

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO**



**GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, HUARAZ- 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Bach. Diner Homero Huaranga Vega

**Asesor:**

Dr. John Alex Diaz Ledesma

HUARAZ, PERÚ-2023





UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO  
"Una Nueva Universidad para el Desarrollo"



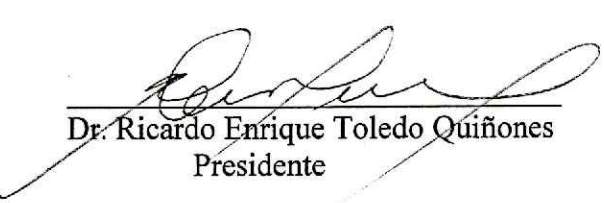
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO  
**Dirección de Escuela Profesional de Administración**  
Ciudad Universitaria - Teléfono (043) 640020 – Anexo 1212  
Huaraz - Ancash - Perú

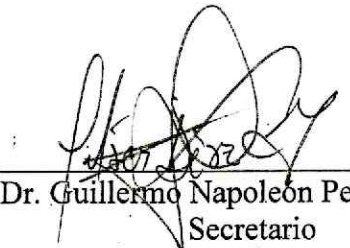
## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS


En Huaraz, siendo las 3:00 p.m. del día 15 de marzo de 2023, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Administración y Turismo, los miembros del jurado evaluador: Dr. Ricardo Enrique Toledo Quiñones, (Presidente), Dr. Guillermo Napoleón Peláez Díaz (Secretario) y Dr. Edwin Hernan Ramírez Asís, (Vocal), designados con Resolución de Decanato N° 079-2019-UNASAM-FAT, de fecha 28 de noviembre de 2019, para llevar a cabo la sustentación del Informe Final de Tesis Titulado: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, HUARAZ- 2019"**, presentado por el Bachiller en Administración: **DINER HOMERO HUARANGA VEGA**, el presidente del jurado establece que, el bachiller tiene veinte (30) minutos para proceder al acto público de la sustentación del mencionado Informe Final de Tesis y luego pasar a la ronda de preguntas.

Luego de haber procedido a la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declaran: **Aprobado** con el calificativo de **QUINCE (15)**, estando en condiciones de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 4:30 p.m., del día 15 de marzo de 2023, se da por concluida la sustentación, el cual firmamos en señal de conformidad.

  
Dr. Ricardo Enrique Toledo Quiñones  
Presidente

  
Dr. Guillermo Napoleón Peláez Díaz  
Secretario

  
Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís  
Vocal



Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM  
**ANEXO 1**  
**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA, HUARAZ- 2019

Presentado por: Diner Homero Huaranga Vega

con DNI N°: 45506758

para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración


Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 25% de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).**

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	<input type="radio"/>
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 03/10/2023

  
FIRMA  
Apellidos y Nombres: John Alex Diaz Ledesma  
DNI N°: 17856598

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME\_DE\_TESIS.docx**

AUTOR

**Diner Huaranga**

RECUENTO DE PALABRAS

**13990 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**79369 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**62 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 3, 2023 4:24 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 3, 2023 4:26 PM GMT-5****● 25% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado

## MIEMBROS DEL JURADO



Dr. Ricardo Enrique Toledo Quiñones  
Presidente



Dr. Guillermo Napoleón Peláez Díaz  
Secretario

+



Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís  
Vocal

**ASESOR**

  
Dr. John Alex Diaz Ledesma

## DEDICATORIA

Gracias a mi madre por estar siempre a mi lado, pase lo que pase, y por animarme y apoyarme siempre en mis objetivos profesionales.

## AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a Dios y a mis seres queridos, especialmente a los que estuvieron a mi lado y me dieron el ánimo y el aliento inquebrantables que me hicieron seguir adelante cuando sentí que me rendía.

Gracias a mi asesor por creer en mí y darme los recursos que necesitaba para completar mi estudio.



## INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. HIPÓTESIS.....	4
2.1 Hipótesis general.....	4
2.2 Hipótesis específicas.....	4
2.3 Objetivos.....	4
2.4 Definición de variables.....	4
2.5 Operacionalización de variables.....	5
3. MARCO TEÓRICO.....	6
3.1 Antecedentes de la investigación.....	6
3.2 Bases teóricas.....	10
GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	10
3.2.1 Definición de Gobierno Electrónico.....	10
3.2.2 Tipos de Gobierno Electrónico.....	10
3.2.4 Impacto del Gobierno Electrónico.....	12
3.2.5 Dimensiones del Gobierno Electrónico.....	13
SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	14
3.2.6 Definición de Satisfacción del Usuario.....	14
3.2.7 Teoría de la Discrepancia.....	14
3.2.8 Factores para mejorar la satisfacción.....	14
3.2.9 Importancia de medir la satisfacción del usuario.....	15
3.2.10 Beneficios de la medición de la satisfacción del usuario.....	15
3.2.11 Dimensiones de la Satisfacción del Usuario.....	15
3.3 Definición de terminos.....	16
4. ASPECTO METODOLÓGICO.....	19
4.1 Tipo de estudio.....	19
4.2 Diseño de investigación.....	19
4.3 Población.....	19
4.4 Unidad de análisis y muestra.....	20

4.5	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	20
4.6	Análisis estadístico e interpretación de datos.....	21
5.	RESULTADOS.....	22
5.1	Información general .....	22
5.2	Resultados de las variables de estudio .....	23
5.3	Prueba de normalidad .....	28
5.4	Prueba de hipótesis .....	28
6.	DISCUSIÓN .....	32
7.	CONCLUSIONES.....	37
8.	RECOMENDACIONES .....	38
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	39
	ANEXO .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Operacionalización de variables .....	5
Tabla 2 Características de los usuarios de la SUNAT - Huaraz .....	22
Tabla 3 Niveles de Satisfacción del usuario según niveles de gobierno electrónico .....	26
Tabla 4 Niveles de confiabilidad según niveles de gobierno electrónico .....	27
Tabla 5 Niveles de Satisfacción según niveles de gobierno electrónico .....	27
Tabla 6 Prueba de normalidad de datos .....	28
Tabla 7 Matriz de interpretación del valor de RHO de Sperman .....	54
Tabla 8 Correlación entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario .....	29
Tabla 9 Correlación entre gobierno electrónico y confiabilidad del usuario .....	30
Tabla 10 Correlación entre gobierno electrónico y seguridad del usuario .....	31
Tabla 11 Interpretación del coeficiente de confiabilidad .....	54
Tabla 12 Análisis de confiabilidad .....	54

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de información del gobierno electrónico SUNAT - Huaraz.....	23
Figura 2 Niveles de interacción del gobierno electrónico SUNAT - Huaraz. ....	23
Figura 3 Niveles de integración del gobierno electrónico SUNAT - Huaraz .....	24
Figura 4 Niveles de Gobierno electrónico SUNAT, Huaraz .....	24
Figura 5 Niveles de Confiabilidad de la SUNAT – Huaraz.....	25
Figura 6 Niveles de seguridad de la SUNAT - Huaraz .....	25
Figura 7 Niveles de satisfacción del usuario de la SUNAT - Huaraz .....	26

## RESUMEN

Las principales ventajas del gobierno electrónico son la disponibilidad de información actualizada y la prestación de servicios públicos de alta calidad, a los que los ciudadanos pueden acceder más fácilmente en cualquier momento del día o de la noche gracias al gobierno electrónico. Por ello este estudio se propuso responder a la pregunta: ¿Cómo se relaciona el uso del gobierno electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz, con la satisfacción del usuarios? El objetivo del estudio determinó su tipo, que fue un diseño transversal no experimental, y el nivel del estudio, que fue correlacional. Para los cálculos estadísticos se utilizaron 385 usuarios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Huaraz con el supuesto de una población infinita. Luego de realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que no fue necesaria debido al gran tamaño de la muestra, se empleó el Chi-cuadrado para evaluar la hipótesis de investigación e identificar el vínculo entre las variables de estudio. En conclusión, un valor de Chi-cuadrado de 0,599 a un nivel de significación de 0,000 e indica una asociación positiva y moderada del gobierno electrónica con la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Confiabilidad, gobierno electrónico, Información, satisfacción de usuarios, seguridad.

## ABSTRACT

The main advantages of e-government are the availability of up-to-date information and the provision of high quality public services, which citizens can access more easily at any time of the day or night thanks to e-government. Therefore, this study set out to answer the question: How is the use of e-government in the National Superintendency of Customs and Tax Administration, Huaraz, related to user satisfaction? The objective of the study determined its type, which was a non-experimental cross-sectional design, and the level of the study, which was correlational. For the statistical calculations, 385 users of the National Superintendence of Customs and Tax Administration of Huaraz were used with the assumption of an infinite population. After performing the Kolmogorov-Smirnov normality test, which was not necessary due to the large sample size, Spearman's Rho correlation coefficient was used to evaluate the research hypothesis and identify the link between the study variables. In conclusion, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.599 at a significance level of 0.000 indicates a positive and moderate association between e-government and user satisfaction.

**Keywords:** Reliability, e-government, information, user satisfaction, security.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio organiza las investigaciones existente sobre gobierno electrónico y la satisfacción con la meta de analizar la situación actual y el valor que se presume que debe aportar el gobierno electrónico para mejorar los servicios públicos, agilizar la gestión y mejorar la satisfacción del usuario (Medina-Molina et al., 2018). Las mejoras de los servicios públicos influye en la percepción de la satisfacción del usuario. Por lo tanto, puede mejorar nuestra comprensión del gobierno electrónico a partir de diferentes ópticas, y el solapamiento entre ellos en los diseños e implementaciones reales del gobierno electrónico. En cuanto al estado actual del gobierno electrónico se elaboró a partir de un análisis de las principales definiciones de gobierno electrónico disponibles en la literatura. Según (Lemieux, 2016) la red de definiciones existentes de e-gobierno se traduce en tres componentes principales que caracterizan un marco de gobierno electrónico, estos son: áreas de transformación; usuarios, partes interesadas y sus interrelaciones, y dominios de aplicación del gobierno electrónico, que permitiera las relaciones e interacciones entre organismos públicos, los ciudadanos y la comunidad civil en general.

Los gobiernos tienen la imperiosa necesidad de mejorar la eficiencia, la eficacia, la adaptabilidad, la apertura y la economía de los procesos y/o actividades del sector público, y esta necesidad ha impulsado la rápida y amplia adopción de las TIC para la creación de aplicaciones cada vez más complejas, que a su vez requieren la creación de arquitecturas especializadas construidas para facilitar la más eficaz integración de los sistemas y la más eficiente aplicación de las técnicas de gestión (Gálvez, 2022). La progresiva instalación en los últimos años de numerosas herramientas técnicas que le permiten realizar su labor de fiscalización con mayor eficiencia ha permitido a la Superintendencia de Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) agrandar la base tributaria, lo que constituye su principal logro (Montero-Marcos, 2017). Los usuarios se han quejado de que a pesar de que la SUNAT afirma que ejecuta más de 10 millones de procesos anuales con "cero fallas", el sistema virtual presenta una serie de fallas que le impiden cumplir con esta responsabilidad. El monto total recaudado en impuestos por el gobierno en agosto de 2019 fue de S. 8 008 millones, esto significa un decremento de 3,2% respecto a agosto de 2018 en términos reales y un mínimo histórico para el mes. En el subtotal, los impuestos internos aumentaron en 4,6%, mientras que las tasas aduaneras disminuyeron en 2,2%. En tanto, los reembolsos aumentaron en 39,4% (SUNAT, 2019).

La SUNAT ha hecho muchas notificaciones este año disculpándose por problemas con su página web relacionados con la emisión electrónica de comprobantes de pago, la validación, los libros contables, la visualización de los PDT, la imputación de la cuenta de retenciones contra la deuda

tributaria, y otros temas que nos preocupan. El Gobierno Electrónico no parece ser un esfuerzo innovador para reformar el Estado, ya que no incluye la gestión eficaz de la tecnología para mejorar la eficiencia, impulsar la competitividad nacional, o acercar el gobierno a sus constituyentes (Gastulo & Velazco, 2019). Sin embargo, a pesar de que los sistemas informáticos de la SUNAT colapsan y se cuelgan con frecuencia, causando preocupación y dificultando el uso de dichos sistemas por parte de los contribuyentes, además de las multas que podrían generarse por incumplimientos no imputables al contribuyente, se considera que la información difundida por la SUNAT sobre las supuestas inconsistencias y este plan de control para fiscalizar a todos los contribuyentes en base a la información contenida en los sistemas de la Administración Tributaria (Faúndez-Ugalde et al., 2018). La principal fuente de discrepancias es la propia infraestructura informática de la SUNAT, que debe ser actualizada antes de poder introducir la facturación electrónica obligatoria y la modalidad de fiscalización electrónica parcial.

Por otro lado, si no se confía en los propios sistemas informáticos de la SUNAT, entonces no puede garantizar los derechos de los contribuyentes y, por el contrario, debe priorizar que funcionen de la mejor manera posible antes de advertir o dar la alarma por las enormes acciones de fiscalización y desconocimiento del gasto en las empresas (Tapia, 2019). Se ha fortificado la Defensoría del Contribuyente y se han dictado resoluciones para eliminar las sanciones por declarar fuera de plazo, cometer errores garrafales y no clausurar empresas por no presentar comprobantes de pago. La norma de la Sunat debe ser más explícita y específica en estas situaciones, pues impone multas por la no emisión de comprobantes electrónicos pero no especifica qué hacer si el problema se presenta por una falla en los sistemas de la Sunat.

Adicionalmente, a pesar de que el servicio del portal web ha tenido importantes fallas en los últimos años, causando molestias a los usuarios, A partir de la implementación de las TIC por parte de la SUNAT como herramientas con (enorme) potencial para configurar estructuras organizativas y modelos de gestión pública que ofrezcan una capacidad de respuesta única a los usuarios en términos de agilidad, eficiencia, calidad y transparencia, este estudio busca responder a las siguientes preguntas (Torres & Cartolin, 2018). Con el auge de los medios digitales, la SUNAT ha establecido una herramienta de mensajería instantánea, Chat Tributario e Informático Virtual, a través de la cual la Administración puede tener conexión directa con los contribuyentes y usuarios, ahorrándoles tiempo y dinero que de otro modo gastarían desplazándose a un centro de atención o llamando por teléfono al call center.

Sin embargo, existen otros argumentos a favor del despliegue del gobierno electrónico, como el potencial de una mayor satisfacción de los clientes con respecto a la emisión del Comprobante



de Pago Electrónico, su uso y los sistemas asociados; y la reducción de los tiempos de espera para realizar trámites y solicitudes ante la SUNAT. Asimismo, se han incorporado nuevas funcionalidades a la app que ayudarán a los ciudadanos, contribuyentes y OTF en aspectos como la búsqueda del Centro de Atención al Contribuyente más cercano, la consulta del RUC y del tipo de cambio, el contacto con la Central de Consultas y el uso de Facebook y YouTube para realizar consultas, así como la emisión y consulta de recibos de honorarios electrónicos, facturas y remuneraciones electrónicas. En el 2019, 7,5 millones de contribuyentes recibieron atención en forma de asesoría, procesos y ayuda en casetas, un 5,8% menos que el año anterior. Cabe destacar que solo el servicio de ayuda en casetas se incrementó en 6% respecto al 2018, mientras que el servicio de trámites y asesoría disminuyó en 12,8% y 5,7%, respectivamente (SUNAT, 2019). Si la situación observada se mantiene existe la posibilidad de que la SUNAT, y de continuar la baja satisfacción, los usuarios optarían por la evasión o elusión el pago de los impuestos que le correspondería pagar. esto perjudicaría enormemente la recaudación de tributos.

- Por todo lo mencionado, se expresa el problema general : ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los Usuarios en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz-2019?, y los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y la Confiabilidad del Usuario en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz-2019?; ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y la Seguridad del usuario en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz-2019?

## 2. HIPÓTESIS

### 2.1 Hipótesis general

- El Gobierno Electrónico relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del Usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

### 2.2 Hipótesis específicas

- El Gobierno Electrónico se relaciona directa y significativamente con la confiabilidad del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.
- El Gobierno Electrónico se relaciona directa y significativamente con la seguridad del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

### 2.3 Objetivos

#### Objetivo general

- Determinar la relación del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz.

#### Objetivo específicos

- Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la confiabilidad del usuario en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz.
- Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la seguridad del usuario en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz.

### 2.4 Definición de variables

- Gobierno electrónico: es la prestación de servicios, el intercambio de información y las transacciones con particulares, organismos públicos y empresas que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (Lemieux, 2016). Como resultado, se pueden desarrollar nuevas funciones de forma más rápida y eficiente, dando al usuario opciones adicionales sobre cómo responder.

- La satisfacción del usuario: Mide el grado en que una organización satisface las necesidades de sus clientes en cuanto a los servicios que ofrece. Sin embargo, se trata de un término intangible que depende de una serie de variables, como la calidad del servicio, la comodidad, la confiabilidad y seguridad al momento de compartir la información del usuario.

## 2.5 Operacionalización de variables

Tabla 1 : *Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gobierno Electrónico	Información	Logo	Ordinal tipo Likert
		Mapa del sitio	
		Contactos	
		Importancia de la Información	
	Interacción	Asesoría mediante Chats	
		Tiempos de Respuesta	
		Formularios Electrónicos	
		Tiempo de espera	
	Integración	Tramites en Línea	
		Transacciones en Línea	
Seguridad de la información			
Tipos de tramites			
Satisfacción del Usuario	Confiabilidad	Entorno amigable	Ordinal tipo Likert
		Fácil de entender	
		Validez de información	
		Oportunidad de respuesta	
		Procedimientos rápidos	
	Seguridad	Inspira confianza	
		Interés en resolver tus dudas	
		Solicitud de información necesaria	
		Errores en el tramite	
		Subsanación de errores	

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes de la investigación

##### A NIVEL INTERNACIONAL

Franco y Cruz (2018) en su estudio “Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015”. Esta investigación examina el estado del gobierno de Oaxaca en cuanto a su eficiencia y calidad de los servicios públicos, centrándose en los trámites y solicitudes ciudadanas, utilizando datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) realizada por el INEGI en 2011, 2013 y 2015. Para ello, los investigadores analizan factores como el lugar al que acuden las personas para realizar sus trámites o pagos (oficina de gobierno, teléfono celular, quiosco, cajero automático o en línea), la facilidad con la que realizan estas tareas, su grado de satisfacción, la calificación de la calidad del servicio que reciben y el grado de soborno o corrupción que encuentran. El Teorema de Bayes y la Estadística Descriptiva se utilizan para analizar los datos y sacar conclusiones sobre cómo afecta el uso de las TIC en los servicios prestados por los diferentes instituciones de la Administración pública a los ciudadanos desde su calidad y eficacia.

Chan et al., (2021) en su investigación “Diseño de servicios y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de administración electrónica: Una perspectiva multidimensional” Realizado en estados unidos de america. Esta investigación examina la relación entre el diseño del servicio y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la administración electrónica. Basándonos en una conceptualización multidimensional del servicio, definimos tres percepciones clave del servicio, cada una de las cuales comprende diferentes características de diseño, que influyen conjuntamente en la calidad percibida del servicio y en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de administración electrónica. Las percepciones del servicio y sus correspondientes características de diseño son (1) percepciones de un servicio básico: exactitud, integridad, capacidad de autoservicio y comodidad; (2) percepciones de servicios facilitadores: accesibilidad, protección de la privacidad, protección de la seguridad y apoyo al usuario; y (3) percepciones de servicios de apoyo: capacidad de personalización y transparencia. Probamos nuestro modelo de investigación utilizando datos de una encuesta en dos fases realizada a 3.065 usuarios de tres servicios de administración electrónica. Los resultados mostraron que todas las características de diseño contribuyeron a sus respectivas percepciones del servicio que

influyeron en la calidad percibida del servicio que, a su vez, influyó en la satisfacción de los ciudadanos.

Pillpe (2020) en su tesis “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima” El objetivo del estudio fue analizar la conexión entre el gobierno electrónico y la felicidad del cliente en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima en el año 2020. En este estudio se emplearon métodos descriptivos, correlativos, transversales y no experimentales. De un total de 13100 usuarios de la población, 373 fueron elegidos al azar mediante un método de muestreo de bola de nieve. En esta investigación se utilizaron tanto el Cuestionario Montesinos para la Evaluación de la Administración Electrónica desde la Perspectiva de los Usuarios como el Cuestionario Montesinos para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios. En el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, existe una fuerte conexión positiva (0,716) entre el gobierno electrónico y la satisfacción del cliente.

Sachan et al., (2018) en su publicación “Examen del impacto del proceso de servicio de la administración electrónica en la satisfacción del usuario”. Cuyo propósito fue revisar como el sector público ofrece una variedad de servicios a los ciudadanos. La entrega de información para estos servicios a través de medios electrónicos, como Internet, constituye un componente importante de la estrategia de gobierno electrónico. Sin embargo, proporcionar información no es suficiente; es imperativo que esta entrega satisfaga a los clientes de los servicios gubernamentales. La investigación se basa en el análisis de un enfoque centrado en el ciudadano en el dominio de los Sistemas de información de viajes avanzados (ATIS), una forma de servicio de información gubernamental-ciudadana. Este documento resume dos fases de la investigación, incluidos los resultados de la primera fase. Detalla la estructura y los resultados del estudio preliminar (n = 71) de usabilidad que se realizó en dos áreas metropolitanas principales: Los Ángeles y Minneapolis. Basado en los resultados de la fase I; Se ha desarrollado un concepto más amplio de satisfacción general con estos servicios. El documento detalla esta medida de satisfacción y las direcciones futuras para el estudio.

## **A NIVEL NACIONAL**

Montesinos (2017) en su tesis de maestría titulada “El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017” El propósito de esta investigación fue examinar la conexión entre el gobierno electrónico y la felicidad de los ciudadanos en la Municipalidad de Ventanilla 2017. Para este estudio se empleó un diseño transversal, no

experimental y una metodología cuantitativa, de nivel fundacional, hipotético deductivo. Se contó con 3000 personas de la población general y se seleccionaron 338 al azar para participar en la muestra. Las preguntas incluidas en este estudio se verificaron mediante la opinión de expertos, y su fiabilidad se calculó mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582\*\* y un nivel de significación de  $p = 0,000$  0,05, se determinó que existe una asociación directa moderada entre la administración electrónica y la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres del Municipio de Ventanilla en el año 2017.

Quinte (2017) "La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima" Para responder a la pregunta "¿Cómo afecta la adopción del gobierno electrónico a la administración del barrio de San Martín de Porres en Lima?" realizó una investigación a nivel explicativo. Es importante establecer el grado de la transición al gobierno electrónico ha afectado la formulación de políticas en el barrio de San Martín de Porres - Lima. Este estudio entra en la categoría de investigación teórica o fundacional, y se realizó a nivel explicativo utilizando métodos generales que incluyen el razonamiento inductivo y deductivo, el análisis de síntesis y los enfoques exegético y sistemático. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y con una única muestra. La información se recopiló a través de encuestas y análisis de documentos, llegando a la conclusión de que, en el actual contexto político, social y tecnológico, los municipios del país necesitan herramientas que les ayuden a gestionar y gobernar de forma eficaz; por ello, es fundamental la implantación del gobierno electrónico que, a través de las distintas tecnologías que propone, mejora la gestión de los datos tanto de los empleados como de los burócratas del gobierno.

Quispe (2017) en su investigación "Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017" El objetivo del estudio fue analizar el grado de satisfacción de los usuarios internos de EsSalud con el sistema en Jess Mara en 2017. El tamaño de la población fue de 1.417 personas y la variable de interés fue el nivel de satisfacción de los usuarios internos con los servicios de gobierno electrónico. En concreto, utilizaron un método hipotético-deductivo. Los investigadores emplearon un cuestionario distribuido a todos los trabajadores a tiempo completo de la sede de la empresa y basado en una escala Likert de cinco puntos (1 = muy en desacuerdo, 2 = ligeramente en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = muy de acuerdo) para recopilar sus resultados. Identificamos una correlación entre moderada y fuerte entre ambos, con un valor Rho de Spearman de 0,600. (entre 0,5 y 0,75). Las conclusiones extraídas de este estudio revelan que la administración electrónica es un aspecto

importante para hacer feliz al personal de la sede de EsSalud, donde la administración electrónica tiene una fuerte correlación con la satisfacción del usuario interno..

Gastulo & Velazco, (2019) en su tesis "Análisis, evaluación y propuesta de mejora de la atención al usuario aduanero en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), periodo 2017-2019". Realizada en la universidad continental, Este estudio se realizó con la intención de impulsar procedimientos eficaces en el marco del artículo 4 de la Ley General de Aduanas de 2008, que establece que los servicios aduaneros son necesarios y tienen como finalidad facilitar el comercio internacional, contribuir al desarrollo nacional y garantizar el control aduanero y el interés fiscal. Partiendo de esta premisa, la investigación demuestra que el objetivo de facilitar el comercio exterior puede alcanzarse mediante el uso de un instrumento adecuado, a saber, la implantación de un modelo de atención al usuario aduanero que le permita obtener información oportuna y la asistencia necesaria para cumplir con sus obligaciones aduaneras y que se integre internamente al servicio de atención al contribuyente que brinda la administración tributaria y a los procesos operativos de la aduana.

#### **A NIVEL LOCAL**

Utrilla, (2022) en su tesis "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz" Conocer el grado de satisfacción de las personas con los servicios que reciben de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Huaraz fue el motor de este estudio. El estudio fue no experimental y de carácter transversal y descriptivo-correlacional, por lo que es de naturaleza y alcance relacional. De los 258 usuarios de la SUNAT que conformaron la población de la investigación, 155 fueron seleccionados al azar para participar. Los datos se obtuvieron mediante una encuesta, se analizaron con tablas y figuras, la prueba Rho de Spearman. Se empleó la escala de valoración de la "Administración electrónica" y la escala de valoración de la "Satisfacción del usuario". La gran parte de los usuarios (83,9%) tienen una impresión positiva de la administración electrónica, y más de la mitad (50,3%) tienen al menos un grado moderado de satisfacción. Conclusión: La administración electrónica y la felicidad de los clientes están directamente relacionadas, con un vínculo modesto ( $Rho = 0,546$ ) pero estadísticamente significativo (valor  $p = 0,000 0,05$ ).

Gálvez, (2022) en su tesis "Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021" Esta tesis se propuso la pregunta "¿Cómo afecta el uso del gobierno electrónico a la productividad de los administradores del gobierno en la Región Ancash?" en 2021 (fecha exacta desconocida) Huaraz,

Perú. Un total de 65 trabajadores del sector público de la agencia mencionada sirvieron como participantes en nuestro estudio transversal, no experimental, de diseño cuantitativo correlacional aplicado. Se utilizaron dos cuestionarios ordinales estructurados para medir la variable gobierno electrónico (16 preguntas) y la variable desempeño (30 preguntas). Los datos fueron sometidos a la prueba "Rho de Spearman", concluyendo que existe una correlación directa y sustancial entre el gobierno electrónico y la productividad del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz en el año 2021. El nivel de significación obtenido de 0,000 para la prueba de significación fue inferior al umbral de 0,05, y el valor de la correlación fue de 0,808.

### **3.2 Bases teóricas**

## **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

### **3.2.1 Definición de Gobierno Electrónico**

Según Carrera et al., (2020), el "Gobierno Electrónico" se refiere a "las actividades que se basan en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en particular Internet, y que permiten a las entidades del Estado desarrollar aplicaciones internas y externas sobre las tecnologías de la información y la comunicación" Un gobierno más abierto y responsable es necesario para servir mejor al público, proporcionando mejores servicios de información y comunicación a sus ciudadanos y fomentando una gestión pública más eficaz (Chancay & Llanes-Cedeño 2022).

### **3.2.2 Tipos de Gobierno Electrónico**

De Gobierno a Gobierno (G2G)

Según Ferrín-Schettini, (2018) existe una forma clara de rastrear todos y cada uno de los proyectos o acciones de administración electrónica que fomentan o mejoran la comunicación entre los distintos niveles de la administración. El Sistema Integrado de Administración Financiera es un ejemplo de ello (SIAF).

De Gobierno a empresa (G2B)

Es posible destacar proyectos de administración electrónica que trabajan para ofrecer, a través de las TIC, servicios y datos gubernamentales enfocados directamente a las empresas. Uno de estos sistemas es el sitio web de la Solicitud Electrónica de Contratación y Compra del Estado (SEACE).



De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C)

Los proyectos de administración electrónica pueden ser detectados si proporcionan a los ciudadanos acceso a servicios administrativos o gubernamentales, información pública o nuevas formas de comunicación. A modo de ejemplo, consideremos el Portal de Servicios Públicos y Comerciales (PSCE).

De Gobierno a empleados (G2E)

Se pueden encontrar iniciativas cuyo objetivo es dar servicios o formación en el uso de las TIC a empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. Como las que ofrece la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) en forma de cursos online.

### 3.2.3 Principales Tramites ante la SUNAT

- Pagos realizados por débito en cuenta preestablecida, tarjeta de crédito/débito, o el Portal Bancario; declaraciones mensuales de Autónomos (Formulario Virtual 616), de arrendamiento (Formulario Virtual 1683), del Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS) (Formulario Virtual 1611) (SUNAT, 2019).
- Declaraciones de valor informativo realizadas mediante el PDT, como las declaraciones de bienes y las declaraciones de impuestos.
- Cambios que desee realizar en sus declaraciones o pagos de impuestos, incluyendo, pero no limitándose, al número de RUC, periodo fiscal y otra información relevante.
- Los cambios solicitados en la información almacenada en su RUC pueden incluir, entre otros, los siguientes: actividad comercial; cambio o confirmación del domicilio fiscal; registro fiscal; cancelación de negocios adscritos; cambio de nombre comercial; y cambio de número de teléfono del negocio.
- Las operaciones del RUC pueden suspenderse temporalmente y reanudarse después a petición suya.
- Anulación de vales, anulación de vales de pago, anulación de vales, series de anulación de vales y anulación de la autorización de impresión.
- Buscar comprobantes de pago impresos a través del número de orden del formulario y del número de autorización.
- Elaborar comprobantes de liquidaciones monetarias (como recibos, facturas, boletines de pago, etc.) por medios electrónicos.
- Obtenga una declaración y un extracto de pago para comprobar sus reclamaciones y recibos.

- Actualice su contraseña para aumentar la seguridad de sus consultas y transacciones en el sistema SOL.
- Para facilitar a otras personas el acceso a los servicios que usted seleccione, puede hacer usuarios suplementarios de SOL asociados a su código de usuario. La responsabilidad de garantizar la seguridad de los accesos y autorizaciones de su usuario SOL recae directamente en el contribuyente.
- Puede adquirir un informe de precalificación sobre el cumplimiento de la normativa y un expediente a medida que incluya la deuda que puede ser aprobada si presenta solicitudes sobre deuda tributaria.
- Comprobar los importes de las facturas pendientes y realizar los pagos que sean necesarios: Resoluciones de Pago, Determinación o Sanción Presentar una Declaración Exporta Fácil si desea enviar al extranjero artículos por valor inferior a 5.000 dólares por correo.

#### **3.2.4 Impacto del Gobierno Electrónico**

El impacto del e-gobierno es representado por los resultados esperados de las iniciativas de e-gobierno (Chancay & Llanes-Cedeño, 2022). Esta variable es igual a la cantidad de resultados que han experimentado los gobiernos municipales. Algunos estudios (Ferrín-Schettini, 2018; Martínez, 2020; Carrera et al., 2020) indican que el gobierno electrónico habría tenido los siguientes efectos: (1) redujo el número de empleados; (2) cambió el rol del personal; (3) reducción de la demanda de tiempo del personal; (4) aumento de la demanda del personal especializado; (5) aumento de los ingresos no tributarios; (6) ayudó a rediseñar los procesos comerciales; (7) hizo que los procesos comerciales fueran más eficientes; o (8) costos administrativos reducidos. Por tanto, la variable que representa el impacto del gobierno electrónico es una variable sumativa basada en ocho variables binarias de impacto del gobierno electrónico. Además, se realizó un análisis factorial de estos ocho elementos para distinguir diferentes aspectos de los resultados del gobierno electrónico. El análisis factorial resultó en tres factores. El primer factor está dominado por cambios administrativos en el rol del personal y los procesos de trabajo, mientras que el segundo y tercer factor están dominados por la mejora de la eficiencia (reducción de la demanda de personal y tiempo) y la generación de ingresos, respectivamente.

### 3.2.5 Dimensiones del Gobierno Electrónico

Para incluir los asistentes digitales personales (PDA), las intranets privadas, la videoconferencia, la extranet, el cable, las ondas de radio, etc., Piñeiro-Naval et al., (2018) la comprensión de las TIC por parte del sector público se ha ampliado para incluir los numerosos canales a través de los cuales los organismos gubernamentales intercambian y reciben datos e información con el público en general.

Dimensión 1: Información.

Los portales gubernamentales suelen "organizar sus contenidos y servicios temáticamente según la indicación de disponibilidad de uso, por objetivos (reunir, informar, entregar beneficios, regulación, consulta), por nivel de accesibilidad, complejidad y seguridad" (OCDE, 2017).

Dimensión 2: Interacción.

"el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para posibilitar la asociación de las administraciones públicas locales con las empresas públicas o privadas con las que mantienen conexiones más frecuentes e intensas", como afirma Cadaval, (2018), es el objetivo de esta conexión.

Dimensión 3: Transacción.

El desarrollo de medidas para promover la seguridad y crear la confianza necesaria para las transacciones electrónicas se debe en gran medida a la labor del gobierno, y la administración electrónica también desempeña un papel crucial en el establecimiento de un marco organizativo para las comunicaciones que fomente la competencia y haga más asequible el acceso a las tecnologías para los ciudadanos (Zambrano-Yépez et al., 2019).

Dimensión 4: Integración.

Martínez (2020) afirman que todas las administraciones públicas deberían ser absorbidas por la administración electrónica, ya que se trata de una estructura gubernamental que funciona bien. Además, demuestran que las organizaciones pueden mejorar su rendimiento en línea y el desarrollo de su sitio web intercambiando recursos con instituciones y haciéndose más visibles para los consumidores y los empresarios.

El gobierno local tendrá un carácter fundamentalmente inquisitivo, en su forma más general, si quiere generar una red de intercambio de recursos entre otros agentes del ámbito institucional y social de referencia, para mejorar los servicios y procesos de trabajo existentes, y poner en marcha otros completamente nuevos (Montero-Marcos, 2017).

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### 3.2.6 Definición de Satisfacción del Usuario

Según Koontz et al., (2020), la satisfacción del usuario puede definirse como "una emoción positiva sobre el propio servicio o producto, que nace de la evaluación realizada a sus determinantes particulares". Esto significa que mientras una persona que está satisfecha con el servicio recibido probablemente se sentirá positivamente con él, alguien que no lo está probablemente se sentirá negativamente. Además, según Rodríguez et al., (2021) la satisfacción del usuario se define como "es el cumplimiento de las expectativas del usuario, que en un sentido fundamental indica la sensación de bienestar y alegría por lograr lo que espera y desea de un producto o servicio".

### 3.2.7 Teoría de la Discrepancia

Liang (2018) afirma que Michalos, (1995) fue el primero en introducir la hipótesis de la discrepancia múltiple. El estudio encontró que los conceptos de felicidad y satisfacción con la vida están altamente entrelazados; por ejemplo, sugiere que cualquier teoría de la satisfacción con la vida debe ser también una teoría de la felicidad.

En la teoría de la discrepancia, la realización del trabajo es el resultado de la correspondencia entre los valores y requisitos de un individuo y los valores que pueden alcanzarse mediante la ejecución de una tarea determinada. Mediante el uso de ejemplos de diversas dimensiones del trabajo, se explican tres factores principales que contribuyen a arrojar luz sobre la ambigüedad del proceso de discrepancia: el grado de apreciación de las dimensiones del trabajo, la precisión con que se describen y su aplicación práctica (Liang, 2018).

La cuestión de la valoración emocional de los diferentes elementos de carácter personal inherentes al trabajo se discute en relación con la felicidad laboral. El autor describe las dimensiones en términos de percepciones no emocionales basadas en experiencias relacionadas con el trabajo. Se tiene en cuenta la importancia o el valor individual con respecto a las dimensiones del trabajo a la hora de determinar su relevancia. Finalmente, la teoría se basa en la disparidad y la importancia de los aspectos del trabajo, y da peso a los procesos psicológicos de comparación en el ámbito de la satisfacción del usuario de un servicio.

### 3.2.8 Factores para mejorar la satisfacción

Cuando se piensa en cómo aumentar la satisfacción de los usuarios, es importante tener en cuenta la reacción inmediata del usuario ante el servicio o producto en cuestión. Por ejemplo,

si un organismo público proporcionara información a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Rodríguez et al., 2019), la información tendría que ser fácilmente accesible, fácil de usar y lo suficientemente fiable como para que el cliente pudiera completar la transacción de forma independiente. Sin embargo, considerar que habrá situaciones en las que será imprescindible prestar un apoyo especializado al usuario es necesario para seguir mejorando (Cadaval, 2018).

### **3.2.9 Importancia de medir la satisfacción del usuario**

Necesitamos una forma de medir el grado de satisfacción de las personas con los servicios en línea de la Administración para poder mejorarlos. Según Montesinos (2017), la felicidad del cliente es el barómetro de la calidad cuando refleja la satisfacción o preferencias del cliente. Donde sus dimensiones son la confianza, que es la que dan los trabajadores de la entidad que inspiran confianza a los ciudadanos, la seguridad, que es la que dan los trabajadores de la entidad que inspiran confianza a los ciudadanos. (Moreira-Mera & Hidalgo-Avila, 2020).

### **3.2.10 Beneficios de la medición de la satisfacción del usuario**

Una medida de la facilidad de navegación y utilización del sitio web oficial del gobierno. El componente de eficiencia electrónica del gobierno es crucial para lograr su objetivo principal de hacer que la información y los servicios proporcionados por el gobierno sean más accesibles y fáciles de usar (Rodríguez et al., 2019). Además, Hernández-Vásquez et al., (2020) destacaron la importancia del diseño, la organización y la navegación de un sitio web para facilitar la capacidad de los usuarios de localizar el contenido deseado sin perderse o confundirse. En primer lugar, es imperativo contar con un sistema de fácil acceso para que se pueda entender de forma sencilla, como afirman Medina-Quintero et al., (2021), en segundo lugar, la seguridad o confianza que siente el usuario al realizar una operación y que ésta se cargue y finalice correctamente, como afirman los mismos autores.

### **3.2.11 Dimensiones de la Satisfacción del Usuario**

Dimensión 1: Confiabilidad

Según Chiang y San Martin (2015), indicó que “son lazos de relación que se alargan, se quiebran, se retoman otra vez, se reemplazan por otros, se entrelazan con otros”. Además, se considera que es un conjunto de características que inspiren confianzas, oportunidad de respuesta y procedimientos rápidos en las aplicaciones web.

Según Franco & Cruz (2018) la confiabilidad es un sistema que tenga un entorno amigable y fácil de entender por los usuarios, y cuyos componentes tengan procedimientos rápidos y oportunidad de respuesta.

#### Dimensión 2: Seguridad

Medina-Quintero et al., (2021) menciona el componente de seguridad y define como el deber de las instituciones de satisfacer las necesidades más básicas de los ciudadanos, tanto económicamente como a través de otros medios de seguridad. Por otro lado, seguridad inspirar confianzas en los usuarios, verificar los tramites y subsanar errores, lo que se reflejan en el buen funcionamiento de los sistemas web y otros.

Según Zambrano-Yépez et al., (2019), Seguridad “permite recoger información de diferentes usuarios e interesarse por resolver los problemas coyunturales que se presentan al momento de realizar sus operaciones vía internet”.

#### 3.3 Definición de terminos

- **Brecha Digital:** Las brechas existentes entre los individuos que incorporan las TIC en su vida cotidiana y otros que no tienen acceso a ellas o, si lo tienen, no saben cómo utilizarlas eficazmente (OCDE, 2018).
- **Charlas Virtuales:** Se trata de una conferencia virtual que permite a los participantes comunicarse entre sí y con los ponentes en tiempo real. Las conferencias celebradas en línea ofrecen muchas de las mismas ventajas que las reuniones presenciales, como la oportunidad de establecer contactos con personas de ideas afines y aprender de las opiniones de los expertos en la materia (Cabrera et al., 2021).
- **Cultura Tributaria:** Es el hábito de pagar siempre tus impuestos porque crees que haces lo correcto desde el punto de vista ético, legal, cívico y social, y porque confías en que el gobierno recaudará tu dinero y lo utilizará correctamente (Criado, 2022).
- **Declaración virtual:** Es un medio alternativo que hace más sencillo presentar las declaraciones que tradicionalmente se realizaba en ventanilla o las instalaciones físicas de una institución (Martínez, 2020).
- **Difusión:** Es el proceso de determinar un objetivo, desarrollar una estrategia y supervisar la aplicación de esa estrategia a través de los canales de distribución de contenidos (Kotler et al., 2017).
- **Gobierno:** La institución que sustituye a un Estado, que utiliza una amplia influencia y el imperio de la ley para mandar y controlar a su pueblo (Martínez & Espejel 2015).

- **Gobernabilidad:** Es el método más eficaz para crear las condiciones que conduzcan al crecimiento del mejor nivel de vida posible para la población en general. Su importancia no puede ser exagerada; sirve como piedra angular de la democracia, ayudando a fortificar el estado de derecho y la cohesión social y garantizando un crecimiento económico equitativo. También tiene como objetivo resolver las cuestiones de valor nacional y la legitimidad de las instituciones políticas. El término "gobernanza" también puede referirse al grado en que las demandas de la sociedad son satisfechas por la oferta del Estado, o al grado en que el gobierno es capaz de responder a esas demandas (OCDE, 2017).
- **Gobernanza:** El gobierno es el órgano o la herramienta a través de la cual se lleva a cabo este proceso de conducción de un pueblo para alcanzar sus objetivos e intereses. Además, la gobernanza electrónica se justifica por el aumento de la capacidad de la administración pública para impulsar la asignación de valor público, lo que conduce a un buen nivel de vida como resultado (Ocampo & Uthoff, 2004)
- **Identificación:** La verificación de la identidad es el procedimiento mediante el cual un usuario demuestra su identidad para poder acceder a un recurso (Rodríguez-Cruz, 2020).
- **Orientación:** Proporcionar información escrita, visual o verbal adecuada sobre las obligaciones de los contribuyentes y mejorar la relación entre el contribuyente y la administración (Martínez & Espejel 2015)
- **Obligación Tributaria:** Los contratos de devolución de impuestos son acuerdos vinculantes entre el Estado, que actúa como recaudador de impuestos, y el contribuyente, que puede ser un individuo o una empresa (Ocampo & Uthoff, 2004).
- **Recaudación Tributaria:** Es el proceso de llevar a cabo las tareas administrativas que, en última instancia, dan lugar al cobro de los impuestos atrasados (Martínez, 2020).
- **Satisfacción:** Es lo que se siente después de analizar la experiencia del usuario (Kotler et al., 2017).
- **Servicio Virtuales:** Los gobiernos locales ofrecen hoy en día servicios virtuales a los ciudadanos, proveedores y personal a través de sus sitios web. Estos servicios abarcan una amplia gama de utilidades que sustituyen por completo o complementan los métodos más convencionales de obtención de información (Criado, 2022).
- **Tramite virtual:** Tanto en el sector público como en el comercial, este proceso se lleva a cabo electrónicamente, con el objetivo de recuperar después un registro adecuado de las acciones realizadas (Martínez & Espejel 2015)
- **Tutoriales:** Son lecciones educacionales que conduce al usuario a través de los videos como realizar las consultas o tramites en una institución pública o privada (Rodríguez-Cruz, 2020).

- **Usuario:** Es la persona que emplea o hace uso de una determinada herramienta o recurso, o que se sirve de un determinado servicio. Un usuario es una persona que utiliza un ordenador u otro equipo informático para realizar diversas tareas (Ocampo & Uthoff, 2004).



## 4. ASPECTO METODOLÓGICO

### 4.1 Tipo de estudio

El estudio se aplicó porque se basa en la teoría preexistente en las ciencias administrativas y, además, existe el interés de utilizar la investigación para producir respuestas a problemas reales, que es lo que se pretendía con la investigación (Ñaupas et al., 2018).

Descriptiva, Porque se buscó describir cada variable: Gobierno Electrónico de la entidad y la satisfacción de los Usuarios, ya que nuestro proposito es conocer la interrelación de las variables describiendo los acontecimientos, las cosas y las personas con la mayor precisión posible. El objetivo es analizar e interpretar los datos para establecer las características de cada variable..

Correlacional, Porque "se esfuerza por comprender las conexiones entre dos o más variables en un determinado entorno" (Hernández & Mendoza, 2018). Los investigadores analizaron la conexión entre la administración electrónica y la felicidad de los usuarios..

### 4.2 Diseño de investigación

- No Experimental:

Dado que las variables no se manipularon de ninguna manera a lo largo de la investigación, ésta no puede clasificarse como experimento.

- Por el Tiempo:

Los datos se recogieron en un único momento, por lo que este estudio es una sección transversal.

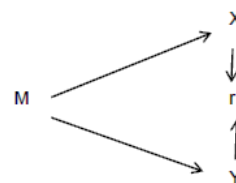
LEYENDA:

M: Muestra

X: Gobierno Electrónico

Y: Satisfacción de los Usuarios

R: Relación existente entre las variables



### 4.3 Población

Uno o varios rasgos cualitativos o cuantitativos que pueden observarse y cuantificarse en un grupo de componentes (personas, cosas, etc.) (Hernández & Mendoza, 2018)

Es difícil acceder a la información de todas las personas que han utilizado alguna vez los servicios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Huaraz, la población fue infinita.

#### 4.4 Unidad de análisis y muestra

Los investigadores dividieron a los encuestados en tres categorías: personas físicas con negocios, personas físicas sin negocios y personas jurídicas.

En concreto, en este estudio, la muestra fue calculada mediante la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Datos:

Z= 1,96 para un nivel de confianza de 95%

E = 0.05

p = 0.50 Probabilidad de Éxito

q = 0.50 Probabilidad de Fracaso

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

n= 385

La muestra será de 385 usuarios.

#### 4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

En este estudio, se utilizó una encuesta para la recolección de datos, ya que se consideró que arrojaría los resultados más transparentes.

Metodología, se utilizó un cuestionario, definido como "un conjunto de preguntas relativas a una o más variables a medir" (Baena, 2017), para recoger los datos de la muestra del estudio. El formato del cuestionario fue diseñado por el autor para medir las variables de la investigación, y estas variables fueron sometidas a pruebas de validez de contenido. En los instrumentos de la encuesta se utilizó la escala ordinal con opciones de respuesta tipo Likert.

#### 4.6 Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos se sometieron a una serie de pruebas estadísticas utilizando el paquete estadístico SPSS, incluidos los recuentos de frecuencia y el Chi-Cuadrado de Pearson (SPSS, versión 26).

Análisis de los datos adquiridos: Los datos se registraron y tabularon para mayor claridad; incluyen tablas univariadas y multivariadas, así como gráficos de barras, que se evaluaron para probar la hipótesis nula del estudio.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Información general

A continuación se analizan e interpretan los resultados de una encuesta enviada a todos los usuarios de Huaraz de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

Tabla 2 Características de los usuarios de la SUNAT - Huaraz

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Femenino	232	60.3
	Masculino	153	39.7
	Total	385	100.0
Instrucción	Secundaria	67	17.4
	Técnico	172	44.7
	Universitario	146	37.9
	Total	385	100.0
Tipo de usuario	Persona Jurídica	180	46.8
	Persona Natural	163	42.3
	Persona Natural con Negocio	42	10.9
	Total	385	100.0
Edad	<= 28	97	25.2
	29 - 33	97	25.2
	34 - 42	109	28.3
	43+	82	21.3
	Total	385	100.0

Según la tabla 1, de los encuestados, el 60,3% son mujeres, el 44,7% tienen formación técnica, el 46,80% son empresas y el 28,3% se sitúan en la franja de edad "34-42".

## 5.2 Resultados de las variables de estudio

### GOBIERNO ELECTRONICO

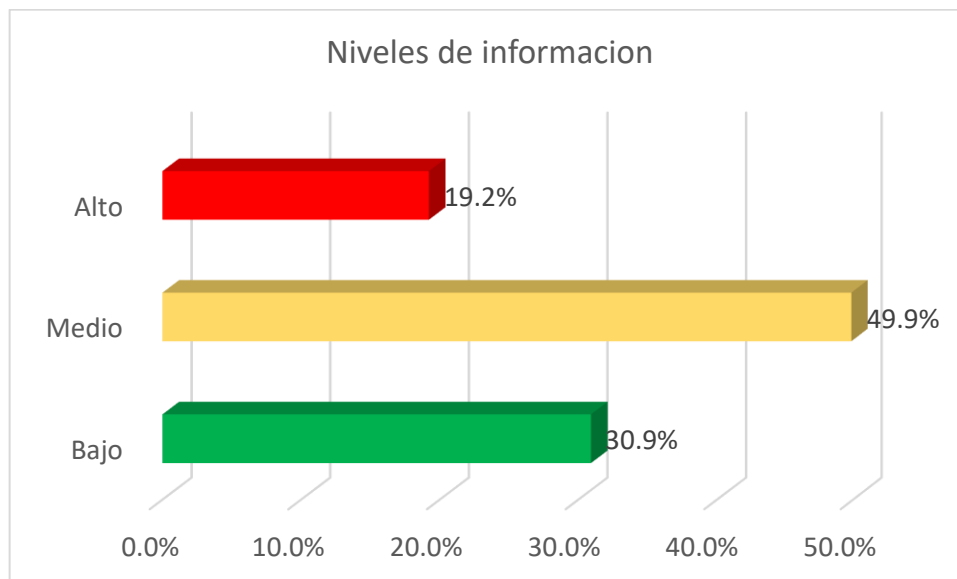


Figura 1 Niveles de información del gobierno electrónico SUNAT - Huaraz.

Se aprecia que mientras el 19,2% de los usuarios de la SUNAT - Huaraz considera que el grado de información de su gobierno es alto, el 49,9% cree que es medio.

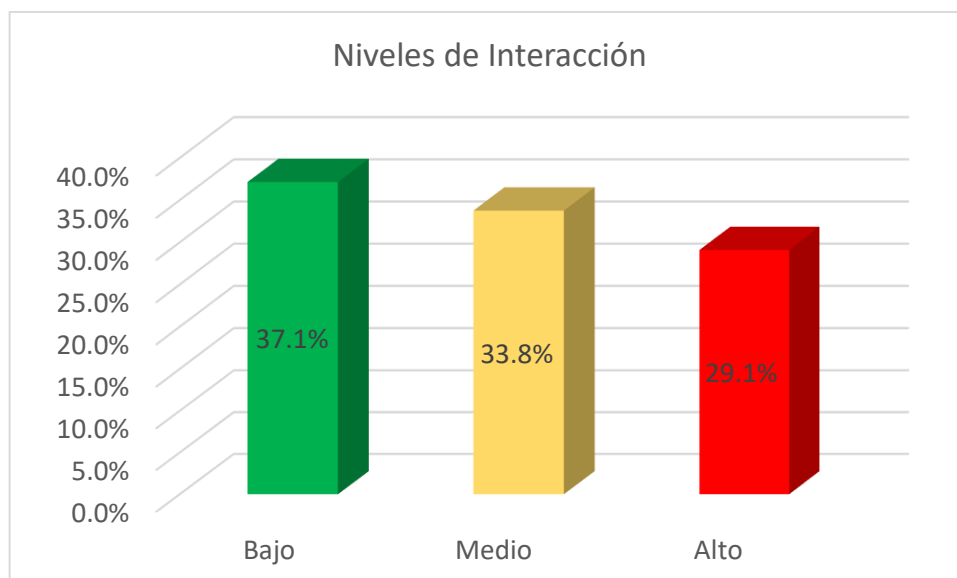


Figura 2 Niveles de interacción del gobierno electrónico SUNAT - Huaraz.

Como se puede observar en la Figura 2, el 33,8 por ciento de los usuarios de la SUNAT - Huaraz considera que el grado de contacto entre los ciudadanos y su gobierno es medio, mientras que el 29,1 por ciento da importancia a dicho compromiso.

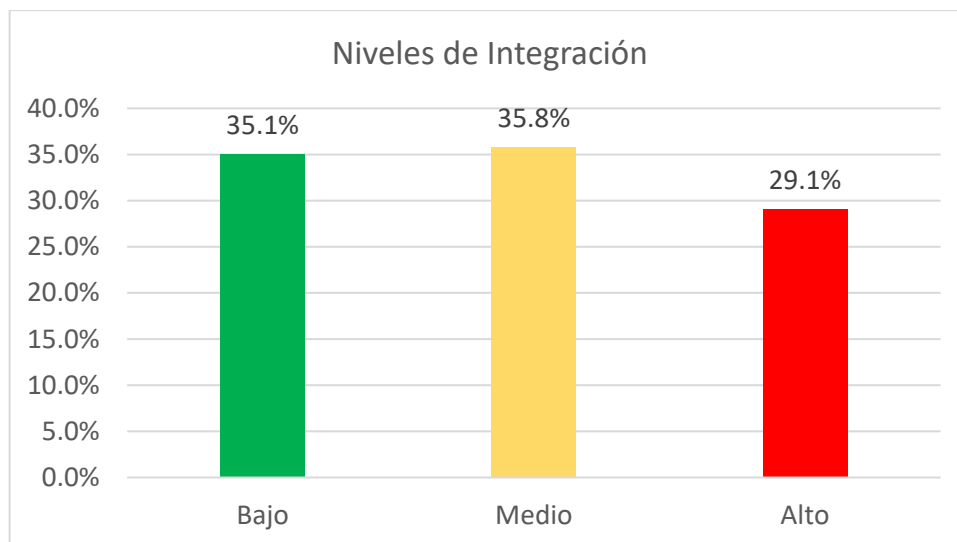


Figura 3 Niveles de integración del gobierno electrónico SUNAT - Huaraz

Se muestra que entre los usuarios de la SUNAT - Huaraz, el 35,8% considera que el nivel de integración del gobierno electrónico es medio, mientras que el 29,1% lo califica como alto..

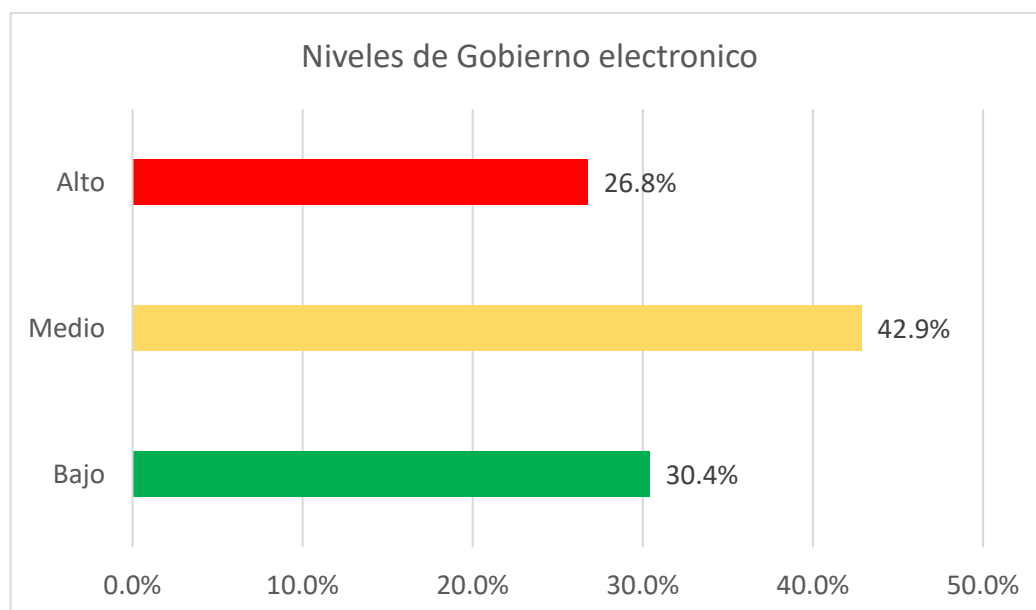


Figura 4 Niveles de Gobierno electrónico SUNAT, Huaraz

Según los datos de la Figura 4, una media del 42,9 por ciento de los usuarios de la SUNAT - Huaraz percibe un nivel medio de gobierno electrónico, mientras que el 26,8 por ciento cree que el gobierno electrónico de la SUNAT está en un nivel alto.

## SATISFACCION DEL USUARIO

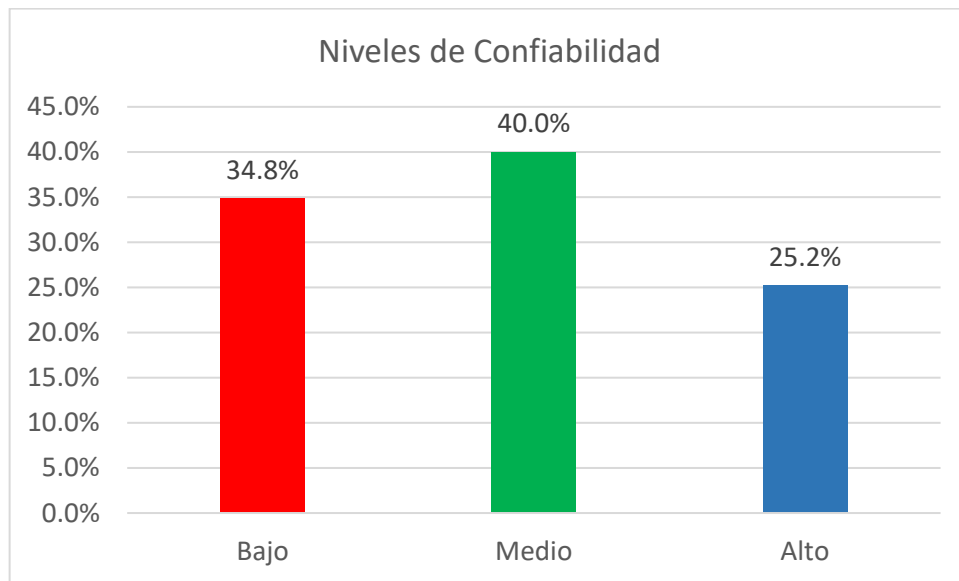


Figura 5 Niveles de Confiabilidad de la SUNAT – Huaraz

La figura demuestra que entre los usuarios de la SUNAT - Huaraz, el 40,0% tiene un grado de confianza medio en los servicios digitales de la organización, mientras que el 25,2% tiene un nivel de confianza alto..

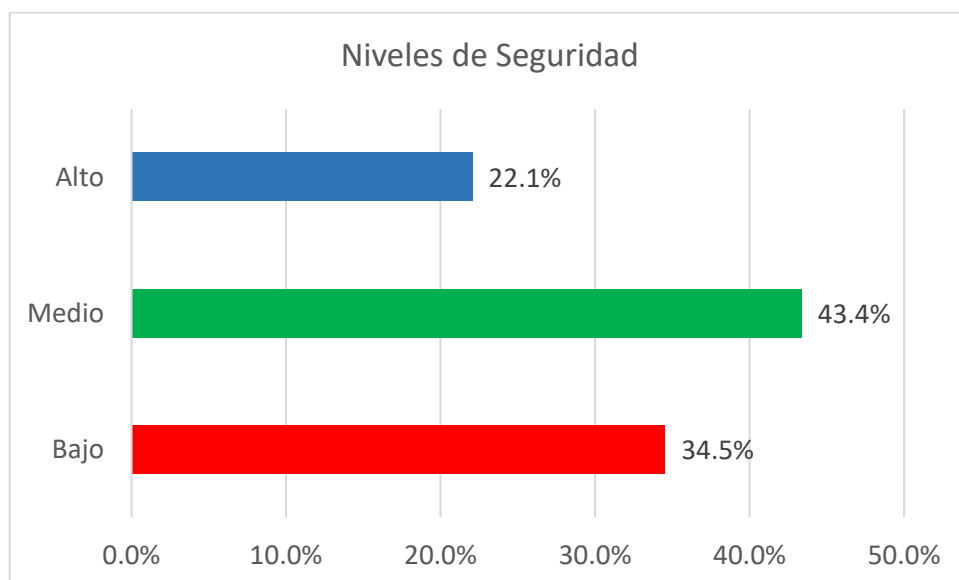


Figura 6 Niveles de seguridad de la SUNAT - Huaraz

Se muestra que entre los usuarios de SUNAT - Huaraz, el 43,4% tiene una percepción de seguridad media, mientras que el 22,1% tiene una percepción de seguridad alta al utilizar los servicios digitales de SUNAT..

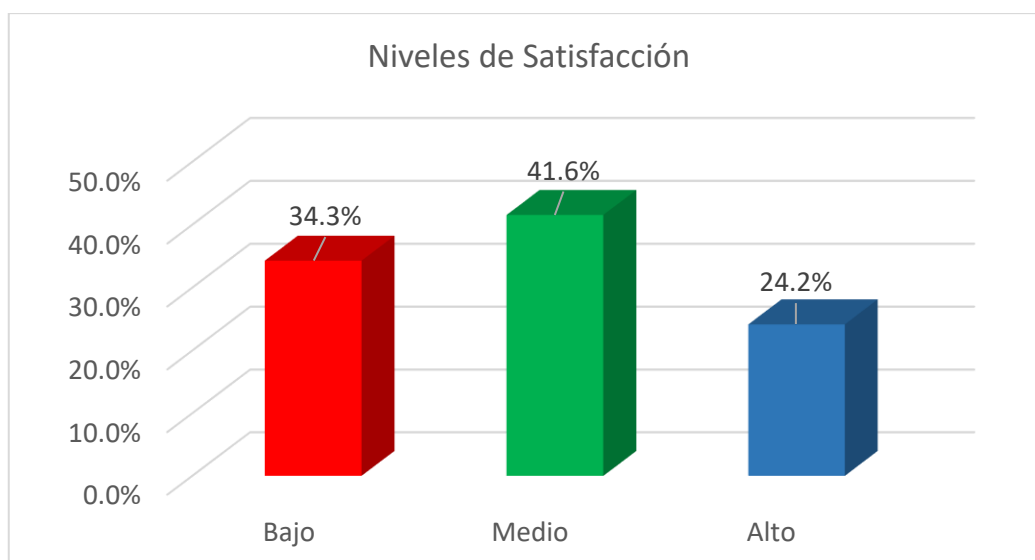


Figura 7 Niveles de satisfacción del usuario de la SUNAT - Huaraz

Según la figura anterior, los usuarios de la SUNAT - Huaraz tienen un grado de satisfacción medio con los servicios digitales de la SUNAT, mientras que el 24,2% tiene un nivel de felicidad alto.

Tabla 3 Niveles de Satisfacción del usuario según niveles de gobierno electrónico

Gobierno electrónico		Satisfacción del usuario			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	79	23	15	117
	% del total	20.5%	6.0%	3.9%	30.4%
Medio	Recuento	46	94	25	165
	% del total	11.9%	24.4%	6.5%	42.9%
Alto	Recuento	7	43	53	103
	% del total	1.8%	11.2%	13.8%	26.8%
Total	Recuento	132	160	93	385
	% del total	34.3%	41.6%	24.2%	100.0%

De la tabla anterior, se logra observar el 24.4% de usuarios que consideran niveles medio de gobierno electrónico también perciben niveles medio de satisfacción en la SUNAT - Huaraz, mientras que el 20.5% de los usuarios que perciben niveles bajos de gobierno electrónico también consideran niveles bajos de satisfacción en la SUNAT - Huaraz.



Tabla 4 Niveles de confiabilidad según niveles de gobierno electrónico

Gobierno electrónico		Confiabilidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	75	31	11	117
	% del total	19.5%	8.1%	2.9%	30.4%
Medio	Recuento	51	77	37	165
	% del total	13.2%	20.0%	9.6%	42.9%
Alto	Recuento	8	46	49	103
	% del total	2.1%	11.9%	12.7%	26.8%
Total	Recuento	134	154	97	385
	% del total	34.8%	40.0%	25.2%	100.0%

La tabla 4, muestra el 20.0% de usuarios que consideran niveles medio de gobierno electrónico también perciben niveles medio de confiabilidad en la SUNAT - Huaraz, mientras que el 19.5% de los usuarios que perciben niveles bajos de gobierno electrónico también consideran niveles bajos de confiabilidad en la SUNAT – Huaraz.

Tabla 5 Niveles de Satisfacción según niveles de gobierno electrónico

Gobierno electrónico		Seguridad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	74	32	11	117
	% del total	19.2%	8.3%	2.9%	30.4%
Medio	Recuento	52	86	27	165
	% del total	13.5%	22.3%	7.0%	42.9%
Alto	Recuento	7	49	47	103
	% del total	1.8%	12.7%	12.2%	26.8%
Total	Recuento	133	167	85	385
	% del total	34.5%	43.4%	22.1%	100.0%

De la tabla anterior, se logra observar el 22.3% de usuarios que consideran niveles medio de gobierno electrónico también perciben niveles medio de Seguridad en la SUNAT - Huaraz, mientras que el 19.2% de los usuarios que perciben niveles bajos de gobierno electrónico también consideran niveles bajos de Seguridad en la SUNAT – Huaraz.

### 5.3 Prueba de normalidad

Tabla 6 Prueba de normalidad de datos

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.076	385	0.000
Satisfacción del usuario	0.099	385	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con un tamaño de muestra superior a 50, realizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Como el valor p. significativo (sig.) es inferior a 0,05 se puede concluir que los datos recogidos en la encuesta no siguen una distribución normal.

### 5.4 Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

**Ho:** El gobierno electrónico No se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

**H1.** El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

- **Estadística de prueba**

No hay evidencia de una distribución normal en los datos que hemos recogido de la población de la muestra. La prueba de hipótesis se ha calculado mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

- **Regla de decisión**

Rechazamos Ho y aceptamos H1 si el valor p es inferior al nivel de significación.

En presencia de un valor  $p \geq$  el umbral de significación, es inapropiado rechazar la Ho.

- **Cálculo**

Tabla 7 Correlación entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario

			Gobierno Electrónico	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,599**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción del Usuario	N	385	385
		Coeficiente de correlación	,599**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	385	385

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

El nivel de significación observado es de 0,000 menor a 0,05, lo que significa que podemos rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa o hipótesis de investigación  $H_1$ , es decir, que existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Huaraz. Podemos decir que el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios están conectados de manera modesta según el valor moderado del coeficiente de correlación Rho spearman (0,599).

### Hipótesis específica 1

**$H_0$ :** El gobierno electrónico No se relaciona directa y significativamente con la confiabilidad del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

**$H_1$ :** El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la confiabilidad del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

- **Estadística de prueba**

No hay evidencia de una distribución normal en los datos que hemos recogido de la población de la muestra. La prueba de hipótesis se ha calculado mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

- **Regla de decisión**

Rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$  si el valor  $p$  es inferior al nivel de significación.

En presencia de un valor  $p \geq$  el umbral de significación, es inapropiado rechazar la  $H_0$ .

- **Cálculo**

Tabla 8 Correlación entre gobierno electrónico y confiabilidad del usuario

		Gobierno Electrónico	Confiabilidad del Usuario
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,542**
		N	385
	Confiabilidad del Usuario	Coefficiente de correlación	,542**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	385

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

El nivel de significación observado fue de 0,000 menor a 0,05 lo que significa que la hipótesis alternativa o hipótesis de investigación  $H_1$  (que existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la confiabilidad del usuario en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - Huaraz) es verdadera. Existe una relación moderada entre el gobierno electrónico y la confiabilidad de los usuarios, como lo indica el valor de la correlación Rho spearman de 0,542.

## Hipótesis específica 2

**$H_0$ :** El gobierno electrónico No se relaciona directa y significativamente con la seguridad del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

**$H_1$ .** El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la seguridad del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

- **Estadística de prueba**

No hay evidencia de una distribución normal en los datos que hemos recogido de la población de la muestra. La prueba de hipótesis se ha calculado mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

- **Regla de decisión**

Rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$  si el valor  $p$  es inferior al nivel de significación.

En presencia de un valor  $p \geq$  el umbral de significación, es inapropiado rechazar la  $H_0$ .

- **Cálculo**

Tabla 9 Correlación entre gobierno electrónico y seguridad del usuario

			Gobierno Electrónico	Seguridad del Usuario
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,553**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	385	385
	Seguridad del Usuario	Coeficiente de correlación	,553**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	385	385

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

El nivel de significación observado de 0,000 es menor a 0,05 indica que la hipótesis alternativa o hipótesis de investigación  $H_1$  (que existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la seguridad de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - Huaraz) puede ser aceptada, mientras que la hipótesis nula  $H_0$  (que no existe tal relación) debe ser rechazada. Considerando que el coeficiente de correlación Rho spearman entre la dedicación a la coherencia y la productividad es de 0,553 podemos decir que existe una asociación moderada entre ambas.

## 6. DISCUSIÓN

Se presentan algunas reflexiones para profundizar en los datos adquiridos antes de la presentación de los resultados propiamente dichos. La PCM ha autorizado al D.S. a fin de definir reglas de gobierno digital para la gestión eficaz de la información, los trámites, la seguridad, la identidad y la arquitectura digital. Ley de Promoción del Gobierno Digital, Proyecto de Ley N° 029-2021-PC (PCM, 2021). Teniendo en cuenta la importancia de garantizar la satisfacción de los clientes, es crucial comprender cómo funciona el gobierno digital para mejorar la información y los servicios que ofrece, aumentando la apertura, la eficacia de las operaciones gubernamentales y la participación de la comunidad (OEA, 2019).

Ante la formulación del problema, ¿cómo afecta el uso del gobierno electrónico por parte de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributarias - Huaraz al nivel de satisfacción que sienten sus administrados? El gobierno electrónico, según (OSIPTEL, 2017), tiene como objetivo dar a conocer para impulsar la confianza y satisfacción de usuarios. Asimismo, se ha demostrado la existencia de una relación positiva de grado moderado entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributarias - Huaraz. Esto se traduce en un statu quo en términos de gobernanza electrónica y satisfacción de usuarios.

El estudio empleó una metodología cuantitativa, que como explica Baena (2017), se basa en la recolección de datos para confirmar la hipótesis, creando modelos de comportamiento y poniendo a prueba las hipótesis. Su objetivo es recopilar datos para lograr su objetivo y aportar nuevos conocimientos, lo que lo convierte en un ejercicio de recopilación de datos puro (Hernández y Mendoza, 2018). Al no modificar las variables a propósito, el estudio sigue un diseño correlacional transversal (Ñaupas et al., 2018).

En cuanto a la fiabilidad, el estudio aporta pruebas de validez interna, demostrando que el método de encuesta, es decir, la escala de valoración de la administración electrónica y de la satisfacción de los usuarios, se utilizó para calibrar con precisión las impresiones de los encuestados sobre la entidad en su estado actual. La teoría desarrollada por (Alanezi, et al., 2010) es la base para que este instrumento pueda medir la satisfacción de los usuarios y definir sus dos factores constitutivos. Tanto la opinión de los expertos como la validez de

contenido respaldan la pretendida imparcialidad y consistencia de los instrumentos. Para ello, se diseñó el instrumento y realizó la validación mediante el juicio de tres expertos; Además se calculó el alfa de Cronbach, los resultados revelaron un nivel alto de confiabilidad para gobierno electrónico ( $\alpha = 0,811$ ) como a la satisfacción ( $\alpha = 0,837$ ).

De acuerdo al contexto del estudio, existe una escasez de investigaciones a nivel nacional sobre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, y mucho menos con los aspectos investigados en este estudio. Sin embargo, existen estudios realizados en diversos ámbitos que abogan por evaluar y mejorar el gobierno electrónico; dos de estos estudios, Franco & Cruz, (2018) y Paredes (2019), tienen una variable de investigación y aspectos de evaluación similares. Además, el análisis de los contextos de los estudios ha revelado que casi todos ellos trabajaron dentro del enfoque cuantitativo y son de tipo correlacional no experimental; estos estudios recogen las impresiones de los usuarios para medir su nivel de satisfacción con la administración electrónica. Muchos estudios empíricos recurren a la validez interna y externa para recoger las impresiones de los encuestados.

Si observamos el estadístico de prueba en su conjunto, podemos ver que el gobierno electrónico y la felicidad de los usuarios tienen una correlación bastante positiva ( $Rho = 0,599$ ). Hallazgos consistentes con los de Quispe (2017) y Utrilla (2022), quienes demuestran una correlación favorable entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos de EsSalud con el servicio. Tanto Marín (2020) como Rojas (2019) descubren una relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de las personas que utilizan la ventanilla electrónicos de la Corte Superior de Justicia, mientras que Rojas (2019) encuentra una asociación positiva de moderada a grande entre la gestión electrónico y la satisfacción de los usuarios del RENIEC.

La prueba paramétrica Rho de Spearman  $Rho=0,546$  y el valor  $p=0,000$  confirman la premisa del estudio de que el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios están directa y fuertemente asociados. Se ha demostrado por Quinte (2017), Rojas (2019) y Montesinos (2017) que el gobierno electrónico tiene una relación directa y fuerte con la satisfacción del usuario en las instituciones de ESSALUD.

respecto a la primera variable, medir el gobierno electrónico, el 42.9% de los usuarios de la SUNAT - Huaraz perciben un nivel medio de gobierno electrónico, mientras que el 26.8% de

los mismos consideran como un nivel alto de gobierno electrónico en la SUNAT. Asimismo, si se desglosa en sus partes constitutivas, la mayoría de los encuestados valora como nivel medio los aspectos de la integración en un 35.8%, pero valora la información en un 49.9%. Eso significa, la impresión consistente que expresan gran parte de usuarios hacia la introducción de la gestión electrónica sugiere que los servicios de la SUNAT deben ser adaptados y modernizados.

Las investigaciones existentes apoyan los hallazgos discutidos anteriormente. Por ejemplo, Quispe (2020) encuentra que la mayoría de los residentes del Municipio del distrito de San Luis tienen una impresión positiva del gobierno electrónico, mientras que Paredes (2020) encuentra resultados similares para los empleados del Municipio del Distrital de La Banda de Shilcayo- Tarapoto. También, Quispe (2017) encuentra resultados similares para los usuarios internos de EsSalud. Asimismo, cabe señalar que no coinciden las opiniones de Rojas (2019) y Fernández (2018), quienes afirman que la mayoría de los usuarios del RENIEC piensan que el gobierno electrónico funciona mal, y Fernández (2018), quien afirma que la mayoría del personal de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca aprecia la pronta adopción del gobierno electrónico.

En concreto, respecto a la satisfacción con el gobierno electrónico de la SUNAT el 41,6% de los usuarios está satisfecho con el servicio, mientras que el 34,3% no lo está. Estos resultados contribuyen a lo mostrado por Ramírez-Asis et al., (2022) su investigación muestra que casi una cuarta parte (23,8%) de los propietarios de microempresas de Huaraz no están interesados en cumplir con sus obligaciones fiscales. Así mismo, esto apoya la medición de la satisfacción de los usuarios y establecer algunas mejoras. En cuanto a los aspectos de confiabilidad y seguridad, la mayoría de los encuestados es decir el 43.4% de los usuarios de la SUNAT - Huaraz perciben una seguridad de nivel medio. En el mismo sentido el 40.0% de los usuarios de la SUNAT - Huaraz perciben una confiabilidad de nivel medio, con respecto al servicio que reciben, lo que indica que hay margen de mejora para facilitar el uso de la plataforma digital y garantizar su buen funcionamiento y la prestación puntual de todos los servicios prometidos.

Los resultados anteriores están respaldados por estudios previos, lo que permite descartar la idea de una coincidencia. Por ejemplo, Montesinos (2017) saca la conclusión de que la



gran mayoría de los habitantes del Municipio de Ventanilla dan un nivel de satisfacción regular en cuanto a la calidad del servicio. Rojas (2019) reporta que la gran mayoría de los usuarios del RENIEC reportan altos niveles de felicidad de los usuarios, mientras que Sánchez (2019) reporta que la gran mayoría de los usuarios del OSIPTEL reportan niveles medios de satisfacción de los clientes. Estos resultados son respaldados por la investigación de Quispe (2017), quien confirma que la gran mayoría de los usuarios internos de la Sede Central de ESSALUD reportan estar satisfechos con el servicio que reciben. La conclusión de Marín (2020) de que "la gran mayoría de los usuario de la oficina de Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa están satisfechos con el servicio que reciben" también es relevante en este nivel de análisis.

La investigación busca aportar evidencia empírica a las teorías del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el ámbito de la administración pública trabajado por Chan et al., (2021), analizando el caso de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Huaraz. Utilizando el modelo teórico creado por Armas y Armas, se pretende evaluar el desarrollo del gobierno electrónico a lo largo de sus cuatro dimensiones, separadas entre sí y con diversas funciones: Información, Interacción, Transacción e Integración (Lemieux, 2016). Para sacar el máximo provecho de la administración electrónica, es necesario contar tanto con una infraestructura tecnológica avanzada como con un personal que se sienta cómodo con la tecnología y conozca el valor de la administración electrónica. El modelo de seis factores propuesto por Alanezi et al. (2010) para medir la satisfacción de los usuarios con la administración electrónica sirve de base para esta investigación, centrándose aquí en los dos factores de fiabilidad y seguridad. El objetivo principal es hacer más felices a las personas teniendo en cuenta cómo se sienten al interactuar con la plataforma digital de la entidad (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Se utilizó la fórmula básica de población aleatoria infinita (Hernández & Mendoza, 2018) en la que todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra, Teniendo en cuenta un tamaño de poblacion grande y al no existir un registro específico de los usuarios de la SUNAT de Huaraz, se consideró una población infinita. El método arrojó una muestra de un total de 385 usuarios, Además se presentaron problemas para completar realmente la encuesta, por lo que se aplicaron

factores de exclusión, entre los que se encuentran las personas mayores de 60 años. Se recomienda en futuras investigaciones considerar un estrato de la población más joven y específicamente los trabajadores de los estudios contables, los cuales podrían entregar una información más cercana a la realidad sobre el funcionamiento del gobierno electrónico en la SUNAT-Huaraz.

## 7. CONCLUSIONES

- Un valor de Rho de Spearman de 0,599 indica que existe una relación positiva entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - Huaraz. En consecuencia, la calidad de los servicios de gobierno electrónico de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria de Huaraz es inversamente proporcional al grado de satisfacción que reportan sus clientes con la organización.
- Se comprobó la existencia de la relación significativa entre el gobierno electrónico y la confiabilidad del usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz. Según los datos, se encontró una conexión algo favorable (Rho de Spearman = 0,542). Así, la confianza en la oficina de Huaraz de la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias aumenta en proporción a la calidad de los servicios en línea del gobierno.
- Una correlación Rho de Spearman de 0,553 indica una relación moderadamente positiva entre ambas variables. Mejores servicios en línea de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributarias - Huaraz significa consumidores más felices. Por lo tanto, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - Huaraz confirmó la presencia de una fuerte conexión entre el gobierno electrónico y la seguridad de los usuarios.

## 8. RECOMENDACIONES

- Proporcionar un excelente servicio de atención al cliente mediante sistemas digitales modernos y fáciles de usar que están conectados con otras organizaciones públicas y comerciales (Banco de la Nación, RENIEC, etc.) para facilitar el intercambio de datos y la simplificación de la burocracia.
- El departamento de sistemas debe solicitar las opiniones de los usuarios sobre la oferta de la plataforma digital a través de un canal de comentarios dedicado y aplicar esos cambios para ofrecer una mejor experiencia general a los visitantes del sitio.
- Animar a más personas a utilizar la plataforma digital mediante la creación de materiales fáciles de usar, como carteles, vídeos de formación y tutoriales en vídeo. Además, hay que comunicar estos datos a través de los medios sociales para aumentar la comprensión del valor del gobierno electrónico en la actualidad.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alanezi, M. A., Kamil, A., & Basri, S. (2010). A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology*, 3(4), 1-18. <https://www.earticle.net/Article/A148520>
- Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3.ª ed.). Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Cabrera, M. A., Sánchez, M. J., Cachay, L. D. C. & Rosas, C. E. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36503>
- Cadaval, M. (2018). La Gestión Pública Local en el S. XXI: La e-Administración. *Journal of Local Public Economics*, 2(1), 65-84. [https://www.semepul-aiemplac.com.mx/revista\\_02ENG.html](https://www.semepul-aiemplac.com.mx/revista_02ENG.html)
- Carrera, O. Y., Villafuerte, L. F., & Martínez, S. S. (2020). Factores derivados de la pobreza multidimensional que afectan la usabilidad del e-gobierno en México. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 10(1), 68-85. <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/RBPP/article/view/6633>
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Chancay, M. A., & Llanes-Cedeño, E. A. (2022). E-Gobierno para la modernización de la gestión educativa en el distrito de educación de Jipijapa. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 4(6), 93-107. <http://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/337>
- Chiang, M. y San Martin, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Criado, J. I. (2022). Gobierno abierto, innovación pública y colaboración ciudadana. Insituto Nacional de Administracion Publica. Madrid: Colección, Innovación Pública.
- Faúndez-Ugalde, A., Osman-Hein, R., & Pino Moya, M. (2018). La auditoría tributaria por sistemas electrónicos frente a los derechos de los contribuyentes: Un estudio comparado en América Latina. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 7(2), 113-135. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2018.51099>
- Ferrín-Schettini, H. M. (2018). El uso de la e-administración en la gestión humana. *Polo del Conocimiento*, 3(2), 145-157. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i2.520>
- Fernández, N. (2018). Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca – 2018. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28767>
- Franco, J. & Cruz, C. (2018) Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Encrucijada, *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*. 9(30). 25-54. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.30.65678>

- Gálvez, J. C. (2022). *Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno regional de Ancash, Sede Huaraz–2021*. [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84529>
- Gastulo, C., & Velazco, G. R. (2019). Análisis, evaluación y propuesta de mejora de la atención al usuario aduanero en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), periodo 2017-2019. [Tesis de maestría]. Universidad Continental. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5474>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Kotler, P., Armstrong, G., Gay, M. & Cantú, R. G. (2017). Fundamentos de marketing. Mexico. Editorial Pearson.
- Lemieux, V. (2016). One step forward, two steps backward? Does e-government make governments in developing countries more transparent and accountable? *World Bank Group*. <http://dx.doi.org/10.1596/23647>
- Liang, Z. (2018). Residents' quality of life in tourist destinations: a confirmatory study on multiple discrepancies theory. *Tourism Tribune*, 33(2), 38-47. [https://caod.oriprobe.com/articles/53119726/Residents\\_Quality\\_of\\_Life\\_in\\_Tourist\\_Destinations\\_.htm](https://caod.oriprobe.com/articles/53119726/Residents_Quality_of_Life_in_Tourist_Destinations_.htm)
- Marín, W. (2020). Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63575>
- Martínez, R. (2020). Carácter esencial y consolidación de la e-Administración en los Ayuntamientos en tiempos del COVID-19.
- Martínez, N., & Espejel, I. (2015). La investigación de la gobernanza en México y su aplicabilidad ambiental. *Economía, sociedad y territorio*, 15(47), 153-183. <https://doi.org/10.22136/est002015557>
- Medina-Molina, C., Rey-Moreno, M., Pérez-González, B., & Rufín, R. (2018). Sesgos cognitivos y uso del e-gobierno. Una perspectiva conductual. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 88-106. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10450>
- Michalos, A. (1995). Introducción a la Teoría de las Discrepancias Múltiples (TDM). *Intervención Psicosocial*, 4(11), p. 101-105.
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Montesinos (2017) El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo Lima.
- Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(7), 520-542. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>

- Montero-Marcos, W. M. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4(1), 32-56. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2321>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladAncash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ocampo, J. A., & Uthoff, A. (2004). Gobernabilidad e integración financiera: ámbito global y regional. CEPAL.
- OCDE (2018) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. The E-Government Imperative. Paris.
- OCDE (2017) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. E-Government Measurement and Evaluation. Paris.
- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2019). Gobierno Electrónico. [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL]. (2017). Plan estratégico de gobierno electrónico PEGE 2017-2021. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD\\_PEGE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf)
- Paredes, E. (2020). El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46350>
- Piñeiro-Naval, V., Mangana, R., & Serra, P. (2018). Validación del Índice de Calidad Formal como modelo para la evaluación de websites: el caso de la e-Administración local portuguesa. *Transinformação*, 30, 153-165. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000200002>
- Presidencia de Consejo de Ministros [PCM]. (2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. El peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>
- Quinte, I. (2017) La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/204>
- Quispe, O. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41463>
- Quispe, S. (2017) Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22091>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2020). *Essentials of Management-An International, Innovation and Leadership Perspective*. (Eleventh edition). India: McGraw-Hill Education.

- Rojas, E. (2019). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39676>
- Pillpe, Y. E. (2020). Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49465>
- Ramirez-Asis, E. R., Toledo, H. H., Anaya, R. J., Celestino, W. F., & Pomachagua, L. U. (2022). Cultura tributaria e intención de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los microempresarios. *Llalliq*, 2(1), 167-179. <http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/924>
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125. <http://www.alcance.uh.cu/index.php/RCIC/article/view/223>
- Rodríguez, L., Tomalá de la Cruz, A., & Tapia Criollo, S. (2019). Evaluación de la accesibilidad en el sitio web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena para personas con discapacidad visual. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (febrero 2019). <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/accesibilidad-sitio-web.html>
- Rodríguez, Y. S., Pérez, L. B., Calderón, E. Á., & Anlas, C. A. S. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/44>
- Sachan, A., Kumar, R. and Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*. 11(3), 321-336. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>
- SUNAT (2019). e-boletín de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, agosto 2019.
- Tapia, P. G. (2019). *Implementación de un Modelo de mesa de ayuda para soporte al usuario basado en las mejores prácticas de la librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) en Sunat-Arequipa*. [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional san Agustín de Arequipa. Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8920>
- Torres, K. G., & Cartolin, C. R. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Huancayo-2016. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5416>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Utrilla, J. L. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83094>
- Zambrano-Yépez, C. A., Vélez-Romero, X. A., & Vélez-Romero, Y. G. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 5(3), 355-374. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>



# ANEXO

## ANEXO 1 : Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	FUENTE	MÉTODOLOGÍA
<p>PG= ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico con la Satisfacción del Usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz?</p>	<p>OG = Determinar la relación entre El Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz</p>	<p>HG = El Gobierno Electrónico relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz</p>	<p>V1. Gobierno Electrónico</p>	<p>Información</p>	Logo	<p>Cuestionario</p>	<p>Usuarios de la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental y transeccional.</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: Infinita</p> <p>Muestra: 385</p> <p>Procesamiento de datos: SPSS y el estadígrafo de coeficiente de correlación de Rho Spearman</p>
					Mapa del sitio			
					Contactos			
				<p>Interacción</p>	Importancia de la Información			
					Asesoría mediante Chats			
					Tiempos de Respuesta			
					Formularios electrónicos			
				<p>Transacción</p>	Tiempo de espera			
					Tramites en línea			
					Transacciones en línea			
					Seguridad de la información			
				<p>Integración</p>	Tipos de tramites			
					Seguridad de la información			
<p>Pe1= ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y la Confiabilidad en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz?</p> <p>Pe2 = ¿Cuáles son las principales características del Gobierno Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz-2019?</p>	<p>Oe1= Establecer la relación entre el Gobierno Electrónico con la Confiabilidad en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.</p> <p>Oe2= Identificar las principales características del Gobierno Electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz-2019</p>	<p>He1 El Gobierno Electrónico relaciona significativamente con la Confiabilidad en la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz.</p>	<p>V2. Satisfacción del Usuario</p>	<p>Confiabilidad</p>	Entorno amigable	<p>Cuestionario</p>	<p>Usuarios de la Superintendencia de Nacional de Aduanas y Administración Tributarias – Huaraz</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental y transeccional.</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: Infinita</p> <p>Muestra: 385</p> <p>Procesamiento de datos: SPSS y el estadígrafo de coeficiente de correlación de Rho Spearman</p>
					Fácil de entender			
					Validez de información			
					Oportunidad de respuesta			
				<p>Seguridad</p>	Procedimientos rápidos			
					Inspira confianza			
					Interés en resolver tus dudas			
					Solicitud de información necesaria			
					Errores en el tramite			
				Subsanación de errores				







## Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

Gobierno electrónico y satisfacción de usuarios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Huaraz.

Instrumento de recolección de datos

Instrucciones: Lea atentamente las preguntas y responda con mucha honestidad y responsabilidad tal, ya que de ello dependerá el éxito y el logro de los objetivos trazados de la presente investigación.

### Datos de Identificación:

Género: Femenino ..... Masculino..... Edad: .....

Grado de Instrucción: Primaria..... Secundaria..... Superior....

Tipo de Usuario: Persona Jurídica..... Persona Natural..... Personal natural son negocio...

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 1: Gobierno Electrónico		1	2	3	4	5
<b>Información</b>						
1	Para realizar mis tramites, uso constantemente la web de la SUNAT					
2	Considero que se identifica y visualiza con facilidad el logo de la SUNAT					
3	Considero útil el mapa del sitio de la web de la SUNAT					
4	Se ubica con facilidad y contiene los Contactos necesario con la SUNAT					
5	Considero importante de la Información de la web de la SUNAT					
<b>Interacción</b>						
6	Son apropiados las asesorías mediante Chats en la web de la SUNAT					
7	Son satisfactorios los tiempos de respuesta en la web de la SUNAT					
8	Los formularios electrónicos son entendibles y prácticos en la web de la SUNAT					
9	Considero adecuado el tiempo de espera en la web de la SUNAT					
10	Los tramites en línea son los necesario en la web de la SUNAT					



<b>Integración</b>						
11	Las transacciones en Línea son fáciles de entender en la web de la SUNAT					
12	confío en la seguridad de la información en la web de la SUNAT					
13	Se identifican con facilidad los tipos de tramites en la web de la SUNAT					
14	Estoy de acuerdo que se debe implementar un control a los tramites virtuales en la web de la SUNAT					
15	Existe capacitación constante en el uso de herramientas informáticas para los trámites virtuales en la web de la SUNAT					
16	Los usuarios debieran recibir sus notificaciones por trámites documentarios virtuales en su celular u otro medio virtual					
17	El principal impedimento para el uso de la web de la SUNAT es la falta de capacitación					
<b>Variable 2: Satisfacción del Usuario</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Confiabilidad</b>						
1	El entorno de la web de la SUNAT es amigable					
2	Considero que la web de la SUNAT es fácil de entender					
3	La validez de información que ingresas a la web de la SUNAT son los necesarios					
4	Es adecuado la oportunidad de respuesta en la web de la SUNAT					
5	Los procedimientos son rápidos en la web de la SUNAT					
6	La web de la SUNAT Inspira confianza					
7	Los asesores virtuales muestran interés en resolver mis dudas					
8	Considero importante la solicitud de información necesaria para ingresar a la web de la SUNAT					
<b>Seguridad</b>						
9	Nunca suceden errores en los tramites virtuales en la web de la SUNAT					
10	Nunca se cuelga el sistema de la web de la SUNAT					
11	Estoy de acuerdo con la subsanación de errores en la web de la SUNAT					
12	Considero que el personal de la SUNAT está altamente capacitado para ayudar a acceder a la plataforma virtual					
13	Considero que se debe eliminar el uso del papel en la SUNAT y todos los tramites deberían ser virtuales					
14	Creo que el uso de la web de la SUNAT es necesario para evitar la carga administrativa					
15	Me siento muy satisfecho con el uso de la web de la SUNAT					
16	El principal problema en el uso de la web de la SUNAT es la lentitud de la web de la SUNAT					

¡Muchas gracias por su participación!



ANEXO 3 : VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mag. William Rene Dextre Martinez	Docente - FAT - UNASAM	Cuestionario	Diner Homero Huaranga Vega
Título del estudio: GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, HUARAZ			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.


INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL																			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																				
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		87			87																			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																	84				84																			
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																		89			89																			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																		88			88																			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																	85				85																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																	82				82																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																		90			90																			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																	85				85																			
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		86			86																			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		88			88																			
<b>PROMEDIO</b>																																									<b>86.40</b>

Procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

07/07/2022	40138473		993007106
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma del experto	Teléfono



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mag. Doris Tatiana Gonzales Yanac	Docente - FAT - UNASAM	Cuestionario	Diner Homero Huaranga Vega
Título del estudio: GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, HUARAZ			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**  
Coloque el porcentaje, según intervalo.

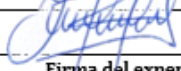
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL																					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																						
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				84																						
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																						87																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																						82																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																						85																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																						89																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																						88																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																						90																				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																						88																				
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																						86																				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																						84																				
<b>PROMEDIO</b>																																											<b>86.39</b>

Procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

12/07/2022	43225206		949513131
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma del experto	Teléfono



## VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mag. Rosario Huerta Soto	Docente - FEC - UNASAM	Cuestionario	Diner Homero Huaranga Vega
Título del estudio: GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, HUARAZ			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque el porcentaje, según intervalo.


INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL																					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																						
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				84																						
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																							87																			
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																							86																			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																							88																			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																							89																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																							88																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																							82																			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																							85																			
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																							86																			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																							84																			
<b>PROMEDIO</b>																																											<b>86.35</b>

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

13/07/2022	40257333		949030725
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono











## ANEXO 5 : ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Con el propósito de conocer la confiabilidad y coherencia de los cuestionarios, respecto al compromiso organizacional y desempeño laboral, se procedió a realizar el análisis de fiabilidad por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach.

Tabla 10 Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1. 00	Muy alta
0.61 a 0. 80	Alta
0.41 a 0. 60	Moderada
0.21 a 0. 40	Baja
0.01 a 0. 20	Muy baja

Hernandez & Gonzales (2018)

Tabla 11 Análisis de confiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gobierno electrónico	0.811	17
Satisfacción del usuario	0.837	16

El resultado obtenido de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de la variable Gobierno electrónico es 0,811 y la variable Satisfacción del usuario es de 0, 837 siendo una confiabilidad muy alta respectivamente por lo tanto el instrumento es aceptable y confiable.

Tabla 12 Matriz de interpretación del valor de RHO de Spearman

Grado de correlación	Interpretación
0	Relación nula
0-0,2	Relación muy baja
0,2-0,4	Relación baja
0,4-0,6	Relación moderada
0,6-0,8	Relación alta
0,8-1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Ñaupas et al., (2018)