónico					0.641
Confianza en internet			0.257	0.868	0.600
Imagen institucional		0.002			
Intención de uso de los servicios del gobierno electrónico	0.215				
Satisfacción	0.298		0.241		
Disposición a confiar		0.077			
Factores de riesgo (Previsión)		0.040			
Factores técnicos		0.036			

Tabla 7
Determinación de la relevancia predictiva

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Adopción de los servicios del gobierno electrónico	1068.000	582.919	0.454
Confianza en internet	712.000	394.394	0.446
Imagen institucional	1424.000	1424.000	
Intención de uso de los servicios del gobierno electrónico	712.000	383.515	0.461
Satisfacción	712.000	458.407	0.356
Disposición a confiar	1068.000	1068.000	
Factores de riesgo	1068.000	1068.000	
Factores técnicos	1424.000	1424.000	

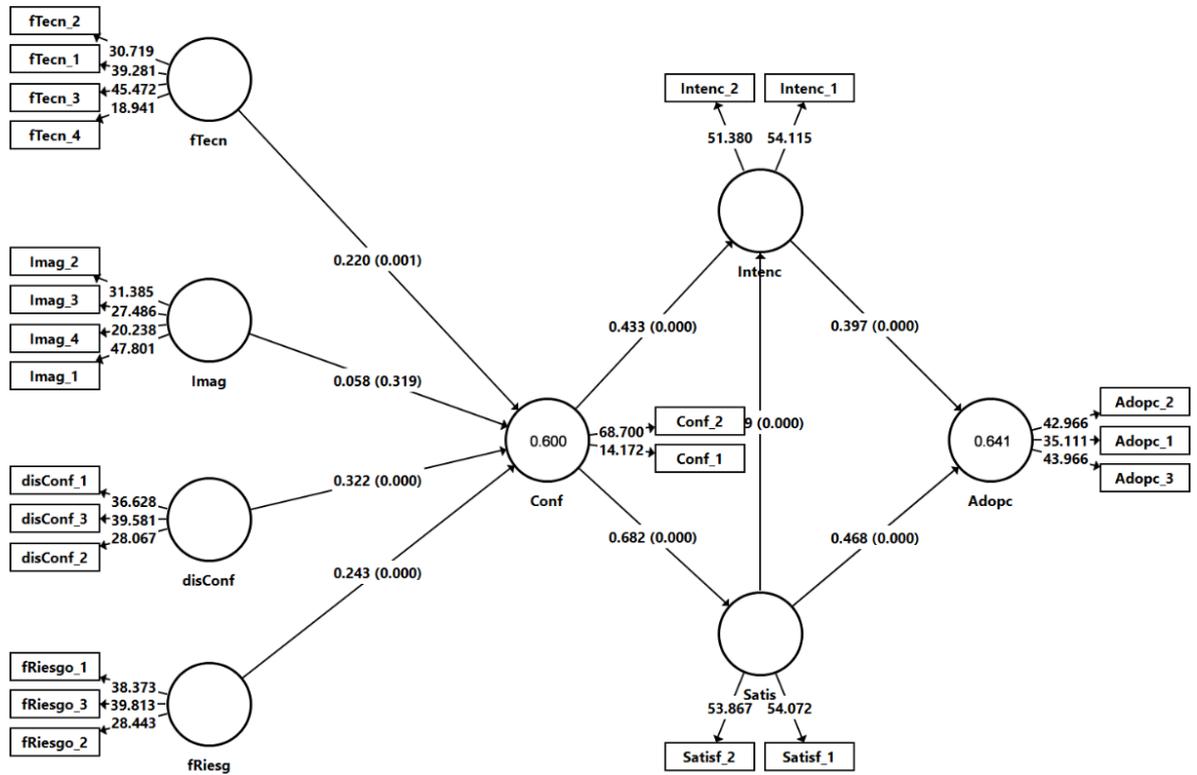
Los resultados de las hipótesis indicaron que el R² o coeficiente de determinación para la adopción de los servicios del gobierno electrónico es 0,641, lo que muestra que todos los constructos modelados explicaron el 64.1% de la varianza en la adopción de los servicios de Gobierno electrónico, lo que indica un modelo medio alto.

Sobre la base de los predictores examinados, este estudio encontró que la confianza en internet tuvo un efecto más fuerte en la adopción de uso de los servicios del gobierno electrónico, y el siguiente efecto fuerte fue la satisfacción.

Se evaluó la relevancia predictiva del modelo mediante el procedimiento de blindfolding, y el valor Q² es 0,454 mayor que 0. Por lo tanto, este modelo tiene relevancia predictiva (Hair Jr. et al., 2019).

Figura 5

Determinación de los coeficientes de ruta y significancia



4.2. Prueba de hipótesis

Tabla 8
Prueba de hipótesis

Hip	Ruta o relación	Valor β	Desv Estándar	T Valor	<i>p</i> -valor	Determinación
H1	fTecn -> Conf	0.220	0.071	3.107	0.002	Se acepta
H2	Imag -> Conf	0.058	0.058	1.005	0.315	Se rechaza
H3	disConf -> Conf	0.322	0.060	5.356	0.001	Se acepta
H4	fRiesg -> Conf	0.243	0.063	3.833	0.000	Se acepta
H5	Conf -> Intenc	0.433	0.062	6.958	0.001	Se acepta
H6	Conf -> Satis	0.682	0.045	15.215	0.000	Se acepta
H7	Satis -> Intenc	0.419	0.070	5.976	0.000	Se acepta
H8	Satis -> Adopc	0.468	0.041	11.427	0.000	Se acepta
H9	Intenc -> Adopc	0.397	0.042	9.408	0.000	Se acepta

Los resultados revelaron que la asociación causal de los factores técnicos ($\beta = 0.22$, valor $t = 3.107$); la disposición a confiar ($\beta = 0.322$, valor $t = 5.356$); los factores de riesgo ($\beta = 0.243$, valor $t = 3.833$) con la confianza en internet son significativas, con excepción de la imagen institucional ($\beta = 0.058$, valor $t = 1.005$).

También, se evidencia que la confianza en internet ($\beta = 0.433$, valor $t = 6.958$) tiene una relación significativa con la intención de uso de los servicios del gobierno electrónico; y la confianza en internet ($\beta = 0.682$, valor $t = 15.215$) tiene una relación significativa causal con la satisfacción. Se evidencia que la satisfacción ($\beta = 0.419$, valor $t = 5.976$) incide significativamente en la intención de uso de los servicios del gobierno electrónico; que existe una relación causal significativa entre la satisfacción ($\beta = 0.468$, valor $t = 11.427$) y la adopción de uso de los servicios del gobierno electrónico.

Finalmente, se prueba que la intención de uso de los servicios de del gobierno electrónico ($\beta = 0.397$, valor $t = 9.408$) se vincula significativamente con la adopción de los servicios del gobierno electrónico. En resumen, se aceptaron H1, H3, H4, H5, H6, H7, H8 y H9. La desviación estándar “es una medida de la dispersión de los datos. Cuanto mayor sea la dispersión, mayor es la desviación estándar, mientras que el error estándar de la media cuantifica las oscilaciones de la media muestral alrededor de la media poblacional”.

Análisis del mapa de importancia-rendimiento (IPMA)

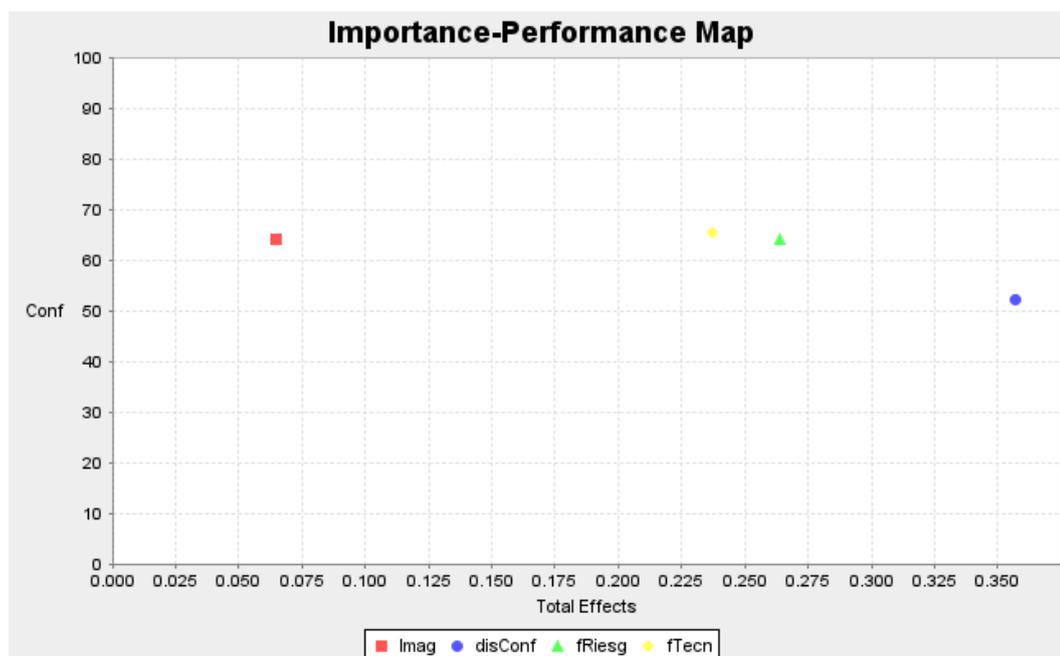
Tabla 9

Mapa de importancia – rendimiento

	Adopc	Conf	Imag	Intenc	Satis	Rendimiento
Adopción de los servicios del gobierno electrónico						64.763
Confianza en internet				0.433	0.682	50.585
Imagen institucional			0.058			64.331
Intención de uso de los servicios del gobierno electrónico	0.397					64.604
Satisfacción		0.468		0.419		64.499
Disposición a confiar		0.322				52.313
Factores de riesgo			0.243			64.024
Factores técnicos			0.220			65.480

Figura 6

Mapa de rendimiento – importancia



El análisis de mapa de importancia-rendimiento (IPMA o Importance-Performance Map Analysis; también, conocido como análisis de matriz de rendimiento de importancia o análisis de mapa de prioridad) es una herramienta analítica muy útil en PLS-SEM; que amplía gráficamente las estimaciones del coeficiente de trayectoria estándar en un enfoque más práctico. Un aumento de un punto unitario en el rendimiento del constructo predecesor aumentará el rendimiento del constructo objetivo, por el tamaño total del efecto (es decir, la importancia) del mismo constructo predecesor.

Así, la confianza es un constructo objetivo, que es predicha por cuatro predecesores. Apreciando el área derecha del mapa de rendimiento de importancia; se representa que la disposición a confiar tiene la puntuación de mayor importancia, es decir, 0,322; si la administración tributaria aumenta su rendimiento en favor de este constructo en un punto unitario; la confianza aumentará en esa cantidad (*ceteris paribus*); es decir, por cada esfuerzo en la valoración de disposición a confiar, se incrementará en ese índice a favor de la adopción de los servicios de esta institución gubernamental.

4.3. Discusión

Dada la importancia que significa mejorar la confianza en los servicios del gobierno electrónico, el estudio se orientó a determinar la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020; para lograr el propósito, se presentan las siguientes reflexiones:

La investigación concluyó que el factor denominado factores técnicos incide en la confianza en los servicios del gobierno electrónico, conclusión importante que coincide con el trabajo perteneciente a Alzahrani et al. (2018) quienes refieren que los factores técnicos de la agencia gubernamental tienen impacto en la confianza de los ciudadanos, afirmación apoyada por Alawneh et al. (2013) quienes sostienen que los factores técnicos mejoran los portales de gobierno electrónico a través de la contabilidad de diversos factores mediante la formulación de políticas gubernamentales. En ese mismo orden, Janita y Miranda (2018) apoyan que se deben considerar dimensiones para medir la calidad de los servicios electrónicos, las cuales son calidad de la información, técnica eficiencia, privacidad y comunicación con el empleado. A esto se suma Bélanger y Carter (2008) y Weerakkody et al. (2016) cuando afirman que entre los factores técnicos y la confianza en el gobierno electrónico existe una fuerte relación, postulado coherente con Abu-Shanab y Al-Azzam; Bannister y Connolly; Beldad et al. (2012; 2011; 2012) investigadores que refieren que, definitivamente, hay estudios empíricos

recientes en el contexto de la confianza en la gobierno electrónico apoyan la opinión de que la tecnología tiene una influencia en los ciudadanos, además de la confianza en el gobierno electrónico.

El análisis estadístico aplicado en la investigación revela la relación significativa y capacidad predictiva entre la imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico resultado que, aunque no ha sido significativa en términos estadísticos, halla un fundamento en la teoría concuerda con Beldad et al. (2012) cuando afirman que hay dos dimensiones inherentes a la imagen para estudiar la influencia de las agencias de gobierno en la confianza de los ciudadanos, siendo estas la reputación del gobierno y la experiencia pasada. Esta situación podría deber a que la administración tributaria al ser parte del sector público emite normas legales para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, que de manera obligatorio los contribuyentes deben cumplir según lo señalado en estas normas. En ese sentido, la percepción, creencias y actitudes de los contribuyentes hacia la administración tributaria no tiene relación significativa con la confianza en los servicios del gobierno electrónico, es decir, la imagen institucional no determina la adopción de los servicios virtuales del gobierno electrónico porque es parte de la obligación del contribuyente acatar lo que señalan las disposiciones legales.

La investigación también concluyó que la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico, situación que coincide con el trabajo de Alzahrani et al. (2018) quienes refieren que la disposición a confiar tiene un impacto

fuerte en la confianza de los ciudadanos. A esto se suma Abdelghaffar et al. (2010) cuando afirman que las agencias gubernamentales son un factor importante para influir en los ciudadanos, es decir, en la confianza en el gobierno electrónico, afirmación coherente con Teo et al. (2009) investigadores que refieren que, en síntesis, existe una relación positiva entre las agencias gubernamentales y la confianza en el gobierno electrónico.

El análisis de la investigación concluyó que los factores de riesgo, tomados como previsión, tiende a fortalecer la confianza en los servicios del gobierno electrónico, hallazgo similar al análisis de Alzahrani et al. (2018) quienes refieren que los factores de riesgo tienen una influencia en la confianza de los ciudadanos en el gobierno electrónico (nótese que el autor le dio la dirección negativa a los ítems o preguntas), estudio con respaldo en Khan et al. (2021) que fundamentan que la seguridad percibida, la privacidad percibida y la facilidad de uso percibida se identifican como antecedentes de la confianza en los servicios. A esto se suma Rousseau et al. (1998) cuando afirman que el riesgo es un antecedente a la confianza porque crea oportunidades para la confianza, afirmación coherente con Colesca (2009) investigadores que refieren que, sin duda, el riesgo impacta en la confianza en el gobierno electrónico.

En los resultados del trabajo, se pudo apreciar que la confianza en los servicios del gobierno electrónico tiende a fortalecer la intención de continuar en el uso de sus servicios, situación que coincide con el estudio de Alzahrani et al. (2018)

investigadores que refieren que el impacto de la confianza en la intención de seguir utilizando los servicios del gobierno electrónico es fuerte, al tanto que Susanto y Aljoza (2015) confirman que la confianza como la influencia social son factores muy importante en la decisión individual de utilizar un servicio de gobierno electrónico, de modo que recomiendan al gobierno inicialmente poner atención en generar confianza en la gente y utilizar la influencia social para promover un servicio eficiente desde las instituciones del Estado. En ese mismo orden, Khan et al. (2021) afirman que la confianza tiene una relación significativa con la intención de los ciudadanos de utilizar los servicios de redes sociales del gobierno. A esto se suma (Alsaghier et al., 2009; Ayyash et al., 2013; Teo et al., 2009; Warkentin et al., 2002) al afirmar que la confianza en el gobierno electrónico tiene un efecto significativo en la intención de utilizar el gobierno electrónico.

Por su parte, en el tema de la confianza en los servicios del gobierno electrónico, los estudios también han encontrado efecto sobre la satisfacción, premisa que concuerda con Alzahrani et al. (2018) autores que definen que la confianza en los servicios del gobierno electrónico tiene un impacto en la satisfacción de los ciudadanos; esto es, existe una fuerte correlación entre la confianza y la satisfacción, al tanto que sustentan que. En ese mismo orden, apoyan que. A esto también se suma Teo et al. (2009) cuando afirman que la confianza en el gobierno electrónico es un factor que influye en la satisfacción de los ciudadanos.

El análisis de la investigación concluyó que la satisfacción tiende a fortalecer la intención de continuar en el uso de los servicios de Gobierno electrónico, hallazgo similar al análisis de Alzahrani et al. (2018) quienes refieren que el impacto de la satisfacción de los ciudadanos en la intención de seguir utilizándose tiene una fuerte influencia en la adopción del gobierno electrónico, estudio con respaldo en Alawneh et al. (2013) quienes confirman que la satisfacción del usuario es un factor importante para el uso continuo de los servicios de gobierno electrónico, así como para el éxito o el fracaso de los proyectos de gobierno electrónico. En ese mismo orden, Li y Shang (2020) postulan que la intención de uso es una consecuencia de la satisfacción. A esto se suma Teo et al. (2009) cuando afirman que la satisfacción es un factor que influye en la intención para usar servicios en línea.

En la relación explicativa entre la satisfacción, esta vez relacionada con la adopción de los servicios del gobierno electrónico, el postulado encuentra respaldo en Alzahrani et al. (2018) quienes refieren que el impacto de la satisfacción de los ciudadanos en la adopción del gobierno electrónico es poco significativo; mientras que Mercy et al. (2020) afirman que el modelo de adopción de tecnología genera la preferencia como un factor crítico que influye en la adopción del gobierno electrónico. En ese mismo orden, Alawneh et al. (2013) sostienen que la utilidad de mostrar los impulsores clave de la satisfacción para retroalimentar un conjunto de recomendaciones que permitan crear portales del Gobierno Electrónico que sean compatibles con las necesidades, deseos y expectativas de los ciudadanos. A esto

se une Teo et al. (2009) cuando afirman que la satisfacción de los ciudadanos y su uso de sitios web de gobierno electrónico tienen una relación significativa, tal como se ha evidenciado en el presente estudio.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis que plantea la relación significativa entre la intención de continuar en el uso de los servicios de Gobierno electrónico incide en la percepción de la población analizada con relación a la adopción de los servicios virtuales desde las instituciones del gobierno, hallazgo similar al análisis de Alzahrani et al. (2018) quienes refieren que la intención de seguir utilizando los servicios del gobierno electrónico tiene una fuerte influencia en la adopción del gobierno electrónico, afirmación apoyada por Lin et al. (2011) quienes sostienen que la aceptación tecnológica tiene fuerte influencia en la intención del usuario hacia los productos del gobierno electrónico. En ese mismo orden, Alruwaie et al. (2020) afirman que el uso continuo de los servicios de gobierno electrónica es un elemento muy importante para su prosperidad y éxito. A esto también se suma especialistas que afirman que la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico influye en su adopción (Abu-Shanab y Al-Azzam, 2012; Alsaghier et al., 2009; Carter y Bélanger, 2005; Mayer et al., 1995; Warkentin et al., 2002).

El estudio tuvo la limitación del acceso a la información debido a que la bibliografía respecto al gobierno electrónico es escasa al estar en proceso de implementación en

el Estado Peruano, y más aún en regiones que están fuera del circuito prioritario del gobierno central.

Se sugiere para futuras investigaciones plantear la exploración adicional de hipótesis gracias a estos hallazgos proponiendo al gobierno electrónico relacionada a la práctica y su evaluación social, económica y administrativa con los parámetros que pueda admitirse en la gestión pública este es uno de los parámetros que van a consolidarse a fin de hacer que el trabajo administrativo más productivo en las áreas de la atención al ciudadano y también respecto a los procesos administrativos que requieren las instituciones del Estado.

Conclusiones

A partir de las revelaciones estadísticas se fundamentan las siguientes conclusiones de investigación.

1. En primer lugar, hay evidencias para concluir que existe una influencia significativa y positiva entre los factores técnicos y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
2. Se observa que no existe influencia significativa y positiva entre los factores de imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020. Esto es, matemáticamente no existe una consideración del 95% para esta afirmación, aunque no se excluya la relación explicativa de estas variables o constructos.
3. Se ha evidenciado, con los resultados encontrados y las herramientas estadísticas, que existe una influencia significativa y positiva entre la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes de la Oficina Zonal Huaraz, SUNAT, 2020.
4. Gracias a las pruebas estadísticas adoptadas, se aprecia la existencia de una relación positiva y significativa entre los factores de riesgo y la confianza en los

- servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
5. Hay una relación positiva y significativa entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la intención de continuar su uso de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
 6. La investigación demuestra que existe una influencia significativa y positiva entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la satisfacción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
 7. Se aprecia que existe una influencia significativa y positiva entre la satisfacción y la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.
 8. De acuerdo a los resultados de la investigación, se evidencia que existe una influencia significativa y positiva entre la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

9. Existe una influencia significativa y positiva entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.

10. Se observa a través del mapa la importancia relativa de los constructos con el análisis del mapa de importancia-rendimiento (IPMA) que el constructo denominado disposición a confiar requiere más atención para elevar la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz.

Recomendaciones

Se hacen las siguientes recomendaciones resumidas donde no se pueden excluir medidas adoptables:

1. El Comité de Gobierno Digital debe mantener en las diferentes plataformas virtuales información actualizada y de calidad (website y redes sociales) conforme a las modificaciones normativas en relación al cumplimiento de obligaciones tributarias.
2. Impulsar la imagen institucional mediante el fortalecimiento de la capacidad de los colaboradores con una gestión de capacitación a cargo de Instituto Tributario y Aduanero, correspondiente a la implementación de los servicios virtuales; canalizar los inconvenientes que presentan estos servicios virtuales para su pronta solución.
3. Garantizar seguridad en los accesos, que sean plataformas confiables, donde el contribuyente pueda realizar sus trámites y declaraciones de forma segura; simplificar los procesos y accesos digitales para una interacción eficiente y simple.
4. Es imprescindible que se persiga una gestión del fortalecimiento ético y transparente, a cargo de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos; este fortalecimiento ético y transparente debe ser percibida por la sociedad en

- general, para que la información de los contribuyentes sea manejada de manera privada, garantice la seguridad de la información.
5. Adoptar criterios y medidas para dinamizar la coordinación con el Comité de Gobierno Digital y la Intendencia Nacional Normativa para una administración tributaria confiable, con plataformas digitales transparentes, con seguridad para la identificación e intercambio de información, que respalde su seguridad total ante cualquier amenaza; que permita asegurar que los trámites y transacciones a través de Internet tengan validez legal.
 6. El Comité de Gobierno Digital debe priorizar la provisión de servicios virtuales innovadores, dinámicos y simples que permitan crear experiencias positivas en las transacciones digitales, que conlleven a la satisfacción de los contribuyentes.
 7. Mantener los servicios virtuales en operatividad que permita acceder al contribuyente en cualquier momento, implementar en sus diferentes plataformas virtuales una comunicación fluida que permita detectar algún inconveniente con los servicios virtuales.
 8. Implementar charlas dirigidas a los contribuyentes respecto a los nuevos aplicativos, formularios y trámites virtuales, para que su adopción por parte de los contribuyentes sea más rápida que permitirá una facilidad en su uso.
 9. Generar manuales de uso de los diferentes formularios virtuales, procedimientos de los trámites virtuales acompañado con videos tutoriales, de

los servicios ya implementados y nuevos, que permitan recordar el uso de los servicios virtuales.

10. Mantener segura la información, mediante normas técnicas que respondan a los estándares nacionales e internacionales sobre protección de infraestructura crítica y ciberseguridad. Esta recomendación es compatible tras realizar el análisis del mapa de importancia-rendimiento (IPMA) donde se muestra que el constructo disposición a confiar debe mejorarse prioritariamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdelghaffar, H. A., Kamel, S. H. & Duquenoy, P. (2010). Studying eGovernment trust in developing nations: a case of university and colleges admissions and services in Egypt. *Communications of the IIMA*, 10(2), 6. <https://doi.org/10.13140/2.1.1170.2402>
- Abu-Shanab, E. & Al-Azzam, A. (2012). Trust Dimensions and the Adoption of E-Government in Jordan. *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development*, 4(1), 39–51. <https://doi.org/10.4018/jicthd.2012010103>
- Aggelidis, V. P. & Chatzoglou, P. D. (2009). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 78(2), 115–126. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2008.06.006>
- Alawneh, A., Al-Refai, H. & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277–288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R. & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome

expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 10–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>

Alsaghier, H. (2010). *Investigation of critical factors affecting citizen trust in e-government: Empirical evidence from Saudi Arabia* [Tesis doctoral, Universidad de Criffith]. Repositorio institucional de la Universidad de Criffith. <https://research-repository.griffith.edu.au/handle/10072/366303>

Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A. & Hexel, R. (2009). Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of E-Government*, 7(4), 295-295-309. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=50167681&site=eds-live>

Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W. & Weerakkody, V. (2018). Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience. *Information Systems Management*, 35(2), 124–146. <https://doi.org/10.1080/10580530.2018.1440730>

Ayyash, M. M., Ahmad, K. & Singh, D. (2013). Investigating the Effect of Information Systems Factors on Trust in E-Government Initiative Adoption in Palestinian Public Sector. *Research Journal of Applied Sciences*,

Engineering and Technology, 5(15), 3865–3875.
<https://doi.org/10.19026/rjaset.5.4447>

Banco Mundial. (2015). *Desarrollo Digital, e-Gobierno*.
<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

Bannister, F. & Connolly, R. (2011). Trust and transformational government: A proposed framework for research. *Government Information Quarterly*, 28(2), 137–147. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.06.010>

Bélanger, F. & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>

Beldad, A., Geest, T., Jong, M. & Steehouder, M. (2012). A cue or two and I'll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online. *Government Information Quarterly*, 29(1), 41–49.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.05.003>

Carter, L. & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>

Carter, L. & Weerakkody, V. (2008). E-government adoption: A cultural comparison. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 473–482. <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9103-6>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. (2007). *Carta iberoamericana de gobierno electrónico*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>

Colesca, S. E. (2009). Increasing E-trust: A solution to minimize risk in e-Government adoption. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 4(1), 10–16. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=fd2ad3e4-5930-428f-8e3f-492950a8afb2%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZS ZzY29wZT1zaXRl#db=a9h&AN=38213333>

Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública, Diario Oficial El Peruano (30 de enero de 2002). <https://epdoc2.elperuano.pe/EpPo/Descarga.asp?Referencias=TkwyMDAyMDEzMA==>

Ley N° 29816, Ley de fortalecimiento de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Diario Oficial "El Peruano" (22 de

diciembre de 2011).

<https://elperuano.pe/NormasElperuano/2011/12/22/732328-2.html>

DeLone, W. & McLean, E. (2003). Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

Ganesan, S. & Hess, R. (1997). Dimensions and Levels of Trust: Implications for Commitment to a Relationship. *Marketing Letters*, 8(4), 439–448.
<https://doi.org/10.1023/A:1007955514781>

Hair Jr., J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, M., Castillo Apraiz, J., Cepeda Carrión, G. A. & Roldán, J. L. (2019). *Manual de Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Segunda Edición)*. OmniaScience. <https://doi.org/10.3926/oss.37>

Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Hofmann, S., Räckers, M. & Becker, J. (2012). *Identifying factors of e-government acceptance—A literature review*. Thirty Third International Conference on Information Systems.

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.670.2022&rep=rep1&type=pdf>

Honores Coronado, J. (2021). *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf <https://doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>

Janita, M. S. & Miranda, J. (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>

Jarvenpaa, S. L., Knoll, K. & Leidner, D. E. (1998). Is Anybody out There? Antecedents of Trust in Global Virtual Teams. *Journal of Management Information Systems*, 14(4), 29–64. <https://doi.org/10.1080/07421222.1998.11518185>

Khan, S., Umer, R., Umer, S. & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64, 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>

- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I. & Persaud, A. (2007). Factores para la adopción exitosa del gobierno electrónico: un marco conceptual. *Electronic Journal of EGovernment*, 5(1), 63–76. <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>
- Lewis, J. D. & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63(4), 967–985. <https://doi.org/10.1093/sf/63.4.967>
- Li, Y. & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lin, F., Fofanah, S. S. & Liang, D. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government Information Quarterly*, 28(2), 271–279. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.09.004>
- Lizardo, M. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López Córdova, J. (2016). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Repositorio Institucional De La Universidad Ricardo Palma*, 12(12), 73–82.
https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/download/813/731/
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
<https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- McKnight, D., Choudhury, V. & Kacmar, C. (2002). The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4), 297–323.
[https://doi.org/10.1016/S0963-8687\(02\)00020-3](https://doi.org/10.1016/S0963-8687(02)00020-3)
- Mercy, S., Perez, C. & Baradi, M. (2020). Drivers and barriers to e-government adoption in Indian cities. *Journal of Urban Management*, 9(4), 408–417.
<https://doi.org/10.1016/j.jum.2020.05.002>
- Morgeson, F. V., VanAmburg, D. & Mithas, S. (2010). Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government-Citizen Trust Relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257–283.
<https://doi.org/10.1093/jopart/muq006>

Naser, A. & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización de los Estados Americanos. (2008). *Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico*.
https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp#:~:text=El%20concepto%20'gobierno%20electr%C3%B3nico'%20se,de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20e

Peralta, N. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39539/Peralta_CNC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Decreto Supremo N° 067-2003-PCM. Aprueban Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, Diario Oficial "El Peruano" (28 de junio de 2003).
<https://epdoc2.elperuano.pe/EpPo/Descarga.asp?Referencias=TkwyMDAzMDYyOA==>

Decreto Supremo N° 063-2007-PCM. Que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, Diario Oficial "El Peruano" (14 de julio de 2007).
<https://elperuano.pe/NormasElperuano/2007/07/14/84481-1.html>

Decreto Supremo N° 066-2011-PCM. Aprueban el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0, Diario Oficial "El Peruano" 77 (27 de julio de 2011).
<https://elperuano.pe/NormasElperuano/2011/07/27/670963-2.html>

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en Perú, Diario Oficial "El Peruano" (09 de enero de 2013).
<https://elperuano.pe/NormasElperuano/Portada/2013/01/09/855276-1.html>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Presidencia del Consejo de Ministros. Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (2005). Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital Peruana. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382–388. <https://doi.org/10.1177/002224378101800313>

Rehman, M., Kamal, M. & Esichaikul, V. (2012). Determinants of trust in E-government adoption: A case study of Pakistan. *18th Americas Conference on Information Systems 2012, AMCIS 2012, 1*, 325–334. <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1146&context=amcis2012>

Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica* (1ra. ed.). Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades. https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443–452. <https://doi.org/10.1037/h0031464>

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. & Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>

- Sabogal Sánchez, M. (2015). *Gobierno Electrónico Municipal: Empoderando al ciudadano - IUS 360*. <https://ius360.com/gobierno-electronico-municipal-empoderando-al-ciudadano/>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2016). *Gobierno Electrónico en SUNAT*. <http://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/evolucionServicios.html>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2019). *Memoria 2018 -SUNAT*. <http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/memoria/memoria2018.pdf>
- Susanto, T. D. & Aljoza, M. (2015). Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence. *Procedia Computer Science*, 72, 622–629. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.171>
- Teo, T., Srivastava, S. C. & Jiang, L. (2009). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–132. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>

- Vara Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis: Cómo elaborar y asesorar una tesis para ciencias administrativas, finanzas, ciencias sociales y humanidades* (Primera edición). Editorial Macro.
- Wang, H.-J. & Lo, J. (2013). Determinants of citizens' intent to use government websites in Taiwan. *Information Development*, 29(2), 123–137. <https://doi.org/10.1177/0266666912453835>
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A. & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157–162. <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N. & Osman, I. (2016). Are U.K. Citizens Satisfied With E-Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction. *Information Systems Management*, 33(4), 331–343. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1220216>

ANEXOS:

6.1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Constructos	Indicadores
¿Cuál es la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020?	Determinar la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020	Existe una influencia significativa y positiva entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz, 2020.		
1. ¿Cuál es la relación entre los factores técnicos y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	1. Establecer la relación entre los factores técnicos y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	1. Existe una influencia significativa y positiva entre los factores técnicos y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	Factores técnicos Imagen institucional Disposición a confiar Factores de riesgo Confianza en los servicios de GE Intención de continuar en el uso de servicios Satisfacción	1. Información de calidad 2. Calidad del sistema 3. Calidad del servicio 4. Buzón de sugerencias y libro de reclamaciones 5. Competencia 6. Transacciones reales 7. Accesos seguros 8. Plataforma confiable 9. Experiencia pasada 10. Privacidad de la información 11. Seguridad y vulnerabilidad de la información 12. Trámites seguros 13. Confidencialidad de los datos 14. Trámites virtuales 15. Consultas virtuales 16. Servicios adecuados 17. Servicios efectivos
2. ¿Cuál es la relación entre los factores de imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	2. Establecer la relación entre los factores de imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	2. Existe una influencia significativa y positiva entre los factores de imagen institucional y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
3. ¿Cuál es la relación entre la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	3. Establecer la relación entre la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	3. Existe una influencia significativa y positiva entre la disposición a confiar y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
4. ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	4. Establecer la relación entre los factores de riesgo y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	4. Existe una influencia significativa y positiva entre los factores de riesgo y la confianza en los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
5. ¿Cuál es la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la intención de continuar su uso de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	5. Establecer la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la intención de continuar su uso de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	5. Existe una influencia significativa y positiva entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la intención de continuar su uso de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
6. ¿Cuál es la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	6. Establecer la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	6. Existe una influencia significativa y positiva entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
7. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	7. Establecer la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	7. Existe una influencia significativa y positiva entre la satisfacción de los ciudadanos y la intención de continuar en el uso de los servicios del gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
8. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	8. Establecer la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	8. Existe una influencia significativa y positiva entre la satisfacción de los ciudadanos y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
9. ¿Cuál es la relación entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	9. Establecer la relación entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.	9. Existe una influencia significativa y positiva entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		
10. ¿Cuál es el constructo que debe priorizarse (del mapa importancia - rendimiento) para mejorar el desempeño del constructo objetivo de la confianza para la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020?	10. Identificar el constructo que debe priorizarse (del mapa importancia - rendimiento) para mejorar el desempeño del constructo objetivo de la confianza para la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020	10. Existe una influencia significativa y positiva entre la intención de continuar en el uso y la adopción de los servicios gobierno electrónico de los contribuyentes que obtienen rentas de cuarta categoría de la OZH, SUNAT, 2020.		



Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Escuela de Postgrado

“Confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción en los contribuyentes “trabajadores independientes” de la Oficina Zonal Huaraz, SUNAT, 2020”
Cuestionario confidencial amparado en el Decreto Legislativo N° 604 – Secreto Estadístico

Presentación e Instrucciones: Estamos realizando un estudio respecto a los servicios de gobierno electrónico de esta institución. Marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.

Cuestionario para Usuarios

I. Datos de Identificación

1. **Sexo:** Femenino Masculino
2. **Grado de Instrucción:** Secundaria Superior Técnico Superior Universitario

II. Datos de Estudio: Gobierno Electrónico

1. A través de los servicios de <i>SUNAT Virtual</i> obtengo la información que necesito en tiempo real .	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
2. La información proporcionada por <i>SUNAT Virtual</i> es precisa .	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
3. La información proporcionada por los servicios de <i>SUNAT Virtual</i> está actualizada .	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
4. Me resulta fácil acceder a los servicios de <i>SUNAT Virtual</i>	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
5. La SUNAT tiene la reputación de tomar los intereses de los contribuyentes en consideración para mejorar el servicio..	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
6. La SUNAT tiene la reputación de ser honesta al realizar transacciones en línea con los contribuyentes.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo

7. La SUNAT tiene la reputación de ser competente para llevar a cabo en línea transacciones con los contribuyentes.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
8. Mis transacciones en línea en SUNAT Operaciones en Línea siempre han sido positivas.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
9. Es fácil para mí confiar en cada trabajador de la institución.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
10. Confío inclusive en lo poco conocido de la institución.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
11. Siento que los trabajadores tienen buenas intenciones durante el servicio en línea.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
12. Considero que la información personal proporcionada al sitio web de la SUNAT goza de privacidad.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
13. El sitio web de la SUNAT brinda seguridad a mi información personal.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
14. Los servicios virtuales están acorde con mis expectativas	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
15. Considero que los servicios virtuales no perjudicarán mi persona y/o organización	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
16. Tengo confianza en los servicios virtuales de esta organización	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
17. Tengo la intención es seguir utilizando servicios de SUNAT Virtual en lugar de utilizar medios alternativos (Ejemplo: interacción fuera de línea, a un centro de servicios al contribuyente).	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
18. Creo que los servicios virtuales de SUNAT Virtual son recomendables.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo

19. Siento que los servicios de SUNAT Virtual son adecuados para satisfacer mis necesidades de interacción con la SUNAT.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
20. Los servicios de SUNAT Virtual son eficaces para satisfacer mis necesidades con respecto a la interacción con la SUNAT.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
21. En general, estoy satisfecho con los servicios de SUNAT Virtual.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo

Datos de Estudio: Adopción de los servicios de Gobierno Electrónico

22. Considero que debo seguir usando SUNAT Virtual para consultar sobre servicios virtuales.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
23. Considero que debo seguir usando el servicio SUNAT Virtual para trámites, declaraciones y pagos en línea	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
24. En definitiva, auguro que utilizaré los servicios de SUNAT Virtual.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo