



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las
Mypes del sector informático del Cercado de Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Inés Mercedes Santiago Huamán (ORCID: 0000-0001-5431-3799)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia y en especial a mi padre que me enseñó a salir adelante y superarme cada día, a mi hijo que es el motor de mi vida la cual me inspira para alcanzar mis logros profesionales.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo de Lima Norte, a los docentes que me ayudaron a lograr este objetivo a mis compañeros de estudio la cual los llevaré siempre en mi corazón por los lindos recuerdos vividos en esta etapa de estudio de la maestría.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Inés Mercedes Santiago Huamán**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **Gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima 2020**. Para la obtención del grado académico de **Magister en Gestión Pública**, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de agosto del 2020



Inés Mercedes Santiago Huamán

DNI N° 21871989

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	20
2.1 Tipo y diseño de investigación	20
2.2 Variables y Operacionalización	21
2.3 Población, muestra y muestreo	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Procedimiento	26
2.6 Métodos de análisis de datos	26
2.7 Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
Referencias	44
Anexos	50
Anexo 1. Matriz de consistencia	50
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos de gobierno electrónico	52
Anexo 3. Base de datos	54
Anexo 4. Prueba piloto / confiabilidad	52
Anexo 5. Tabla de valores de Chi Cuadrado	52

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gobierno electrónico	22
Tabla 2	Operacionalización de la variable obligaciones tributarias	22
Tabla 3	Distribución de los jueces evaluadores	24
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de variables	25
Tabla 5	Distribución de frecuencia del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	27
Tabla 6	Distribución de frecuencia de las dimensiones del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	28
Tabla 7	Distribución de frecuencia de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	29
Tabla 8	Distribución de frecuencia de las dimensiones de obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	30
Tabla 9	Ajuste del modelo, Pseudo R cuadrado y estimación de parámetros	31
Tabla 10	Dimensiones del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias	31
Tabla 11	Prueba de estimación de parámetros del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias	32
Tabla 12	Prueba de estimación de parámetros del gobierno electrónico en las obligaciones formales	33
Tabla 13	Prueba de estimación de parámetros del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales	34

Índice de figuras

Figura 1	Diagrama de diseño correlacional causal	21
Figura 2	Distribución de frecuencia del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	27
Figura 3	Distribución de frecuencia de las dimensiones del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	28
Figura 4	Distribución de frecuencia de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	29
Figura 5	Distribución de frecuencia de las dimensiones de obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.	30

Resumen

En la siguiente investigación tuvo el objetivo principal de; determinar la incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020. La investigación fue tipo básica, no experimental, transversal, correlación causal. La población estuvo constituida por 589 contribuyentes de MYPES, la muestra en total fue de 93 Mypes, se seleccionó mediante el muestreo no probabilístico intencional. Se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento que se uso fue el cuestionario. Los resultados inferenciales mostraron que existe incidencia entre la dimensión presencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes. Así mismo, se mostró que existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes ya que arrojó un valor de 3756,426 y la Sig. 0.000 menor al $\alpha = 0.05$. Por otro lado, se afirma que existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes, mostrando valores de Wald de 1456,583 y la Sig. 0.000 <0.05. Como conclusión general se determinó que existe incidencia entre gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020, demostrado en el indicador de Wald de 3605,408 con una Sig (bilateral) de 0.000.

Palabras claves: Gobierno electrónico, obligaciones tributarias, obligaciones formales y obligaciones sustanciales.

Abstract

In the following investigation he had the main objective of; to determine the incidence of electronic government in the fulfillment of the tax obligations of the MSEs of the computer sector of the Cercado de Lima, 2020. The investigation was basic type, not experimental, transversal, causal correlation. The population consisted of 589 MYPES contributors, the total sample was 93 MSEs, it was selected through intentional non-probabilistic sampling. The survey was applied as a technique and the instrument used was the questionnaire. The inferential results show that there is an incidence between the presence of electronic government in the fulfillment of the tax obligations of MSEs. Likewise, it was shown that there is an incidence of electronic government in the formal obligations of MSEs since it yielded a value of 3756.426 and Sig. 0.000 less than $\alpha = 0.05$. On the other hand, it is stated that there is an incidence of electronic government in the substantial obligations of MSEs, showing Wald values of 1456.583 and Sig. 0.000 < 0.05. As a general conclusion, it was determined that there is an incidence between electronic government in the fulfillment of the tax obligations of the MSEs of the computer sector of the Cercado de Lima, 2020, demonstrated in the Wald indicator of 3605.408 with a Sig (bilateral) of 0.000.

Keywords: Electronic government, tax obligations, formal obligations and substantial obligations.

I. Introducción

Actualmente las instituciones públicas han venido incorporando el gobierno electrónico como una estrategia para simplificar sus funciones, acelerar los procesos, acercarse a las necesidades y expectativas de los usuarios, cumplir con los requerimientos y dar confiabilidad y facilidad para que los usuarios realicen ciertos tramites con comodidad y seguridad desde las plataformas digitales. En otra palabra, el gobierno electrónico ha venido a dar solución a los tramites complejos y burocráticos que ameritaban mucho esfuerzo, tiempo y visitas a las instituciones públicas, pudiendo no solo sistematizar las actividades y procedimientos, sino también ofrecer ventajas a los usuarios que demandaban una mayor capacidad de respuesta por parte de las entidades públicas y los servicios que ofrecen (Clusellas, Martelli y Martelo, 2019).

Cabe destacar que el Estado es una de las entidades jurídicas que es capaz de captar y generar un gran volumen de información, por tanto, resulta indispensable emplear herramientas tecnológicas que estén en condiciones para poder absorber las tareas y actividades; aunado a poseer una adecuada distribución en el tráfico de datos e información. Esto ha generado que las nuevas tecnológicas de información y comunicación, en conjunto con diferentes sistemas y aplicaciones favorezcan la eficiencia de la gestión tributaria y los objetivos del gobierno fiscal (Soria, s.f.). Es decir, la implementación de los gobiernos electrónicos ha dado significativos aportes al cumplimiento de las obligaciones tributarias, las cuales están consideradas como los deberes que tiene las personas naturales o jurídicas a realizar el pago de los impuestos al estado, que funcionan como ente con autoridad para exigir y regular la imposición de dicho pago, bajo un ordenamiento jurídico. Empleando para su gestión, el gobierno electrónico, el cual no es más que una herramienta que comprende el empleo de las tecnológicas de información y comunicación, propiciando el acercamiento o relación existente entre los contribuyentes, la administración pública y el estado.

En este contexto el valor de la tecnología es innegable, pero para orientar realmente las acciones de las entidades recaudadoras hacia los ciudadanos, la organización debe primero diseñar, planificar e implementar políticas que representen el diagnóstico de la

situación de las localidades, al mismo tiempo que consideren sus intereses, necesidades o expectativas; para poder posteriormente articularlos con las tecnológicas, evitando caer en decisiones que se sustenten en las simples tendencias o modas del momento, pero sin precisar las necesidades reales. Es por ello, que la actualización de los gobiernos locales conjuntamente con sus instituciones oficiales, como por ejemplo, las entidades recaudadoras; tiene una especial importancia siempre y cuando empleen TIC dentro del marco de los procesos eficientes, institucionalizando los mecanismos que permitan la apertura, la participación, colaboración y las mejores prácticas democrática de los ciudadanos y el ejercicio de sus derechos, así como del disfrute de sus servicios tributarios, como contribuyentes (Pando y Fernández, 2013).

En este orden de ideas, en España existen siete plataformas digitales que han sido diseñadas para rendir cuenta a la sociedad, cuyos instrumentos funcionan para gestionar la transparencia del gobierno, la tramitación de expedientes, el acceso a la información y la gestión tributaria (Martisi, 2020). En Andalucía se ha implementado un centro de información y atención en la agencia tributaria, a través de dicha atención telefónica los funcionarios pueden informar al usuario en la asistencia en la confección de los modelos tributarios (Europapress, 2020). Mientras en Estados Unidos constantemente hacen esfuerzos para ampliar la cobertura tecnológica con la finalidad de que el Estado pueda favorecer los servicios digitales, mediante el aumento de la infraestructura de conectividad y la aceleración de los ecosistemas. Datos que son aprovechados por los usuarios para realizar sus pagos, aumentando los mecanismos digitales, el gobierno logra combatir la corrupción de las plataformas digitales ofreciendo un proceso de transparencia en las acciones (Gándara, 2020).

Según Jijena (2020), indica que en Chile es prácticamente obligatorio el uso de las plataformas digitales por parte de los órganos de la administración pública los cuales están obligados para poder disponer los expedientes electrónicos tributarios, cumpliendo con algunos principios como la interactividad, la seguridad, la interoperabilidad y la interconexión. Mientras en Argentina la asumió la gestión nacional durante el año 2015 cuando se inició un plan para modernizar la administración pública del país, tratando de

dejar atrás el gobierno obsoleto asfixiado de documentos y papeles, para hacer los trámites ahora con soportes digitales que permitieran construir un gobierno inteligente con el empleo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), ocasionando la simplificación de los procesos, los avances de los trámites y la desburocratización del estado y sus entidades públicas (Clusellas, Martelli y Martelo, 2019). En Costa Rica la gestión pública ha sido fomentada tras los avances tecnológicos los cuales han propiciado que se desarrollen diversos servidores para los correos electrónicos institucionales que permitan la comunicación entre las organizaciones del estado, los usuarios y las autoridades competentes, haciendo que el proceso sea más eficiente y transparente. Con lo cual se ha promocionado las aplicaciones móviles, impulsando las políticas y estrategias unilaterales que centralizan los esfuerzos, la visión integral y la cultura de la institución procurando que sea más abierta, dinámica y tecnológicamente eficaz (Cruz, 2017).

Mientras que, en Perú según Sunat (2016) el uso de las tecnologías de información y comunicación, para poder brindar de forma integral los servicios hacia los ciudadanos facilitando las actividades económicas y comerciales, sin dejar de ofrecer un servicio eficiente, eficaz, con transparencia y participación de la ciudadanía. Conforme lo reportado por Agencia Peruana de Noticias (2020) la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) anuncia que a partir del 1 de agosto los expedientes electrónicos dado las acciones inductivas o de control que se requieren los contribuyentes por las posibilidades de inconsistencia e incumplimientos de las obligaciones tributarias. Estos expedientes electrónicos consideran las solicitudes de información, citaciones que son dirigidas al contribuyente, así como los descargos que ellos realizan. Además, mediante el gobierno electrónico que dirige la Sunat, los contribuyentes pueden acceder al sistema pudiendo visualizar las acciones de control que han sido sugeridas, así como los documentos que fueron notificados y que han sido presentados. En el Cercado de Lima, las Mype del sector informático están alineadas a cumplir con sus obligaciones tributarias, el canal que emplean para la presentación de sus declaraciones es mediante el PDT, el cual lo hacen por medios electrónicos a través de la

página web de Sunat, así también los pagos a cuenta en el caso de renta de tercera categoría en el régimen especial de renta (RER) y el régimen mype tributario.

En tal sentido, **el problema radica** en el uso de las plataformas electrónicas el cual ha sido un factor de gran ayuda frente a las ingentes colas que anteriormente se realizaban para efectuar el pago de los tributos, situación que se ha visto mejorada con el actual sistema electrónico implementado por Sunat. Sin embargo, **el problema que se presenta** en la saturación del sistema cuando está próximo hacer la declaración. Así también, existen otros trámites que en la actualidad se han visto mejorados en las obligaciones tributarias. En la presente investigación se trata de determinar si el gobierno electrónico se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, las cuales se evaluarán en el período 2020, con la intención de identificar los beneficios del gobierno electrónico para las Mypes del sector mencionado.

Las investigaciones internacionales que se han seleccionado como antecedentes de la presente investigación son las siguientes; Mejía (2018) quien investigó sobre los servicios del Gobierno electrónico en El Salvador. El objetivo de esta investigación fue recolectar diferentes servicios que el gobierno electrónico brinda a la ciudadanía. La metodología usada fue descriptiva y cuantitativa. Llegando a la conclusión que hay muchas gestiones que se pueden realizar por las plataformas aunque a pesar de la implementación de sistemas tecnológicos, aun ofrecen limitados procesos y tras analizar distintas plataformas se encontraron diferencias en cuanto a su estructuras y diseños, también se encontró que por falta de información hay servicios que son desconocidos para los usuarios y se evidenció que cada uno posee servicios electrónicos que favorecen a la ciudadanía que espera que los gobiernos electrónicos en un futuro sean un hábito para la sociedad y así obtener un mejor desarrollo para las naciones.

Según los autores Estévez y Rocafuerte (2018), quienes elaboraron un artículo científico sobre *La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena*. Teniendo por objetivo evaluar la incidencia en la conciencia tributaria de la cobranza de impuestos en una provincia de Ecuador. Para realizar esta investigación

utilizaron un método cualitativo con enfoque exploratorio-descriptivo. Los resultados mostraron que en el periodo de estudio no existió un descenso considerable en las recaudaciones tributarias, pero sí hubo un estancamiento ya que en el año 2015 hubo especulaciones y aumentos de los precios, observándose que la evaluación porcentual fue de -1,02% en ese año. Por otro lado, se evidenció un incremento de un 58% en las recaudaciones por concepto de impuesto al valor agregado, sugiriendo que aumentaron las actividades comerciales en esos periodos, pero también se obtuvo sanciones en un 74,64% por incumplimiento y falta de requisitos. Concluyó que no hubo un incremento de gran importancia de los contribuyentes, pero sí gracias a las actividades comerciales y turísticas se generaron impuestos y que los montos recolectados por las sanciones que se aplicaron mantuvieron tendencia al aumento.

Por otro lado, tenemos a Contreras (2018) quien elaboró un artículo sobre *El gobierno electrónico municipal en Toluca*. Tuvo como objetivo principal analizar la recepción de la plataforma del gobierno electrónico en México. La metodología utilizada fue exploratoria y cuantitativa. Los resultados mostraron que un 69% de los encuestados consideran que la página web del gobierno electrónico responde rápidamente cuando se realizan trámites y afirman que el 45% de los ciudadanos utilizan las redes sociales para ingresar a la plataforma también se pudo observar que el 29% realizaban tramites, el 27% para conocer información acerca de las actividades del gobierno municipal y un 13% pagar servicios. Concluyó que deberían estructurar mejor la plataforma, para así brindar un mejor gobierno electrónico. Uno que este enfocado en las opiniones de su comunidad.

Seguido de Pérez (2017), quien realizó una investigación sobre *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. Su objetivo fue analizar las variables y así determinar si existe relación entre ellas; con una metodología cualitativa, documental, exploratoria, descriptiva y correlacional. Concluyó que tras realizar los estudios detectó que existe falencia en cuanto a la interconexión de información con otras unidades públicas, lo que impide que se conozca la información de donde son generados. Sugiriendo que deben realizar cambios para el fortalecimiento de su sistema de gobierno

electrónico, señalando que el intercambio colaborativo ayudara a un mejor control y servicio.

En este mismo sentido, Moncada (2016) elaboró un artículo de investigación sobre el *Cumplimiento de obligaciones tributarias en el libro de compras en Plumrose, CA*. Cuyo objetivo fue evaluar el cumplimiento de obligaciones tributarias de la empresa Plumrose, C.A. Con un método descriptivo de campo, no experimental y transversal. Donde finalmente concluyó que la empresa cumple con el pago en sus fechas correspondiente, aunque tenía cuentas por pagar para el manejo de los impuestos; sin embargo, se destaca que tiene fallas en cuanto algunos empleados que no tienen conocimiento de los registros de cuentas por pagar. No obstante, cumplen con sus requisitos y sus deberes establecidos por la normativa legal.

Entre las investigaciones a nivel nacional que tienen relación con el tema de estudio se puede mencionar a Chávez y Requena (2018), quien estudió sobre la emisión de comprobantes electrónicos con la finalidad de evitar las sanciones tributarias, cuya metodología fue descriptiva, no experimental y cuantitativa. Las conclusiones a las que arribaron fue que la empresa desconoce las características y beneficios de emitir los comprobantes electrónicos, teniendo en cuenta que esta empresa fue sujeto de emitir comprobantes electrónicos. Así también, la empresa comprobó que la emisión de la clave de sol es una herramienta adecuada dada por Sunat para la emisión de comprobantes de pago electrónicos de manera automática. No obstante, la Sunat muestra los pasos para generar la emisión, la empresa en cuestión ha incurrido en incumplimiento generándoles una multa por falta de cultura tributaria.

También está la investigación de Tineo y Aguilar (2018), quienes elaboraron una propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en una municipalidad distrital. Teniendo como objetivo conocer una propuesta que ayude a mejorar las recaudaciones tributarias, utilizando una metodología descriptiva de tipo propositiva y no experimental. Los resultados mostraron un 48% en nivel malo de recaudación tributaria y muestran que el 76% considera que el sistema de recaudación de la municipalidad no es eficiente. Indicando que el diseño de una propuesta de un gobierno

electrónico para mejorar la recaudación es necesario dado que existe la necesidad de construir un sistema eficiente.

Por otro lado, Velázquez (2018) investigó sobre el *Gobierno electrónico y la administración de la Institución Educativa N°56002-Rosaspata de Sicuani 2018*. Teniendo como propósito encontrar la relación entre la implementación de un gobierno electrónico y a la administración educativa de la institución; para lo cual utilizó un diseño descriptivo y de tipo no experimental. Los resultados mostraron que el 40% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; se podría decir que se encuentran en un punto medio, con respecto a la relación de las variables donde la prueba estadística de Rho de Spearman evidenció una correlación de 0.858 y Sig (bilateral) de 0,000. Concluyendo que sí existe relación alta y se acepta la hipótesis alterna.

En este mismo sentido, Ayllón (2017), presentó una investigación la cual habló sobre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima. Teniendo como objetivo principal determinar si existe una relación entre el gobierno electrónico y los resultados de la recaudación. Empleando un método descriptivo de tipo básico no experimental. Los resultados mostraron que el 99,3% de los encuestados confirman que tiene un nivel alto de gobierno electrónico y en cuanto a la recaudación tributaria, el 92,6% considera que es alto. Se utilizó la estadística de Rho Spearman y esta mostró una correlación de 0,308 y su significancia (bilateral) de 0,000. Concluye que sí existe relación entre las variables estudiadas es baja pero positiva y aporta que deberían implementar mejores canales de información y mejorar sus procesos de atención.

Finalmente, el artículo de Peña, Aida, Salcedo y Jany (2015), quienes investigaron sobre el *Control interno y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas comerciales, Chaclacayo, 2015*. Donde tuvo la finalidad de detectar la relación entre las variables control interno y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Considerando la utilización de un método descriptivo, correlacional de corte transversal y no experimental. Los resultados obtenidos por la prueba estadística de Rho de Spearman fue un valor de 0,600 y Sig. (bilateral) de 0,008 en cuanto al cumplimiento

de obligaciones tributarias. Concluyó que sí hay relación significativa entre las variables y se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que mientras mejor será el control interno mejor será el cumplimiento tributario.

Acerca de la teoría del gobierno electrónico, este se ha establecido como una estrategia para poder fortalecer la administración del Estado empleando las tecnologías de información y comunicación (TIC), lo cual ha permitido mejorar las respuestas de los gobiernos locales hacia las necesidades de los ciudadanos (Carreño, Albornoz y Mazuera, 2018). Por esta razón, las TIC son consideradas como herramientas que utilizan los gobiernos locales para obtener una mayor participación, logrando con ello mejores transparencia e interacción con sus ciudadanos (Pando y Fernández, 2013, p. 4). Mientras que Yrivarren (2017) define el gobierno electrónico como el procedimiento mediante el cual se hace uso de las tecnologías de comunicación e información (TIC) por parte de los gobiernos locales mediante su gestión administrativa y estratégica, ofertando servicios de información, comunicación e intercambio de conocimiento a los ciudadanos desde las organizaciones públicas (Soto, 2017). Dichas acciones están orientadas a construir las bases para poder desarrollar una sociedad de información, que tendrá como finalidad la promoción de la infraestructura y de la cultura de información. Por su parte, Rincón y Vergara (2017) afirman que estos gobiernos electrónicos se sustentan en la utilización de las herramientas tecnológicas de información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos, considerando la toma de decisiones para el desarrollo de la sociedad que se sustente en la información.

Según Pando y Fernández (2013, p. 2) dentro de los gobiernos locales, las políticas que están dirigidas a la apertura de oportunidades, participación y transparencia a través del uso de la tecnología comprenden uno de los pasos más importantes para poder avanzar con el fortalecimiento del régimen democrático, de allí una de las razones de instaurar el gobierno electrónico. Mejorar la democracia participativa de los gobiernos, al mismo tiempo que optimizan los servicios y la atención al ciudadano; al mismo tiempo, que pueden materializar la experiencia y la soberanía del pueblo, un hecho que es muy representativo para los usuarios que acceden a estos sistemas (López y García, 2016).

Para Yrivarren (2017) la sociedad actual requiere organizaciones que puedan ser capaces de mantenerse abiertas, siendo flexibles y conservándose interconectadas, procurando que los servidores públicos a cargo, puedan estar orientados hacia el funcionamiento de las redes y la capacidad de reacción inmediata. Además, es importante mencionar que el gobierno electrónico emplea las TIC para propiciar la interacción entre el estado y el ciudadano, facilitando la participación de la población en las decisiones del Estado, lo que legitima cada acción; para ello, el gobierno electrónico conjuga los recursos tecnológicos para poder fortalecer la toma de decisiones, la opinión de la comunidad y las necesidades del ciudadano (Católico, Suarez, Velandia, 2016). Aunado a ello, el empleo de las TIC por parte del gobierno electrónico, promueven el manejo del conocimiento debido a la consolidación de los sistemas operativos que apoyan un proceso organizado, sistematiza, inteligente, optimo y capaz de contribuir al manejo eficiente de la información. Teniendo como elementos esenciales, las herramientas informáticas como equipo, programas, software, entre otros que se interrelacionan para el flujo de información (Reyes, 2016).

En otras palabras, el gobierno electrónico es un proceso que se caracteriza por la incorporación de la tecnología electrónica, las herramientas informáticas y cibernéticas que son aprovechadas para la toma de decisiones a nivel de gobierno, estableciendo canales de comunicación, información y participación para la sociedad dentro del ámbito público (Suarez y Velandia, 2015). En base a lo cual, se mejora la gestión pública, los procesos internos y la relación los ciudadanos (Santos y Farriol, 2018); lo que se puede traducir como la gestión de los gobiernos locales y sus dependencias a través de los medios digitales, tratando de brindar una mejora atención al ciudadano (Mejía de Ramírez, 2018). El gobierno electrónico busca enfrentar los desafíos que propone la era de la información y el conocimiento, la cual está ligada a la estrategia de gestión y avance tecnológico. Considerando que la participación Ciudadana es una estrategia importante para la construcción de una sociedad democrática y justa. Cuya iniciativa es un reto para la modernización del estado, el cual debe tratar de crecer conforme el conocimiento y la información como parte de sus activos (E Health Report Latín América, 2019).

Los gobiernos electrónicos son importantes por las siguientes razones; las TIC mejoran la eficiencia en el procesamiento masivo de las operaciones de la administración pública. Dichas aplicaciones pueden generar ahorros durante la recolección y transmisión de datos, mediante el suministro de información y comunicación hacia los ciudadanos. Mejorando el nivel de eficiencia a medida que se comparten los datos internos en la organización y entre las diferentes administradoras; además el gobierno electrónico mejora los servicios en base a la orientación de los usuarios de los servicios, concentrándose en la comprensión de las necesidades de los ciudadanos. Seguido de optimización de los resultados a través del cumplimiento de las políticas específicas, dado que por internet se puede apoyar a ciertos grupos de interés para poder compartir información e ideas, que contribuyan a obtener los resultados deseados; por citar un ejemplo, la información en línea puede favorecer los programas educativos y de capacitación. Finalmente, la implementación del gobierno electrónico genera la confianza en los ciudadanos lo cual es fundamental para la buena administración de los recursos públicos y la atención de los ciudadanos (OECD, 2009).

El gobierno electrónico es sin duda un elemento que provee eficiencia en las relaciones internas del Estado, debido a que busca reducir los costos de la organización, empleando las TIC para la sistematización de los procedimientos, considerando la construcción de formularios electrónicos; el gobierno electrónico no modifica directamente las tareas que desea realizar el estado, sino que cambia la forma o manera que emplean para llevarlas a cabo, enfocándose en una mejor forma de interrelacionar de forma interna o externa de la administración pública (Paredes, 2010). Mientras que el gobierno electrónico contempla algunos principios tales como; la igualdad, la legalidad, conservación, la transparencia y accesibilidad, la proporcionalidad, la responsabilidad, la adecuación tecnológica, entre otros (Cruz, 2017).

Según la OECD (2009) indica que las TIC y el internet son dos herramientas que pueden fácilmente dar buenos beneficios a la administración pública, considerando las siguientes áreas, tales como; el gobierno electrónica que se enfoca en el usuario, proponiendo servicios electrónicos que se centren y sean más receptivos a las necesidades

de los ciudadanos; la distribución de los canales de servicios, lo cual permite mejorar los servicios tradicionales en base a los servicios electrónicos que pueden ser fomentados para la innovación y garantizar el acceso al usuario; el gobierno electrónico se enfoca en los procesos de negocios donde se identifican los procesos que son habituales para la administración pública, duplicando esfuerzos y generando servicios homogéneos; como un modelo de negocio, midiendo los beneficios de la implementación de las TIC con los beneficios que estas generan; finalmente el gobierno electrónico puede ser de gran apoyo para la coordinación de las entidades públicas dada la adopción de iniciativas que permiten el fortalecimiento de los procesos, considerando las estructuras existentes y la cultura de las instituciones organizacionales. Los objetivos del gobierno electrónico son;

- (a) propiciar el acercamiento entre las organizaciones públicas y el ciudadano, considerando el uso de las TIC que ocasionen la innovación de técnicas, prácticas y procedimientos que puedan simplificar los procedimientos administrativos, implementando proyectos de dar iniciativas al gobierno electrónico en beneficio social.
- (b) permiten el desarrollo de proyectos que promueven la integración e interacción de los ciudadanos;
- (c) mejorar los procesos de las entidades públicas;
- (d) promoviendo la disposición de la infraestructura en relación a las telecomunicaciones del gobierno electrónico.

Por otro lado, Pando y Fernández (2013) menciona que las dimensiones del gobierno electrónico que integran estas variables son la presencia, la información, la interacción, la transacción y la transformación.

En cuanto a dimensión presencia en el gobierno electrónico puede ser valorada por un conjunto de datos básicos sobre la organización. determinando cual es la presencia que tiene la entidad en los sitios web, si aporta la información más frecuente que buscan los usuarios, tales como números telefónicos, correos electrónicos, línea de atención, cronogramas de pagos, autoridades, solicitud de tramites, declaraciones, información sobre la recaudación, entre otras publicaciones que permitan al usuario poder manejar la información más relevante (Pando y Fernández, 2013, p. 10). En Costa Rica la presencia de la gobernanza digital ha permitido desarrollar una conectividad de los ciudadanos a través de las plataformas digitales, gestionando las herramientas tecnológicas,

conjuntamente con la planificación y la administración pública (Cruz, 2017). Al mismo tiempo que se conducía dicho gobierno electrónico hacia la organización conforme las reglas y normas que delimitan las políticas gubernamentales estrategias de digitalización y mejoras de la gestión hacia la entrega de servicios a los ciudadanos según sus necesidades. Por otro lado, Carreño y Pérez (2019), menciona que la entidad en esta fase se limita a dar información acerca de las metas y objetivos de la organización haciendo uso del internet, horarios de oficina, contacto e información relevante que requiere el contribuyente.

Los indicadores de la presencia del gobierno electrónico, considera la (a) Información institucional. Es todo el conjunto de conocimientos que están relacionados a las operaciones que realiza una organización y sus dependencias; su finalidad principal es poder apoyar los procesos de decisiones para poder determinar los objetivos, la ejecución, control y evaluación en los resultados que han sido programas por la organización. seguido de la (b) Información de interés para el ciudadano. Todas las personas tienen derecho a poder acceder a la información que proveen las organizaciones que le ofrecen un servicio, en este sentido esta información es pública y por ende debe estar al alcance de todos por igual. Finalmente, (c) Normativa tributaria. Son el conjunto de principios y regulaciones que configuran la administración de la recaudación de los impuestos, los mecanismos, las políticas, los patrones de contribución, entre otros aspectos relevantes (Cortes y Cardona, 2015). Conforme lo indicado por la Sunat (2016) la presencia del gobierno electrónico comenzó en el año 1994 con tele despacho, seguido de los sitios web durante el año 1996.

En lo que respecta a la interacción en los gobiernos electrónicos comprende los medios de comunicación bidireccionales que se estructuran entre los ciudadanos y el estado. Estableciendo una comunicación mediante el uso de los correos electrónicos, formularios, comentarios, foros, blogs, Facebook, Twitter y medios de difusión de la información de la Sunat (Pando y Fernández, 2013, p. 10). Esta interacción entre los ciudadanos y el Estado permiten impulsar los cambios, innovación y modificación de los servicios que se dirigen a los ciudadanos; pudiendo reinventar y rediseñar la institucionalidad democrática de las organizaciones públicas (Delgado, 2016).

Un gobierno electrónico propicia la promoción para que todos los ciudadanos, sin distinción de su condición socioeconómica, cultura o política, tengan las posibilidades de interactuar con las instituciones del Estado. Generando que la interacción propicie el mismo acceso para todos, con las mismas oportunidades; garantizando que los ciudadanos puedan manejar páginas web, plataformas digitales y sistemas. Esta interacción se realiza a través de (a) Correos electrónicos. Son servicios que son brindados vía internet con la finalidad de generar una comunicación a través de equipos electrónicos y sistemas digitales. Seguido de las (b) Redes sociales. Estas definidas como un conjunto de personas que están vinculadas entre sí por tener temas en común, los cuales pueden ser de amistad, comerciales, académicos, informativos, entre otros (Rincón y Vergara, 2017). La interacción a través del gobierno electrónico se inició durante el año 2000 cuando la sunat ofreció operaciones en línea, lo cual dio paso que en 2003 les ofrecieran los servicios de consulta a sus usuarios, seguido de los avisos electrónicos en 2012 y finalmente en 2015 se introdujeron las aplicaciones móviles de la sunat (Sunat, 2016).

En lo que respecta a las transacciones, estas comprenden el conjunto de acciones que se ejecutan a través de herramientas que permiten el acceso a las disposiciones electrónicas. Tomando en cuenta, la posibilidad de dar seguimiento a los expedientes, realizar consultas sobre deudas y la de efectuar pagos electrónicos de tributos locales, entre otros trámites que se ejecutan en línea. Es importante mencionar que la relación entre el gobierno y los ciudadanos es favorecer el intercambio de información, opiniones, ideas y planes que puedan optimizar el garantizar las funciones de cualquier organización (Pando y Fernández, 2013, p. 10). Los gobiernos electrónicos proponen las interacciones entre los gobernantes, los ciudadanos y las organizaciones del estado. Teniendo como único propósito la participación de los ciudadanos, la transparencia, la apertura, los objetivos y el apoyo del sistema de gobierno. Pudiendo mejorar los servicios con la implementación de las TIC.

Este tipo de gobierno dan soluciones eficaces para la comunidad, mejorando los niveles de calidad de vida y satisfacción de los ciudadanos (Rincón y Vergara, 2017). Los indicadores de los gobiernos electrónicos son los siguientes; (a) los trámites electrónicos.

Comprenden las solicitudes y demás gestiones que se pueden realizar a través de mecanismos electrónicos, dejando un registro o constancia de los mismos. Los tramites electrónicos son por lo general más rápidos que por los canales tradicionales, ofrece comodidad para el usuario, son transparentes y seguros; seguido de los (b) pagos electrónicos. Está conformado por un sistema a través del cual se realizan las transacciones o transferencia del dinero de forma electrónica con el apoyo de una entidad bancaria autorizada y de las plataformas digitales (Rincón y Vergara, 2017). La transacción como parte del gobierno electrónico ofrecido por la Sunat se da desde el año 1998 con el pago electrónico aduanero, seguido de los remantes de aduana, los pagos virtuales de los tributos y en el año 2008 con el carrito de pago (Sunat, 2016).

En cuanto a la transformación, esta implica la incorporación y adecuación de una infraestructura adecuada para poder desarrollar y ejecutar un gobierno electrónico, brindando un mejor servicio a los usuarios, requiriendo en muchos casos que la organización deba modificar su infraestructura, brindando un mejor servicio usando los medios digitales (Pando y Fernández, 2013, p. 10). Mientras que Rincón y Vergara (2017) consideran que la transformación del gobierno electrónico implica reestructurar y rediseñar los procesos administrativos de la organización, de forma eficiente y eficaz. Empleando las TIC como una herramienta de la transformación para el cambio de gestión de la organización, dado respuesta a los usuarios del servicio (Rincón y Vergara, 2017). Las tecnologías de información y comunicación facilitan el acceso y desarrollo de los procesos administrativos, proponiendo la construcción de modelos que admitan atender las necesidades de la sociedad, por medio de plataformas informativas que garanticen la interacción de un producto o servicio con otros de igual o menor magnitud, la compatibilidad, el acceso a la plataforma de forma segura, entre otras (Cepal, 2011).

Los indicadores son los siguientes; (a) Infraestructura. Comprende las condiciones los equipos electrónicos, espacios informativos y plataformas digitales de las cuales dispone la organización para poder desarrollar el gobierno electrónico. En este caso la infraestructura no es más que un instrumento que permite una interacción, comunicación e intercambio de información a distancia empleado el procesamiento de datos, gracias a

la inversión de recursos económicos y la colaboración de un personal competente en esta materia; (b) Nuevos estilos de atención. Con el gobierno electrónico se presta una atención a distancia, pero sin perder el principio de satisfacer a los usuarios. La transformación de la Sunat a través del gobierno electrónico ha percibido sus mayores avances en la modificación y la atención al usuario a partir del año 2010, donde los implemento la factura electrónica tanto de las Mypes y las grandes empresas, el recibo por honorario y las notificaciones electrónicas (Sunat, 2016).

En relación a la **variable obligaciones tributarias** se refiere a la relación jurídica tributaria que se dan entre el sujeto activo (Estado) y el sujeto pasivo (deudor tributario), donde el segundo está obligado al pago del tributo al primero, es decir al estado (Robles, 2018, s.p.). Las obligaciones tributarias es toda obligación que tiene como consecuencia de la necesidad de cancelar los tributos dado el sostenimiento de los gastos del estado (López, 2019). Estas obligaciones tributarias, consideran la relación que hay entre los contribuyentes y la administración, con la competencia que tiene el estado para poder reclamar el pago de los tributos. La finalidad del pago tributario es lograr que los contribuyentes de acuerdo a sus posibilidades económicas puedan cumplir con sus responsabilidades tributarias, lo cual es esencial para poder mantener las estructuras e instituciones del estado.

Las obligaciones tributarias comprenden entre sus elementos; el sujeto activo, el cual es quien reclama el pago de los tributos en este caso la administración pública; el sujeto pasivo, que son aquellas personas que están obligadas al cancelar los tributos; el contribuyente, que son todas aquellas personas que cumplen con sus pagos; el hecho imponible, que son aquellas circunstancias que generan las obligaciones de pagar un tributo. La base imponible, la cual es la cuantía sobre la cual se realiza el cálculo del tributo. El tipo de gravamen, que comprende un interés o porcentaje aplicado a la base imponible para poder calcular la cuota tributaria. Y finalmente, la cuota tributaria; la cual es la cantidad de dinero que debe ser abonado por el sujeto pasivo para poder formalizar el pago de un tributo (López, 2019).

Según Castilla (2003) las obligaciones tributarias consisten en todas aquellas transferencias de riqueza económica por parte de los ciudadanos que pueden ser personas naturales o jurídicas, en favor del estado. Implicando actividades administrativas que complementan las acciones de los contribuyentes. Considerando que el pago de los impuestos representa una obligación tributaria, mientras que cumplir con la declaración jurada facilita este proceso. En otras palabras, las obligaciones tributarias se traducen en una determinada cantidad de dinero que es emitida a favor del fisco. Siguiendo un conjunto de reglas que regulan dichas obligaciones tributarias y especiales, según sea el caso.

Las obligaciones tributarias vienen dadas como un deber y un derecho en el pago de los impuestos, en beneficio del estado; el cual debe poder cubrir a través de sus instituciones públicas, la educación, salud, seguridad, servicios básicos, urbanismo, entre otros. la cual se realiza por medio del pago de los impuestos; en este sentido hay una obligación moral más allá de la tributaria para el cumplimiento de los impuestos, dado que esto contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Aunado a ello, el desconocimiento de las obligaciones tributaria no le exime a ningún individuo, asumir responsabilidades penales y administrativas ante el sistema de recaudación (Ponce, Pinargote, Chiquito, Baque, Quiñones, Campozano y Salazar, 2018). Las obligaciones tributarias comprenden los deberes jurídicos y tributarios que surgen de las necesidades de pagar un tributo, incluyendo acciones como emitir facturas y registrar contabilidad. Esta obligación tributaria evoca el deber de las personas naturales o jurídicas para el pago de los impuestos conforme los requerimientos formales del caso (Debitoor, s.f.).

Acerca de la dimensión uno de obligaciones formales, se refieren a las acciones y deberes que se formalizaron para poder inscribir el registro único de contribuyente (RUC), al mismo tiempo que emiten los comprobantes de pago, manejando libros de contabilidad, registros, presentando comunicaciones y declaraciones, colocándolas en conocimiento de las autoridades tributarias. Las obligaciones formales, regulan los deberes de naturaleza administrativa que debe cumplir el sujeto pasivo de la relación jurídico tributaria (Robles, 2018, s.p.).

Según Menéndez (2007) las obligaciones formales son aquella que tiene un carácter pecuniario, las cuales son impuestas por las normativas tributarias o aduaneras. Cuyo cumplimiento está relacionado con el desarrollo de las acciones y procedimientos tributarios. Entre las obligaciones formales se tiene como elementos esenciales el tributo el cual puede clasificarse conforme tres categorías principales, tales como; los impuestos que son pagos que no originan una contraprestación específica o directa, que si fuera una obra o servicio que está a favor del contribuyente; las contribuciones, que son pagos que sirven para financiar las obras. Seguido de las tasas que son pagos que realiza el contribuyente por el derecho a gozar efectivamente un servicio. Entre las obligaciones formales, que comprenden las recaudaciones del impuesto, se pueden mencionar las siguientes que miden la eficiencia de las obligaciones tributarias, tales como; los (a) Requisitos de comprobante de pago. Lo cual hace referencia a las requerimientos y documentos que el contribuyente debe presentar ante la organización o administración pública para poder acceder al comprobante de pago. Seguido del Conocimiento de normativa tributaria (b). Implica la información que maneje el contribuyente acerca de las normas, leyes y políticas de la entidad recaudadora del impuesto, como plazos, condiciones y sanciones. Finalmente, la presentación de declaraciones juradas (c). La cual comprende un documento donde se manifiesta por escrito y asegurando la veracidad indicando a las autoridades judiciales o administrativas, el monto de los ingresos de la personas natural o jurídica, de la cual se partirá hacia el cálculo de la base imponible, es decir el impuesto a pagar (Fernanda, 2017).

Acercad de las obligaciones sustanciales, están referidas al pago de tributos, es la regulación de los elementos esenciales del tributo: el hecho que genera la obligación tributaria o la causa del tributo; los sujetos de la obligación jurídica tributaria; la base imponible o base de cálculo del tributo; la alícuota del tributo, entre otros (Robles, 2018, s.p.). Estas obligaciones sustanciales comprenden como indicadores, (a) pagos de tributos. Se refiere a la cancelación del impuesto, el cual es calculado conforme los ingresos de la personas natural o jurídica. Seguido de la (b) Conciencia del pago de obligaciones tributarias. La cual representa la responsabilidad y conocimiento de pago del

contribuyente, lo cual está relacionado a la cultura tributaria. Dado que una persona que cuenta con una cultura tributaria y que sea responsable, buscará mantener sus pagos al día, en cambio en caso contrario buscará la evasión de impuestos, perjudicando el sistema de recaudación y estafando al estado.

Acerca de lo mencionado, se formula la siguiente pregunta: ¿Cómo incide el gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020?. Problemas secundarios: ¿Cómo incide el gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020?; ¿Cómo incide el gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020?.

Acerca de la justificación teórica, la investigación se sustenta en los enfoques acerca del gobierno electrónico cuya principal experiencia se muestra en el gobierno electrónico presentado en la Sunat y la segunda variable obligaciones tributarias también se sustenta en teóricos cuyos enfoques también servirán para darle una base teórica a los resultados. En el aspecto de la justificación práctica, los resultados servirán para identificar el nivel de relación que existe entre las variables de estudio lo cual dará una señal de cuán efectivo es el gobierno electrónico como herramienta que facilita las obligaciones tributarias a las Mype del sector informático del Cercado de Lima. en lo que respecta a la justificación teórica, los pasos empleados para obtener la información y para desarrollar la investigación podrán servir de base para otros investigadores que tomarán como referencia estas anotaciones para profundizar o extraer otra línea de investigación.

Acerca de los objetivos se tiene que el objetivo general es: Determinar la incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020. Objetivos secundarios: Determinar la incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020. Determinar la incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Sobre la hipótesis general: Existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020. Objetivos secundarios: Existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020. Existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básico la cual busca afirmar las teorías estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer el estudio de investigación. Alan y Cortez (2017), afirman que estas investigaciones son de investigación pura no ocupándose de lo práctico ni de lo aplicativo, sino tan solo de comprobar la teoría en un aspecto específico.

2.1.2 Método de la investigación

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el método hipotético deductivo donde se analizará y se comprobará la relación que tienen las variables de estudio.

Hernández y Mendoza (2018) toda investigación empieza de forma general y que luego nos permiten llegar a razonamiento específicos, luego se crean hipótesis que posteriormente pueden ser comprobadas por el investigador del estudio.

2.1.3 Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de la investigación esta fue no experimental y transversal, fue no experimental porque no realizó experimentos o no tuvo un grupo control y experimental, sino que tan solo registró aquello que se presentó en la realidad.

Sobre este diseño de estudio mencionan Hernández y Mendoza (2018), que no requieren experimentar para obtener resultados, sino que tan solo registrar los hechos tal como se presentan en su naturaleza. También fue transversal, porque la información que se obtuvo fue obtenida por una encuesta en un solo momento. Hernández y Mendoza (2018), definen esta investigación como aquella que se emplea para obtener información determinada en un momento establecido.

Acerca del nivel de la investigación, este fue correlacional causal. Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de correlación busca el nivel de asociación entre variables e identifica si una es causa de la otra. El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

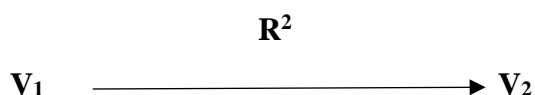


Figura 1. Diagrama de diseño correlacional causal

Dónde:

V_1 : Gobierno electrónico

R^2 : Regresión ordinal

V_2 : Obligaciones tributarias

2.2 Variables y Operacionalización

2.2.1 Variable Gobierno Electrónico

Definición conceptual

“Es una estrategia para administrar el Estado con el uso de las TIC, permite mejorar la eficiencia de las respuestas gubernamentales a los ciudadanos. En este sentido las TIC pueden ser herramientas para que los gobiernos locales sean más participativos y para que logren mayores niveles de transparencia e interacción con sus ciudadanos” (Pando y Fernández, 2013, p. 4).

Definición operacional

La variable gobierno electrónico se operacionaliza mediante las dimensiones propuestas por Pando y Fernández (2013), las cuales se presentan a continuación: Presencia (9 preguntas), Interacción, (6 preguntas), Transacción (6 preguntas) y Transformación (6 preguntas). Estas se presentan en un cuestionario de preguntas dicotómicas con dos alternativas.

2.2.2 Variable Obligaciones Tributarias

Definición operacional

“La obligación tributaria, es la relación jurídica tributaria sustantiva entre el sujeto activo (Estado) y el sujeto pasivo (deudor tributario), por la cual el primero se encuentra obligado al pago del tributo al segundo” (Robles, 2018, s.p.).

Definición operacional

Se operacionaliza mediante las dimensiones propuestas por Robles (2018), a continuación se mencionan: Obligaciones formales (9 preguntas) y obligaciones sustanciales (6

preguntas), estas dimensiones se expresan en un conjunto de preguntas dicotómicas con dos alternativas.

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Presencia	Información institucional	1-3		No aceptable (0 - 2)
	Información de interés para el ciudadano	4-6 7-9		Poco aceptable (3 - 5)
	Normativa tributaria			Si aceptable (6 - 9)
Interacción	Correo electrónico	10-12	Sí (1) No (0)	No aceptable (0 - 1)
	Redes sociales	13-15		Poco aceptable (2 - 3)
Transacción	Trámites electrónicos	16-18		Si aceptable (4 - 6)
	Pagos electrónicos	19-21		No aceptable (0 - 1)
Transformación		22-24		Poco aceptable (2 - 3)
	Infraestructura	25-27		No aceptable (0 - 1)
	Nuevos estilos de atención			Poco aceptable (2 - 3)
				Si aceptable (4 - 6)

Tabla 2

Operacionalización de la variable obligaciones tributarias

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Obligaciones formales	Requisitos de comprobante de pago	1-3	Sí (1)	No cumple (0 - 2)
	Conocimiento de normativa tributaria	4-6	No (0)	Cumple a medias (3 - 5)
	Presentación de declaraciones juradas	7-9		Sí cumple (6-9)

Obligaciones sustanciales	Pago de tributos	10-12	No cumple (0 - 1)
	Conciencia del pago de obligaciones tributarias	13-15	Cumple a medias (2 - 3) Sí cumple (4-6)

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Estuvo conformada por los contribuyentes Mypes del sector informáticos del Cercado de Lima quienes se encontraban afectos al régimen especial de renta y el mype tributario. De acuerdo a ello se obtuvo la información estadística que existen 589 contribuyentes. Hernández y Mendoza (2018), definen la población como la cantidad de elementos que forman parte de la investigación y está conformada por individuos, familias, organizaciones, productos, etc.

2.3.2 Muestra

La muestra fue de 93 Mypes del sector informático del Cercado de Lima. Para Hernández y Mendoza (2018), la muestra es una parte de la población y es representativa porque cumple con las mismas características.

2.3.3 Muestreo

El muestreo propuesto fue no probabilístico intencional ya que la población es muy extensa tomando en cuenta las características de la población que se investiga. Hernández y Mendoza (2018), nos indica sobre el tipo no probabilístico que es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 200).

Criterios de selección

Para poder llevar a cabo el estudio hemos planteado que de nuestra muestra no probabilista aplicar el criterio de selección de exclusión, para lo cual deberán cumplir ciertas condiciones como: - Contribuyentes que su actividad económica sea diferente a la de informática - Que no se encuentren inscritos como micro y pequeñas empresas – No tienen conocimiento como presentar una declaración de impuestos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Fue la encuesta. Según Hernández y Mendoza (2018), indica que esta es una técnica propia de las investigaciones de tipo cuantitativa y se utiliza para sondear, obtener opiniones, a través de preguntas que antes pasaron por un proceso de operacionalización.

2.4.2 Instrumento

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el cuestionario, este consta de preguntas con dos alternativas de respuestas. Según Cabezas, Andrade y Torres (2018), el cuestionario está formado por un grupo de preguntas con sentido e indicación coherente, organizada, secuenciada y estructurada según la planificación de la investigación, y con el fin de que las respuestas sean precisas.

Ficha técnica de cuestionario gobierno electrónico

Denominación:	Gobierno electrónico
Autor:	Pando y Fernández (2013)
Adaptado:	Santiago, I. (2020)
Fecha de aplicación:	04 de junio de 2020
Objetivo:	Obtener información para elaboración de la investigación
Administrado a:	Empresarios de Mypes
Tiempo de ejecución:	15 minutos
Escala de medición:	Escala ordinal

Ficha técnica de cuestionario obligaciones tributarias

Denominación:	Obligaciones tributarias
Autor:	Robles (2018)
Adaptado:	Santiago, I. (2020)
Fecha de aplicación:	04 de junio de 2020
Objetivo:	Obtener información para elaboración de la investigación
Administrado a:	Empresarios de Mypes
Tiempo de ejecución:	15 minutos

Escala de medición: Escala ordinal

2.4.3 Validez de expertos

La validez se realizó mediante juicio de expertos, quienes evaluaron el instrumento en función a tres criterios: Pertinencia, relevancia y claridad. Según Arias (2012) explica que la validez del instrumento que está midiendo o se procura medir debe tener congruencia con los objetivos y las variables de la investigación.

Tabla 3
Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dr. Abner Chávez Leandro	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Willy Gastello Mathews	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Enrique Gutiérrez Rivasplata	sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: Propia

2.4.4 Confiabilidad

Se aplicó una encuesta piloto a 20 empresarios de la Mype de otro centro comercial en el Centro de Lima y luego los resultados se sometieron al estadístico de Kuder Richardson (KR). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), para la confiabilidad del instrumento de medición se debe calificar según el grado en que un instrumento causa resultados conformes y consistentes

Tabla 4
Prueba de confiabilidad de variables

Instrumento	Kuder Richardson	N° de elementos
Gobierno electrónico	0.94	27
Obligaciones tributarias	0.94	15

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

De acuerdo a los resultados de la prueba de Kuder Richardson (KR) se tiene que el cuestionario gobierno electrónico tuvo un valor de 0.94 y el cuestionario de obligaciones tributarias fue de 0.94, en ambos cuestionarios mostró una alta relación y por ende confiabilidad.

2.5 Procedimiento

Para el procedimiento se realizó los siguientes pasos: elaboración de la encuesta, se puso en contacto con una galería del Centro de Lima para poder aplicar la encuesta vía telefónica y formularios virtuales. Antes de ello se les informó acerca del estudio a realizar. Se aplicó la encuesta y luego se tabuló los datos.

2.6 Métodos de análisis de datos

El método de análisis fue el hipotético deductivo y se empleó la estadística descriptiva e inferencial, en el primer caso para representar los resultados en tablas y gráficos y en el segundo caso se empleó la prueba estadística de regresión logística ordinal con la intención de determinar la influencia de la variable gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

2.7 Aspectos éticos

Para la investigación se tomó en cuenta los aspectos éticos principalmente en la reserva de la identidad de los encuestados, debido a que muchos de ellos quisieron mantenerse de manera anónima. Otro de los principios que se consideraron fue el principio de consentimiento informado para informar al encuestado sobre el objetivo de la investigación y el destino de la información que brindó. Del mismo modo, también se consideró la veracidad de la información vertida en este documento, la cual podrá ser corroborada en la fuente. Así también, se respetó el derecho de autor citando y referenciando los párrafos extraídos de la literatura de otros autores y empleando para ello las Normas APA.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Variable Gobierno Electrónico

Tabla 5

Distribución de frecuencia del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	No aceptable	0-8	17	18,3
	Poco aceptable	9-17	36	38,7
	Si aceptable	18-26	40	43,0
	Total		93	100,0



Figura 2. Distribución de frecuencia del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

En la tabla 5 y figura 2, se muestra los resultados de la percepción que tienen los empresarios de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, donde indican que 43.0% es de nivel aceptable, el 38.7% perciben que el gobierno electrónico es de nivel poco aceptable y el 18.3% es de nivel no aceptable.

3.1.2 Dimensiones del gobierno electrónico.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de las dimensiones del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Presencia	No aceptable	0-2	19	20.4
	Poco aceptable	3-5	10	10.8
	Si aceptable	6-9	64	68.8
Interacción	No aceptable	0-1	39	41.9
	Poco aceptable	2-3	22	23.7
	Si aceptable	4-6	32	34.4
Transacción	No aceptable	0-1	26	28.0
	Poco aceptable	2-3	19	20.4
	Si aceptable	4-6	48	51.6
Transformación	No aceptable	0-1	15	16.1
	Poco aceptable	2-3	24	25.8
	Si aceptable	4-6	54	58.1

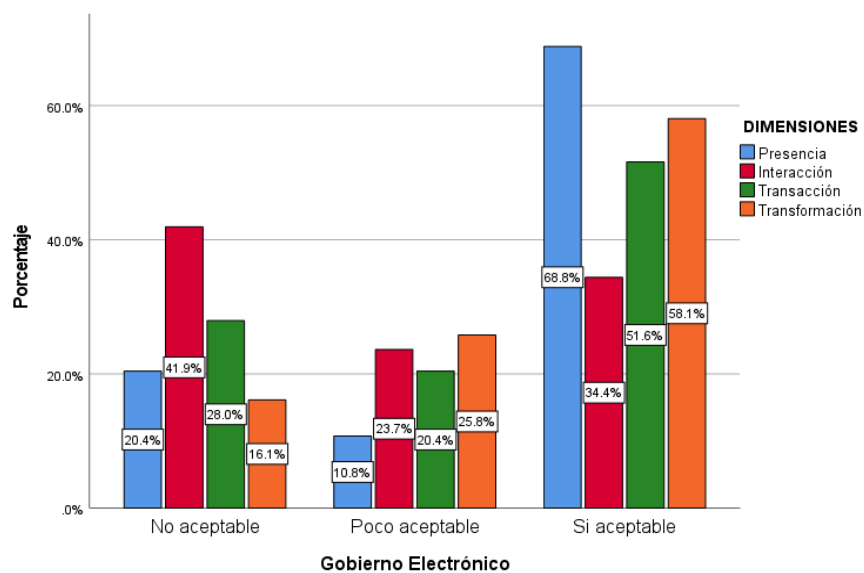


Figura 3. Distribución de frecuencia de las dimensiones del gobierno electrónico de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

En la tabla 6 y figura 3, se muestra los porcentajes de las dimensiones del gobierno electrónico. En tal sentido, en la dimensión presencia el 68.8% percibe que es aceptable, 20.4% indica no aceptable y 10.8% poco aceptable. En la dimensión interacción el 34.4% percibe que es aceptable, 41.9% indica no aceptable y 23.7% poco aceptable. En la dimensión transacción el 51.6% percibe que es aceptable, 28.0% indica no aceptable y 20.4% poco aceptable. En la dimensión transformación el 58.1% percibe que es aceptable, 25.8% poco aceptable y 16.1% indica no aceptable.

3.1.3 Variable obligaciones tributarias

Tabla 7

Distribución de frecuencia de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	No cumple	0-4	5	5.4
	Cumple a medias	5-9	12	12.9
	Sí cumple	10-15	76	81.7
	Total		93	100.0

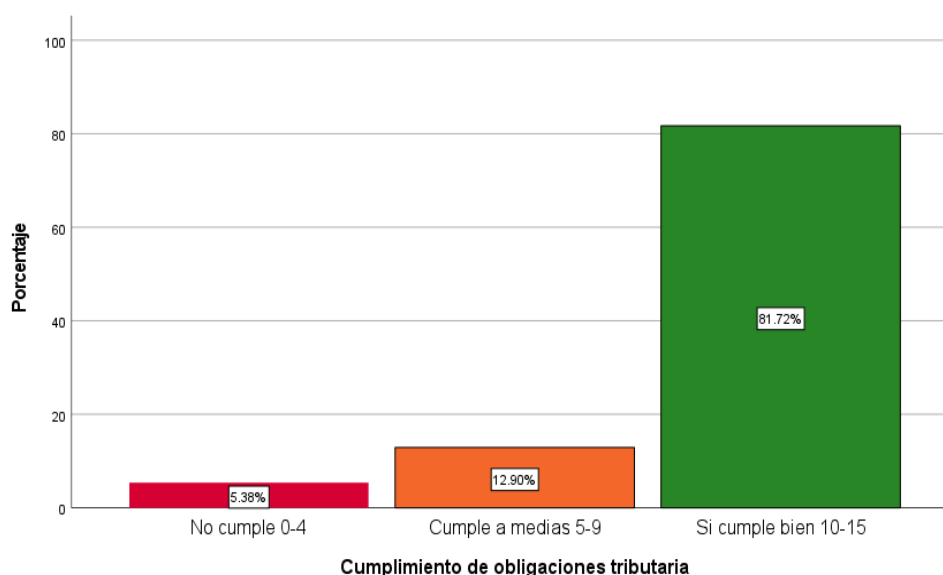


Figura 4. Distribución de frecuencia de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

En la tabla 7 y figura 4, los valores porcentuales muestran que el 81.7% de los empresarios de las Mypes opinan que las obligaciones tributarias si se cumplen, 12.9% perciben que se cumplen a medias y el 5.4% no cumplen.

3.1.4 Dimensiones de las obligaciones tributarias

Tabla 8

Distribución de frecuencia de las dimensiones de obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Obligaciones formales	No cumple	0-2	6	6.5%
	Cumple a medias	3-5	15	16.1%
	Si cumple	6-9	72	77.4%
Obligaciones sustanciales	No cumple	0-1	5	5.4%
	Cumple a medias	2-3	5	5.4%
	Si cumple	4-6	83	89.2%

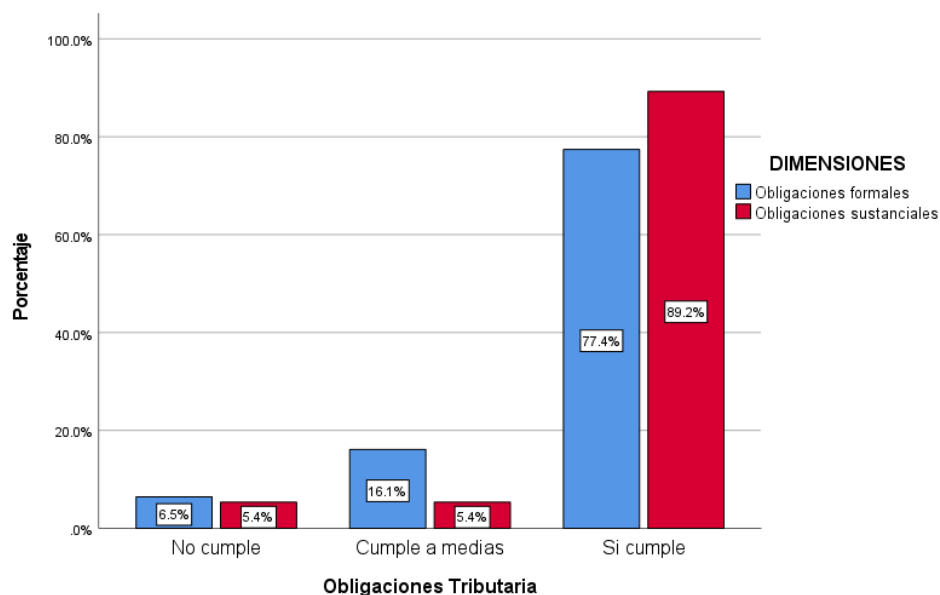


Figura 5. Distribución de frecuencia de las dimensiones de obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima.

En la tabla 8 y figura 5, se muestra los porcentajes de las dimensiones de la variable obligaciones tributarias. En tal sentido, en la dimensión obligaciones formales el 77.4% si cumple, 16.1% cumple a medias y 6.5% no cumple. En la dimensión obligaciones sustanciales el 89.2% si cumple, el 5.4% cumple a medias y el 5.4% no cumple.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de bondad de ajuste

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste del gobierno electrónico en cumplimiento de las obligaciones tributarias

Gobierno electrónico en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Obligaciones tributarias	Pearson	5.207	2	0.074
Obligaciones formales	Pearson	10.315	2	0.006
Obligaciones sustanciales	Pearson	3.003	2	0.223

En cuanto a la prueba de bondad de ajuste: H_0 . El modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba y H_1 . El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Los valores mostrados en la tabla que antecedente indican que con respecto a la +variable obligaciones tributarias el Chi cuadrado de Pearson fue de 5.206, este es inferior al valor de 5.9915 y el Sig. fue de 0.074, éste es mayor al alfa de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se concluye que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En las obligaciones formales el valor de Chi cuadrado de Pearson fue de 10.315; mayor a 5.9915 y el Sig. fue de 0.006, este es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En la dimensión obligaciones sustanciales, los valores son de 3.003, este valor es menor a la barrera de 5.9915 y el Sig. de 0.223 superior al alfa de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula y se concluye que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba.

3.2.2 Prueba de variabilidad

Tabla 10

Prueba de variabilidad del gobierno electrónico en cumplimiento de las obligaciones tributarias

Gobierno electrónico en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Obligaciones tributarias	0.297	0.387	0.242
Obligaciones formales	0.323	0.403	0.242
Obligaciones sustanciales	0.332	0.432	0.276

Los resultados de la proporción de la variabilidad en el gobierno electrónico, muestran los valores de Nagelkerke con un porcentaje de 38.7%, de respuesta en las obligaciones tributarias. Así también, el gobierno electrónico es responsable del comportamiento de las obligaciones tributarias en el 40.3%. Del mismo modo, también representa el 43.2% del comportamiento de las obligaciones sustanciales.

3.2.3 El gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Hipótesis general

H₀= No existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

H₁= Existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Tabla 11

Prueba de estimación de parámetros del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ValorObligaciones = 1]	-22,692	,543	1747,999	1	,000	-23,755	-21,628
	[ValorObligaciones = 2]	-20,457	,341	3605,408	1	,000	-21,125	-19,789
Ubicación	[ValorgoGobierno=1]	-20,888	,534	1530,583	1	,000	-21,934	-19,842
	[ValorgoGobierno=2]	-19,869	,000	.	1	.	-19,869	-19,869
	[ValorgoGobierno=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la prueba de Wald indican que existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones tributarias, sustentado en el nivel uno de 1530. 583 valor superior a la

barrera de 4, así también el Sig. de 0.000 que es menor al alfa de 0.05. También se obtuvo el valor de Wald de 3605,408 con un Sig. 0.000. Ello significa que en dicho nivel alcanzado por el gobierno electrónico, las obligaciones tributarias son realizadas sin problemas por las Mype. Por lo que se determina que existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

3.2.4 El gobierno electrónico en las obligaciones formales

Hipótesis específica 1

H_0 = No existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

H_1 = Existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Tabla 12

Prueba de estimación de parámetros del gobierno electrónico en las obligaciones formales

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ValorFormales = 1]	-21,961	,432	2586,224	1	,000	-22,807	-21,115
	[ValorFormales = 2]	-20,384	,333	3756,426	1	,000	-21,036	-19,732
	[ValorgoGobierno=1]	-21,045	,521	1631,506	1	,000	-22,066	-20,023
Ubicación	[ValorgoGobierno=2]	-19,946	,000	.	1	.	-19,946	-19,946
	[ValorgoGobierno=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se puede apreciar que el gobierno electrónico incide en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que es de 1631,506; valor superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3,8415. Así también se muestra

que el Sig. 0.001 <0.05. Así también, el valor Wald de las obligaciones formales es de 3756,426 en el nivel 2 con grado de libertad (gl) de 1 y con Sig. 0.000 <0.05, valor que determina que el gobierno electrónico incide en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

H₀= No existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

H₁= Existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Tabla 13

Prueba de estimación de parámetros del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ValorSustanciales = 1]	-22,829	,579	1553,100	1	,000	-23,964	-21,694
	[ValorSustanciales = 2]	-20,456	,353	3351,886	1	,000	-21,148	-19,763
	[ValorgoGobierno=1]	-21,232	,556	1456,583	1	,000	-22,322	-20,142
Ubicación	[ValorgoGobierno=2]	-19,661	,000	.	1	.	-19,661	-19,661
	[ValorgoGobierno=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se puede apreciar que el gobierno electrónico incide en las obligaciones sustanciales de las Mype del sector informático del Cercado de Lima, 2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que es de 1456,583; valor superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3,8415. Así también se muestra que el Sig. 0.000 <0.05. Así también, el valor Wald de las obligaciones sustanciales es de 3351,886 en el nivel 2 con grado de libertad (gl) de 1 y con Sig. 0.000

<0.05, valor que determina que el gobierno electrónico incide en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

IV. Discusión

En la presente investigación se propuso conocer la implementación del gobierno electrónico en el sector público en la superintendencia de administración tributaria como aspecto fundamental para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las micro y pequeñas empresas del sector informático del distrito del Cercado de Lima, teniendo en cuenta que esta acción de las empresas es importante para que el Estado pueda realizar el gasto público. En tal sentido, para cumplir este propósito el objetivo general de esta investigación fue determinar la incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Teniendo en cuenta los resultados inferenciales obtenidos para el cumplimiento del objetivo general, se obtuvieron resultados aplicando la prueba estadística de regresión logística ordinal que muestra varios indicadores de los que se consideró los más representativos para tomar la decisión con respecto a las hipótesis. En tal sentido, el resultado de la prueba de Wald indica que existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones tributarias, sustentado en el nivel uno de 1530. 583 valor superior a la barrera de 4, así también el Sig. de 0.000 que es menor al alfa de 0.05. También se obtuvo el valor de Wald de 3605,408 con un Sig. 0.000. Ello significa que en dicho nivel alcanzado por el gobierno electrónico, las obligaciones tributarias son realizadas sin problemas por las Mype. Por lo que se determina que existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

En otras palabras, el gobierno electrónico es causa de que las Mypes estudiadas en esta investigación puedan cumplir con sus obligaciones tributarias. También este resultado muestra que los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden son de 29.7%; 38.7% y 24.2% respectivamente, estos porcentajes nos indican que en cada uno de estos indicadores el porcentaje muestra el nivel de incidencia porcentual del gobierno electrónico sobre las obligaciones tributarias, es necesario comentar que estos porcentajes son representativos para poder inferir dicha incidencia.

Con los valores mostrados se aceptó la hipótesis del investigador, es decir existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima 2020. En el caso de Moncada (2016), nos indica en sus conclusiones que mediante la evaluación del cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa denominada Plumrose CA, se demostró que dicha empresa si cumplía con sus obligaciones tributarias en las fechas que le correspondían, también es importante mencionar que este cumplimiento lo efectuó sin el uso de las plataformas digitales del gobierno electrónico, esto demuestra que no todas las empresas hacen uso de las plataformas digitales sino que prefieren hacerlo de manera presencial, porque así se sienten más seguros de realizar sus transacciones.

Este es el caso de muchas empresas en el Perú, que por lo general son Mype y están como empresas unipersonales que tributan de forma manual a la Sunat, sin hacer uso de las plataformas electrónicas, ello en función de que no conocen el manejo de estas plataformas o simplemente son reacios a realizar por ese medio sus operaciones. Sin embargo, también es necesario mencionar que los problemas no solamente vienen de parte de los contribuyentes sino también de las instituciones del Estado, como es el caso de la investigación presentada por Tineo y Aguilar (2018), quienes presentaron una investigación acerca de la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca, donde se encontró un bajo nivel de recaudación de parte de los contribuyentes, por lo que no se encontró relación entre gobierno electrónico y recaudación tributaria.

Ello se debe a que en el caso del gobierno local no contaban con los equipos necesarios como para poder implementar de manera eficiente el gobierno electrónico y tener una data actualizada de los contribuyentes para poder exigir dichas obligaciones, al no contar con estos equipos necesarios referidos a los equipos tecnológicos e informáticos y sumado a ello la poca calificación de los empleados para poder ingresar a esta nueva faceta del gobierno digital, la situación se complicó para tener una efectiva recaudación tributaria. Por otro lado, también se cita la investigación de Velázquez (2018) quien realizó un estudio sobre el gobierno electrónico y su uso en una institución educativa, concluyendo que existe relación significativa entre las variables en estudio, este resultado

en función del grado de implementación de equipos y también del personal capacitado que pueda estar a la altura de las exigencias de la era digital. Así también lo asegura Carreño, Alborno y Mazuera, (2018), quien afirma que el gobierno electrónico se ha establecido como una estrategia para poder fortalecer la administración del Estado empleando las tecnologías de información y comunicación.

Acerca del objetivo específico uno de determinar la incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020. Los resultados inferenciales mostraron que el gobierno electrónico incide en las obligaciones formales de las Mype del sector informático del Cercado de Lima, 2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que fue de 1631,506; valor superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3,8415. Así también, mostró que el Sig. 0.001 <0.05. Así también, el valor Wald de las obligaciones formales fue de 3756,426 en el nivel 2 con grado de libertad (gl) de 1 y con Sig. 0.000 <0.05, valor que determinó que el gobierno electrónico incide en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Del mismo modo, los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden son de 32.3%, 40.3% y 24.2% respectivamente, estos porcentajes nos indican que en cada uno de estos indicadores el porcentaje muestra el nivel de incidencia porcentual del gobierno electrónico sobre las obligaciones formales, es necesario comentar que estos porcentajes son representativos para poder inferir dicha incidencia. Por lo que se infiere que el gobierno electrónico es causa de que se cumplan las obligaciones tributarias en su dimensión de obligaciones formales de las Mype en estudio.

Estos resultado son similares a los obtenidos por Moncada (2016), quien realizó una investigación sobre el *Cumplimiento de obligaciones tributarias en el libro de compras en Plumrose, CA*, donde concluyó que la empresa cumple con el pago en sus fechas correspondiente, así mismo se detectó fallas en cuanto que algunos empleados carecían de conocimiento de la obligación de algunas cuentas por pagar en el tema de impuestos, por lo que estos pagos no se encontraron al día, no obstante, cumplen con sus requisitos y sus deberes establecidos por la normativa legal.

Así mismo Ayllón (2017), concluyo en su investigación sobre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular, que efectivamente existe una relación entre las variables de estudio, por cuanto los resultados arrojaron que el 99,3% de los encuestados confirman que tiene un nivel alto de gobierno electrónico y en cuanto a la recaudación tributaria, el 92,6%, el autor considero que existe una relación baja pero positiva, por lo que recomendó implementar mejores canales de información y sus procesos de atención.

En discrepancia de estos resultados encontramos a S Pérez (2017), quien realizó una investigación sobre *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*, quien concluyo mediante los resultados obtenidos que existe errores en cuanto a la interconexión de información con otras unidades públicas, lo que impide que se conozca la información de donde son generados y por ende causa deficiencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, por lo que el autor recomendó la realización de cambios en pro del fortalecimiento de su sistema de gobierno electrónico, señalando que el intercambio colaborativo ayudara a un mejor control y servicio.

Del mismo modo contrastamos nuestros resultados con la investigación de Tineo y Aguilar (2018), quienes elaboraron una propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en una municipalidad distrital, quienes reflejaron en sus resultados un 48% en nivel malo de recaudación tributaria y muestran que el 76% considera que el sistema de recaudación de la municipalidad no es eficiente, por lo que concluyeron que la organización requiere de un gobierno electrónico para mejorar la recaudación, para ello es necesario la construcción de un sistema eficiente. El autor evidencio mediante la investigación que no existe en la organización objeto a estudio un gobierno electrónico, por lo que no existe incidencia del mismo en las obligaciones tributarias, lo que muestra una diferencia con los resultados de nuestra investigación.

En tal sentido sustentamos nuestros resultados con la teoría de estado (Robles, 2018), quien menciona que la obligación tributaria que se dan entre el sujeto activo que es el Estado y el sujeto pasivo que es el deudor o contribuyente tributario, es decir el segundo está obligado al pago del tributo al primero, o lo que lo mismo, la cancelación de

tributos al estado. Así mismo el referido autor refirió que las obligaciones formales se refieren a las acciones y deberes que se formalizaron para poder inscribir el registro único de contribuyente (RUC), las mismas regulan los deberes de naturaleza administrativa que debe cumplir el sujeto pasivo de la relación jurídico tributaria.

En lo que respecta al objetivo específico dos de determinar la incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020. Los resultados inferenciales mostraron que el gobierno electrónico incide en las obligaciones sustanciales de las Mype del sector informático del Cercado de Lima, 2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que fue de 1456,583; valor superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3,8415. Así también se mostró que el Sig. 0.000 <0.05. Así también, el valor Wald de las obligaciones sustanciales fue de 3351,886 en el nivel 2 con grado de libertad (gl) de 1 y con Sig. 0.000 <0.05, valor que determina que el gobierno electrónico incide en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.

Del mismo modo, los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden son de 33.2%, 43.2% y 27.6% respectivamente, estos porcentajes nos indican que en cada uno de estos indicadores el porcentaje muestra el nivel de incidencia porcentual del gobierno electrónico sobre las obligaciones sustanciales, es necesario comentar que estos porcentajes son representativos para poder inferir dicha incidencia. Estos valores permitieron inferir que el gobierno electrónico es causa del cumplimiento de las obligaciones tributarias en la dimensión sustanciales de las Mype en estudio.

Tales resultados son similares a los de Peña, Aida, Salcedo y Jany (2015), quienes investigaron sobre el Control interno y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial, los mismos concluyeron que existe una relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, indicando que mientras mejor sea el control interno mejor será el cumplimiento tributario, en tal sentido comparamos este resultado con el obtenido en la investigación que nos ocupa apuntando como control interno la obligación de cumplir con los requisitos

formales exigidos por el Estado, o lo que es lo mismo las obligaciones formales, para la cancelación de los tributos, por ende, cumplir con las obligaciones sustanciales de los Mypes, por lo que mientras mejor sean las obligaciones sustanciales, la cancelación de los tributos estará presente de manera efectiva.

Del mismo modo Moncada (2016), concluyo en su investigación sobre el Cumplimiento de obligaciones tributarias en el libro de compras en Plumrose, CA. que a pesar de que algunos empleados no tienen conocimiento de los registros de cuentas por pagar o de los elementos esenciales al tributo, la empresa cumple con sus pagos en las fechas correspondientes. Por otra parte Estévez y Rocafuerte (2018), en la realización de un artículo científico sobre La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena, encontraron resultados diferentes a los obtenidos en el presente estudio, ya que mediante sus resultados concluyeron que no hubo un incremento de gran importancia de los contribuyentes, es decir que no se evidencio las obligaciones sustanciales, ya que la base o cálculo del tributo no fue reflejada como saldada, por lo que se aplicaron sanciones que mantuvieron una tendencia al aumento de tributos.

Como basamento teórico para los resultados obtenidos en relación a las obligaciones sustanciales tenemos a (Robles, 2018), quien describió las obligaciones sustanciales como la regulación de los elementos esenciales del tributo, el hecho que causa la obligación de pagar el tributo, la base imponible o base de cálculo del tributo o lo que es lo mismo el monto a cancelar; lo cual está calculado conforme los ingresos de la personas natural o jurídica.

V. Conclusiones

Primera. Con respecto al objetivo general se concluye que existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020, ello se sustenta en los resultados inferenciales de la regresión logística ordinal con el estadístico de Wald de 3605,408 y un Sig. de 0.000 menor al $\alpha = 0.05$.

Segunda. Con respecto al objetivo específico uno se concluye que existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020, ello se sustenta en los resultados inferenciales de la regresión logística ordinal con el estadístico de Wald 1631,506 y la Sig. 0.000 menor al $\alpha = 0.05$.

Tercera. En relación al segundo objetivo específico se concluye que existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020, ello se sustenta en los resultados inferenciales de la regresión logística ordinal con el estadístico de Wald es 1456,583 y la Sig. 0.000 menor al $\alpha = 0.05$.

VI. Recomendaciones

Primera. El uso de la tecnología en las entidades públicas es fundamental para el desarrollo de un país donde el objetivo es que sea eficiente y transparente dirigida a la ciudadanía. Debemos priorizar que los procesos sean más sencillos con un lenguaje fácil de entender. Se debe rediseñar procesos para que el ciudadano obtenga respuestas inmediatas y pueda adaptarse a esos procesos digitales.

Segunda. Para que los contribuyentes puedan utilizar con mayor facilidad las herramientas tecnológicas que brinda la administración tributaria se debe implementar charlas y capacitación sobre el uso o tutoriales de uso de los nuevos aplicativos que se proporcione para que cumplan con sus obligaciones formales y que estas herramientas tecnológicas permitirán garantizar una mejor relación entre los ciudadanos y la administración tributaria y cada vez la brecha de riesgo sea menor. Del mismo modo, el proceso de transformación de los empresarios frente a las nuevas tecnologías debe ser próxima debido a que deben estar acordes a las nuevas tendencias del mercado.

Tercera. La Sunat debe promover el uso de las herramientas digitales en las declaraciones mensuales y anuales de los empresarios para el cumplimiento de sus obligaciones sustanciales, esta interacción también debe realizarse mediante las respuestas inmediatas que la Sunat de a los contribuyentes frente a cualquier duda que ellos presenten con respecto a sus declaraciones y de manera general frente a cualquier duda tributaria, al mismo tiempo que también la Sunat debe emplear las Tic para enviar mensajes al celular y al correo electrónico avisándole la fecha próxima a la declaración. Por otro lado, Las transacciones que haga el contribuyente deben ser seguras por lo que las plataformas que usa deben ser seguras para que no haya filtración de información y tampoco el sistema se ponga lenta cada vez que se congestione la red frente a la fecha próxima de declaración.

Referencias

- Agencia Peruana de Noticias (2020). *Sunat establece expediente electrónico para omisiones tributarias*. Agencia Peruana de Noticias. Lima, Perú. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-sunat-establece-expediente-electronico-para-omisiones-tributarias-803510.aspx>
- Alan, D. y Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. Machala, Ecuador.
- Ayllón, K. (2017). *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima* (Tesis de Magister). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon_SKDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castilla, F. (2003). *La Obligación Tributaria y los Deberes Administrativos*. Derecho & sociedad vol. 1, pp. 78-82. Buenos Aires, Argentina.
- Católico, D. Suarez, C. Velandia, J. (2016). *El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina*. Revista Logos Ciencia Vs. Tecnología Vol. 7 82), pp. 50-65. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Chávez, Y. y Requena, I. (2018). *Emisión de los Comprobantes de Pago Electrónicos para Evitar las Sanciones Tributarias en la Empresa Binresa S.A.C., 2017*. Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2F2HUf1>
- Cepal (2011). *El gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Comisión económica para Latinoamérica y el Caribe. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>.

- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>. Recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/6172>
- Cortes, J. y Cardona, D. (2015). Gobierno electrónico en América Latina: Revisión y Tendencias. Editorial Universidad del Rosario. Recuperado de <https://bit.ly/3iG6HEV>
- Cruz, R. (2017). *Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica*. Universidad de Costa Rica. Ciencias de la Información Vol. 8 (1). Costa Rica. DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.2980>.
- Clusella, P. Martelli, E. Martello, M. (2019). Un gobierno inteligente. El cambio de la administración pública de la Nación de Argentina 2016-2019. Recuperado de <https://www.boletinoficial.gob.ar/#!estatica/producto>
- Debitoor (s.f.). obligación tributaria. Recuperado de <https://debitoor.es/glosario/obligacion-tributaria>
- Delgado, F. (2016). Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local. Infotec centro de investigación e innovación en tecnologías de información y comunicación. Recuperado de https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC_MGTIC_FADC_08102019.pdf
- E Health Report Latín América (17 de octubre del 2019). XIII Reunión Anual de la Red de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe. Latinoamérica Noticias. Recuperado de <https://ehealthreporter.com/es/noticia/xiii-reunion-anual-de-la-red-de-gobierno-electronico-para-america-latina-y-el-caribe/>

- Estévez, Z. Rocafuerte, J. (2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Revista Clío América*, 12(23), 8-24 DOI: 10.21676/23897848.2606
- Europapress (2020). Repullo visita la agencia tributaria de Andalucía en Córdoba, que reanuda atención presencial con cita previa. España. Recuperado de <https://www.europapress.es/esandalucia/cordoba/noticia-repullo-visita-agencia-tributaria-andalucia-cordoba-reanuda-atencion-presencial-cita-previa-20200608142626.html>
- Fernanda, M. (2017). Las obligaciones tributarias formales. Recuperado de <https://telesup.edu.pe/las-obligaciones-tributarias-formales/>
- Gándara, N. (2020). 5 recomendaciones (y dos obstáculos) para avanzar hacia una agenda nacional digital. Recuperado de <https://www.prensalibre.com/economia/5-recomendaciones-y-dos-obstaculos-para-avanzar-hacia-una-agenda-nacional-digital/>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jijena, R. (2020). Sobre la transformación digital del Procedimiento Administrativo en Chile. Principios Generales. Diario constitucional. Chile. Recuperado de <https://www.diarioconstitucional.cl/articulos/sobre-la-transformacion-digital-del-procedimiento-administrativo-en-chile-principios-generales>
- López, D. (2019). Obligación tributaria. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html>
- López, S y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la

- participación. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n82/n82a11.pdf>
- Martisi, B. (2020). Tecnología y transparencia: 7 plataformas digitales para rendir cuentas a la sociedad (incluso en estado de alarma). *Compromiso empresarial*. Buen Gobierno. Recuperado de <https://www.compromisoempresarial.com/transparencia/2020/04/tecnologia-y-transparencia-7-plataformas-digitales-para-rendir-cuentas-a-la-sociedad-incluso-en-estado-de-alarma/>
- Menéndez, A. (2007). Derecho financiero y tributario español. Lex Nova. Recuperado de <https://bit.ly/3iLzB6u>
- Mejía, A. (2018). Gobierno electrónico de El Salvador: servicios. *Revista entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*, (65): 42-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>
- Mejía de Ramírez, A. (2018). Gobierno electrónico de El Salvador. *Revista entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador. Central American Journals Online*. N° (65), pp. 42-60. doi: <http://dx.doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>
- Moncada, L. (2016). Cumplimiento de obligaciones tributarias en el libro de compras en Plumrose CA. *Conocimiento Global*, 1(1), 14-36. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/21>
- Nacer, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Gestión pública*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/\\$FILE/el_gobierno_electro.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/$FILE/el_gobierno_electro.pdf)
- OECD (2009). E-Gobierno para un mejor gobierno. Instituto Nacional de Administración Pública. España. Recuperado de <https://bit.ly/3fbhXXZ>

- Pando, D. y Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Editorial CIPPEC. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gGJOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Paredes, L. (2010). Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. *Gobierno electrónico. Gestión pública y actualidad*. Recuperado de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges_885.pdf
- Peña, C. Aida, I. Salcedo, J. Jany, K. (2015). El control interno y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas comerciales, Chacacayo, 2015. *Revista de Investigación Universitaria*, 5 (1), 32-37. DOI: <https://doi.org/10.17162/riu.v5i1.857>
- Pérez, L. (2017). *Gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias* (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/2O15fPj>
- Ponce, C. Pinargote, A. Chiquito, G. Baque, E. Quiñonez, M. Campozano, G. y Salazar, M. (2018). Desconocimiento de obligaciones tributarias y su incidencia en el Impuesto a la Renta. *Dom. Cien* Vol. 4 (3), pp. 294-312. Ecuador. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.3.294-312>. Recuperado de URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Reyes, D. (2016). *Tecnología de la información y comunicación en las organizaciones*. Publicaciones empresariales UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México. Recuperado de <http://publishing.fca.unam.mx/tic/TIC-Organizaciones.pdf>
- Rincón, C. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2Z8i80y>

- Robles, C. (2018). *La Sunat y los procedimientos administrativos tributarios*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo Editorial. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3f56tVQ>
- Santos, Z. y Farriol, F. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano (Tesis de maestría). Universidad de Barcelona. Barcelona, España. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/126511>
- Soto, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>
- Soria (s.f.). E-Gobierno. Fiscal corporativo. Universidad. Revista de administración tributaria. Recuperado de
- Sunat (2016). Gobierno electrónico. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/>
- Suarez, S. y Velandia, J. (2015). *El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina*. Universidad de la Salle. Ciencia Unisalle. Recuperado de <https://bit.ly/2Ki2CHa>
- Tineo, E. Aguilar, A. (2018). *Propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29194/Tineo_GEE-Carlos_AAF.pdf?sequence=1&isA
- Velázquez, L. (2018). *Gobierno electrónico y la administración de la Institución Educativa N°56002-Rosaspata de Sicuani 2018* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33923/velasquez_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yrivarren, J. (2017). Gobierno electrónico. Análisis de los conceptos de tecnología ¿, comodidad y democracia. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3fnvjA8>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020?</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.</p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones formales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.</p> <p>Existe incidencia del gobierno electrónico en las obligaciones sustanciales de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima, 2020.</p>	Variable 1: Gobierno Electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Presencia	Información institucional	1-3	Sí (1) No (0)	Bajo (0 - 9) Medio (10 - 18) Alto (19 - 27)
				Información de interés para el ciudadano	4-6		
			Interacción	Normativa tributaria	7-9		
				Correo electrónico	10-12		
			Transacción	Redes sociales	13-15		
				Trámites electrónicos	16-18		
			Transformación	Pagos electrónicos	19-21		
				Infraestructura	22-24		
	Nuevos estilos de atención	25-27	Variable 2: Obligaciones Tributarias				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos			
Obligaciones formales	Requisitos de comprobante de pago	1-3	Sí (1)	Bajo (0 - 5)			
	Conocimiento de normativa tributaria	4-6	No (0))	Medio (6 - 10)			
	Presentación de declaraciones juradas						

					7-9		Alto (11-15)
			Obligaciones sustanciales	Pago de tributos Conciencia del pago de obligaciones tributarias	10-12 13-15		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO. Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal	Población: Para el presente trabajo se está considerando la población conformada por 589 contribuyentes Mypes del sector informáticos del Cercado de Lima quienes se encuentran afecto al régimen especial de renta y el mype tributario. Muestra: La muestra fue de 93 Mypes.	Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos mediante regresión logística ordinal.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos de gobierno electrónico

Estimado (a) empresario, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto al nuevo modelo de **Gobierno electrónico en relación a las obligaciones tributarias**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA: Dicotómica

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Si	1
N	No	0

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Dimensión 1: Presencia	S	N
1	Sunat cuenta con un sitio web disponible para encontrar la información tributaria que requiero.	1	0
2	Puedo realizar mis declaraciones en forma electrónica sin inconvenientes.	1	0
3	Puedo visualizar mi deuda tributaria en el sitio web de Sunat.	1	0
4	El sitio web de Sunat me brinda información de otras instituciones del Estado.	1	0
5	El sitio web de Sunat que brinda número de teléfono donde puedo llamar para que me orienten.	1	0
6	Puedo obtener mi cronograma de pagos de acuerdo a mi RUC con facilidad en la web de Sunat	1	0
7	Sunat muestra la legislación tributaria en su sitio web	1	0
8	Recibo orientación tributaria mediante el sitio web de Sunat.	1	0
9	El personal de Sunat muestra conocimientos sólidos en tributación cuando me orientan por el teléfono.	1	0
	Dimensión 2: Interacción	S	N
10	Sunat cuenta con un correo electrónico el cual empleo para informarme acerca de temas de interés.	1	0
11	Sunat usa el correo electrónico para enviarte notificaciones diversas.	1	0
12	Sunat responde en tiempo prudencial cuando envío mis consultas por correo electrónico.	1	0
13	Me comunico con Sunat por medio del Facebook para hacer consultas.	1	0
14	Sunat realiza comunicados mediante Twiter.	1	0

15	Participo en los foros que Sunat implementa para realizar consultas.	1	0
	Dimensión 3: Transacción	S	N
16	Puedo realizar mis declaraciones del PDT sin problemas haciendo uso del internet	1	0
17	Puedo hacer seguimiento al estado de mis reclamos solo empleando el sitio web de Sunat.	1	0
18	Puedo participar en remates que hace Sunat porque la información es transparente en su web.	1	0
19	He usado el carrito electrónico de Sunat en su web	1	0
20	Puedo realizar pagos virtuales haciendo uso del internet en la web de Sunat.	1	0
21	Me parecen que los pagos virtuales son seguros.	1	0
	Dimensión 4: Transformación	S	N
22	Sunat cuenta con infraestructura digital sólida que permite la navegación sin problemas.	1	0
23	Sunat ha implementado tecnologías de información para una mejor atención al usuario.	1	0
24	Sunat realiza capacitaciones virtuales para informar al usuario sobre temas de su interés	1	0
25	Sunat promueve en los usuarios el uso de las tecnologías de información para hacer sus trámites	1	0
26	Sunat posterior al uso de las tecnologías da un soporte presencial a los usuarios.	1	0
27	La mayor parte de trámites los puedo hacer de forma electrónica con Sunat.	1	0

Instrumento de recolección de datos sobre obligaciones tributarias

ESCALA VALORATIVA: Dicotómica

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Si	1
N	No	0

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Dimensión 1: Obligaciones formales	S	N
1	Toma en cuenta los requisitos para la emisión de comprobantes electrónicos.	1	0
2	La empresa capacita al personal sobre la adecuada emisión de los comprobantes electrónicos.	1	0
3	La empresa lleva libros contables electrónicos vigentes.	1	0
4	Considero importante tener conocimiento de las normas tributarias.	1	0
5	La normatividad de la administración tributaria la entiendo fácilmente.	1	0
6	Reviso las normas tributarias cada vez que tengo una duda acerca de mis obligaciones tributarias.	1	0
7	Solicito comprobantes de pago cuando realizo las compras de la empresa.	1	0
8	Cumplo con mis obligaciones tributarias en la emisión de declaraciones juradas de impuestos en los plazos establecidos.	1	0
9	Considero que los comprobantes electrónicos aceleran la presentación de declaraciones tributarias.	1	0
	Dimensión 2: Obligaciones sustanciales	S	N
10	La empresa cumple con los pagos mensuales de tributos relacionados al IGV y el IR.	1	0
11	He pagado multas por pagar a destiempo mis tributos.	1	0
12	El fraccionamiento de la deuda tributaria es una buena opción para pagar con facilidades.	1	0
13	La obligación tributaria es un deber de todos los ciudadanos.	1	0
14	La obligación tributaria es exigible de manera coactiva.	1	0
15	El pago de tributos es importante para el crecimiento económico del país.	1	0

Anexo 3. Base de datos

Anexo 4. Prueba piloto / confiabilidad

Prueba piloto de la variable gobierno electrónico y obligaciones tributarias

N°	Gobierno electrónico																					Obligaciones tributarias														SV1	SV2									
	PRESENCIA									INTERACCIÓN						TRANSACCIÓN						OBLIGACIONES FORMALES							OBLIGACIONES SUSTANCIALES																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35			P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42		
1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16	11	
2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18	11	
3	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	15	6	
4	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	13	8	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0		
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	14		
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	15	13		
8	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	10	
9	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	9	13	
10	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	14
11	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	15	
12	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	14	
13	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	26	15		
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	11	
15	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	26	15
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	11		
17	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	20	15		
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	11	
19	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	7		
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
P	0.80	0.60	0.70	0.45	0.80	0.60	0.75	0.50	0.55	0.45	0.50	0.35	0.55	0.55	0.30	0.75	0.70	0.50	0.25	0.65	0.65	0.65	0.70	0.50	0.90	0.35	0.85	0.80	0.60	0.60	0.80	0.50	0.75	0.85	0.85	0.85	0.95	0.40	0.90	0.85	0.75	0.95	Varianza	64.31	19.07	
q=1-p	0.20	0.40	0.30	0.55	0.20	0.40	0.25	0.50	0.45	0.55	0.50	0.65	0.45	0.45	0.70	0.25	0.30	0.50	0.75	0.35	0.35	0.35	0.30	0.50	0.10	0.65	0.15	0.20	0.40	0.40	0.20	0.50	0.25	0.15	0.15	0.15	0.05	0.60	0.10	0.15	0.25	0.05	N	27	15	
Pq	0.16	0.24	0.21	0.25	0.16	0.24	0.19	0.25	0.25	0.25	0.25	0.23	0.25	0.25	0.21	0.19	0.21	0.25	0.19	0.23	0.23	0.23	0.21	0.25	0.09	0.23	0.13	0.16	0.24	0.24	0.16	0.25	0.19	0.13	0.13	0.13	0.05	0.24	0.09	0.13	0.19	0.05	Suma(p*q)	5.80	2.36	

Anexo 5. Tabla de valores de Chi Cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Anexo 6. Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V2: Obligaciones tributarias							
	Dimensión 1: Obligaciones formales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Toma en cuenta los requisitos para la emisión de comprobantes electrónicos.	✓		✓		✓		
2	La empresa capacita al personal sobre la adecuada emisión de los comprobantes electrónicos.	✓		✓		✓		
3	La empresa lleva libros contables electrónicos vigentes.	✓		✓		✓		
4	Considero importante tener conocimiento de las normas tributarias.	✓		✓		✓		
5	La normatividad de la administración tributaria la entiendo fácilmente.	✓		✓		✓		
6	Reviso las normas tributarias cada vez que tengo una duda acerca de mis obligaciones tributarias.	✓		✓		✓		
7	Solicito comprobantes de pago cuando realizo las compras de la empresa.	✓		✓		✓		
8	Cumplo con mis obligaciones tributarias en la emisión de declaraciones juradas de impuestos en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
9	Considero que los comprobantes electrónicos aceleran la presentación de declaraciones tributarias.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Obligaciones sustanciales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa cumple con los pagos mensuales de tributos relacionados al IGV y el IR.	✓		✓		✓		
11	He pagado multas por pagar a destiempo mis tributos.	✓		✓		✓		
12	El fraccionamiento de la deuda tributaria es una buena opción para pagar con facilidades.	✓		✓		✓		
13	La obligación tributaria es un deber de todos los ciudadanos.	✓		✓		✓		
14	La obligación tributaria es exigible de manera coactiva.	✓		✓		✓		
15	El pago de tributos es importante para el crecimiento económico del país.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Castello Mathews Willy

DNI:

09635561

Especialidad del validador:

Mg. gestión pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de 07 del 20 20

Castello
Mg. Willy Castello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: Gobierno electrónico							
	Dimensión 1: Presencia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Sunat cuenta con un sitio web disponible para encontrar la información tributaria que requiero.	✓		✓		✓		
2	Puedo realizar mis declaraciones en forma electrónica sin inconvenientes.	✓		✓		✓		
3	Puedo visualizar mi deuda tributaria en el sitio web de Sunat.	✓		✓		✓		
4	El sitio web de Sunat me brinda información de otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
5	El sitio web de Sunat que brinda número de teléfono donde puedo llamar para que me orienten.	✓		✓		✓		
6	Puedo obtener mi cronograma de pagos de acuerdo a mi RUC con facilidad en la web de Sunat	✓		✓		✓		
7	Sunat muestra la legislación tributaria en su sitio web	✓		✓		✓		
8	Recibo orientación tributaria mediante el sitio web de Sunat.	✓		✓		✓		
9	El personal de Sunat muestra conocimientos sólidos en tributación cuando me orientan por el teléfono.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Sunat cuenta con un correo electrónico el cual empleo para informarme acerca de temas de interés.	✓		✓		✓		
11	Sunat usa el correo electrónico para enviarte notificaciones diversas.	✓		✓		✓		
12	Sunat responde en tiempo prudencial cuando envío mis consultas por correo electrónico.	✓		✓		✓		
13	Me comunico con Sunat por medio del Facebook para hacer consultas.	✓		✓		✓		
14	Sunat realiza comunicados mediante Twitter.	✓		✓		✓		
15	Participo en los foros que Sunat implementa para realizar consultas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Puedo realizar mis declaraciones del PDT sin problemas haciendo uso del internet	✓		✓		✓		
17	Puedo hacer seguimiento al estado de mis reclamos solo empleando el sitio web de Sunat.	✓		✓		✓		

18	Puedo participar en remates que hace Sunat porque la información es transparente en su web.	✓		✓		✓	
19	He usado el carrito electrónico de Sunat en su web	✓		✓		✓	
20	Puedo realizar pagos virtuales haciendo uso del internet en la web de Sunat.	✓		✓		✓	
21	Me parecen que los pagos virtuales son seguros.	✓		✓		✓	
	Dimensión 4: Transformación	Si	No	Si	No	Si	No
22	Sunat cuenta con infraestructura digital sólida que permite la navegación sin problemas.	✓		✓		✓	
23	Sunat ha implementado tecnologías de información para una mejor atención al usuario.	✓		✓		✓	
24	Sunat realiza capacitaciones virtuales para informar al usuario sobre temas de su interés	✓		✓		✓	
25	Sunat promueve en los usuarios el uso de las tecnologías de información para hacer sus trámites	✓		✓		✓	
26	Sunat posterior al uso de las tecnologías da un soporte presencial a los usuarios.	✓		✓		✓	
27	La mayor parte de trámites los puedo hacer de forma electrónica con Sunat.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Gastello Mathews Willy*

DNI: *09635561*

Especialidad del validador:

Mg. gestión pública.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15.07 de *20* del *20*

Gastello
Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V2: Obligaciones tributarias							
	Dimensión 1: Obligaciones formales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Toma en cuenta los requisitos para la emisión de comprobantes electrónicos.	✓		✓		✓		
2	La empresa capacita al personal sobre la adecuada emisión de los comprobantes electrónicos.	✓		✓		✓		
3	La empresa lleva libros contables electrónicos vigentes.	✓		✓		✓		
4	Considero importante tener conocimiento de las normas tributarias.	✓		✓		✓		
5	La normatividad de la administración tributaria la entiendo fácilmente.	✓		✓		✓		
6	Reviso las normas tributarias cada vez que tengo una duda acerca de mis obligaciones tributarias.	✓		✓		✓		
7	Solicito comprobantes de pago cuando realizo las compras de la empresa.	✓		✓		✓		
8	Cumplo con mis obligaciones tributarias en la emisión de declaraciones juradas de impuestos en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
9	Considero que los comprobantes electrónicos aceleran la presentación de declaraciones tributarias.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Obligaciones sustanciales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa cumple con los pagos mensuales de tributos relacionados al IGV y el IR.	✓		✓		✓		
11	He pagado multas por pagar a destiempo mis tributos.	✓		✓		✓		
12	El fraccionamiento de la deuda tributaria es una buena opción para pagar con facilidades.	✓		✓		✓		
13	La obligación tributaria es un deber de todos los ciudadanos.	✓		✓		✓		
14	La obligación tributaria es exigible de manera coactiva.	✓		✓		✓		
15	El pago de tributos es importante para el crecimiento económico del país.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Enrique Jairo Cortiérrez Rivas Plata DNI: 40 489609

Especialidad del validador: Dirección de operaciones y logística

15 de 07 del 20

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VI: Gobierno electrónico								
Dimensión 1: Presencia								
1	Sunat cuenta con un sitio web disponible para encontrar la información tributaria que requiero.	✓		✓		✓		
2	Puedo realizar mis declaraciones en forma electrónica sin inconvenientes.	✓		✓		✓		
3	Puedo visualizar mi deuda tributaria en el sitio web de Sunat.	✓		✓		✓		
4	El sitio web de Sunat me brinda información de otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
5	El sitio web de Sunat que brinda número de teléfono donde puedo llamar para que me orienten.	✓		✓		✓		
6	Puedo obtener mi cronograma de pagos de acuerdo a mi RUC con facilidad en la web de Sunat	✓		✓		✓		
7	Sunat muestra la legislación tributaria en su sitio web	✓		✓		✓		
8	Recibo orientación tributaria mediante el sitio web de Sunat.	✓		✓		✓		
9	El personal de Sunat muestra conocimientos sólidos en tributación cuando me orientan por el teléfono.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Interacción								
10	Sunat cuenta con un correo electrónico el cual empleo para informarme acerca de temas de interés.	✓		✓		✓		
11	Sunat usa el correo electrónico para enviarte notificaciones diversas.	✓		✓		✓		
12	Sunat responde en tiempo prudencial cuando envío mis consultas por correo electrónico.	✓		✓		✓		
13	Me comunico con Sunat por medio del Facebook para hacer consultas.	✓		✓		✓		
14	Sunat realiza comunicados mediante Twitter.	✓		✓		✓		
15	Participo en los foros que Sunat implementa para realizar consultas.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Transacción								
16	Puedo realizar mis declaraciones del PDT sin problemas haciendo uso del internet	✓		✓		✓		
17	Puedo hacer seguimiento al estado de mis reclamos solo empleando el sitio web de Sunat.	✓		✓		✓		

18	Puedo participar en remates que hace Sunat porque la información es transparente en su web.						
19	He usado el carrito electrónico de Sunat en su web						
20	Puedo realizar pagos virtuales haciendo uso del internet en la web de Sunat.						
21	Me parecen que los pagos virtuales son seguros.						
Dimensión 4: Transformación		Si	No	Si	No	Si	No
22	Sunat cuenta con infraestructura digital sólida que permite la navegación sin problemas.						
23	Sunat ha implementado tecnologías de información para una mejor atención al usuario.						
24	Sunat realiza capacitaciones virtuales para informar al usuario sobre temas de su interés						
25	Sunat promueve en los usuarios el uso de las tecnologías de información para hacer sus trámites						
26	Sunat posterior al uso de las tecnologías da un soporte presencial a los usuarios.						
27	La mayor parte de trámites los puedo hacer de forma electrónica con Sunat.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Enrique Javier Gutierrez Rivasplata DNI: 40 489609

Especialidad del validador: Dirección de operaciones y logística

15 de 07 del 20

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE OBLIGACIÓN TRIBUTARIA

Variable Obligaciones tributarias		Si	No	Si	No	Si	No
Dimensión 1: Obligaciones formales		x		x		x	
1	Toma en cuenta los requisitos para la emisión de comprobantes electrónicos.	x		x		x	
2	La empresa capacita al personal sobre la adecuada emisión de los comprobantes electrónicos.	x		x		x	
3	La empresa lleva libros contables electrónicos vigentes.	x		x		x	
4	Considero importante tener conocimiento de las normas tributarias.	x		x		x	
5	La normatividad de la administración tributaria la entiendo fácilmente.	x		x		x	
6	Reviso las normas tributarias cada vez que tengo una duda acerca de mis obligaciones tributarias.	x		x		x	
7	Solicito comprobantes de pago cuando realizo las compras de la empresa.	x		x		x	
8	Cumplo con mis obligaciones tributarias en la emisión de declaraciones juradas de impuestos en los plazos establecidos.	x		x		x	
9	Considero que los comprobantes electrónicos aceleran la presentación de declaraciones tributarias.	x		x		x	
Dimensión 2: Obligaciones subjetivas		x		x		x	
10	La empresa cumple con los pagos mensuales de tributos relacionados al IGV y el IR.	x		x		x	
11	He pagado multas por pagar a destiempo mis tributos.	x		x		x	
12	El fraccionamiento de la deuda tributaria es una buena opción para pagar con facilidades.	x		x		x	
13	La obligación tributaria es un deber de todos los ciudadanos.	x		x		x	
14	La obligación tributaria es exigible de manera coactiva.	x		x		x	
15	El pago de tributos es importante para el crecimiento económico del país.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg CHAVEZ LEANDRO ABNER..... DNI: 22469265.....

Especialidad del validador METODOLOGO Y ESTADISTICO.....

.....de.....del 2020

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Presencia								
1	Sunat cuenta con un sitio web disponible para encontrar la información tributaria que requiero.							
2	Puedo realizar mis declaraciones en forma electrónica sin inconvenientes.	x		x		x		
3	Puedo visualizar mi deuda tributaria en el sitio web de Sunat.	x		x		x		
4	El sitio web de Sunat me brinda información de otras instituciones del Estado.	x		x		x		
5	El sitio web de Sunat que brinda número de teléfono donde puedo llamar para que me orienten.	x		x		x		
6	Puedo obtener mi cronograma de pagos de acuerdo a mi RUC con facilidad en la web de Sunat	x		x		x		
7	Sunat muestra la legislación tributaria en su sitio web	x		x		x		
8	Recibo orientación tributaria mediante el sitio web de Sunat.	x		x		x		
9	El personal de Sunat muestra conocimientos sólidos en tributación cuando me orientan por el teléfono.	x		x		x		
Dimensión 2: Interacción		x		x		x		
10	Sunat cuenta con un correo electrónico el cual empleo para informarme acerca de temas de interés.	x		x		x		
11	Sunat usa el correo electrónico para enviarte notificaciones diversas.	x		x		x		
12	Sunat responde en tiempo prudencial cuando envío mis consultas por correo electrónico.	x		x		x		
13	Me comunico con Sunat por medio del Facebook para hacer consultas.	x		x		x		
14	Sunat realiza comunicados mediante Twiter.	x		x		x		
15	Participo en los foros que Sunat implementa para realizar consultas.	x		x		x		
Dimensión 3: Transacción		x		x		x		
16	Puedo realizar mis declaraciones del PDT sin problemas haciendo uso del internet	x		x		x		
17	Puedo hacer seguimiento al estado de mis reclamos solo empleando el sitio web de Sunat.	x		x		x		
18	Puedo participar en remates que hace Sunat porque la información es transparente en su web.	x		x		x		
19	He usado el carrito electrónico de Sunat en su web	x		x		x		
20	Puedo realizar pagos virtuales haciendo uso del internet en la web de Sunat.	x		x		x		
21	Me parecen que los pagos virtuales son seguros.	x		x		x		

	Dimensión 3: Transformación	x		x		x	
22	Sumat cuenta con infraestructura digital sólida que permite la navegación sin problemas.	x		x		x	
23	Sumat ha implementado tecnologías de información para una mejor atención al usuario.	x		x		x	
24	Sumat realiza capacitaciones virtuales para informar al usuario sobre temas de su interés	x		x		x	
25	Sumat promueve en los usuarios el uso de las tecnologías de información para hacer sus trámites	x		x		x	
26	Sumat posterior al uso de las tecnologías da un soporte presencial a los usuarios.	x		x		x	
27	La mayor parte de trámites los puedo hacer de forma electrónica con Sumat.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ CHAVEZ LEANDRO ABNER. DNI: 22469265.....

Especialidad del validador: METODOLOGO ESTADISTICO.....

..... de.....del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante
Especialidad