



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico e impuesto vehicular en
una entidad municipal Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Jara Diego, Maria Cristina (orcid.org/0009-0002-4317-5137)

ASESORA:

Dra. Gonzales Moncada, Teresa Marianella (orcid.org/0000-0002-8516-2193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALES MONCADA TERESA MARIANELLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023", cuyo autor es JARA DIEGO MARIA CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALES MONCADA TERESA MARIANELLA DNI: 25728455 ORCID: 0000-0002-8516-2193	Firmado electrónicamente por: TEGONZALESMON el 17-09-2024 10:42:11

Código documento Trilce: TRI - 0861030





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JARA DIEGO MARIA CRISTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA CRISTINA JARA DIEGO DNI: 73005546 ORCID: 0009-0002-4317-5137	Firmado electrónicamente por: MJARADI el 16-08- 2024 14:13:48

Código documento Trilce: TRI - 0861031



Dedicatoria

A Azucena, por su amor incondicional, por enseñarme el camino de la fe y por ser, desde el cielo, una guía inquebrantable.

Agradecimiento

Gracias, Santísima Virgen del Carmen, por tu protección y por todos los milagros que has realizado en mi vida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de hipótesis general.....	24
Tabla 2. Prueba de hipótesis específica 1.....	24
Tabla 3. Prueba de hipótesis específica 2.....	25
Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 3.....	25
Tabla 5. Países con los valores más altos de EGDI.....	66
Tabla 6. Prueba de confiabilidad Cuestionario Gobierno Electrónico.....	67
Tabla 7. Prueba de confiabilidad Cuestionario Impuesto Vehicular.....	67
Tabla 8. Pregunta 1.....	80
Tabla 9. Pregunta 2.....	81
Tabla 10. Pregunta 3.....	82
Tabla 11. Pregunta 4.....	83
Tabla 12. Pregunta 5.....	84
Tabla 13. Pregunta 6.....	85
Tabla 14. Pregunta 7.....	86
Tabla 15. Pregunta 8.....	87
Tabla 16. Pregunta 9.....	88
Tabla 17. Pregunta 10.....	89
Tabla 18. Pregunta 11.....	90
Tabla 19. Pregunta 12.....	91
Tabla 20. Pregunta 13.....	92
Tabla 21. Pregunta 14.....	93
Tabla 22. Pregunta 15.....	94
Tabla 23. Pregunta 16.....	95
Tabla 24. Pregunta 17.....	96
Tabla 25. Pregunta 18.....	97
Tabla 26. Pregunta 19.....	98
Tabla 27. Pregunta 20.....	99
Tabla 28. Pregunta 21.....	100
Tabla 29. Pregunta 22.....	101
Tabla 30. Pregunta 23.....	102
Tabla 31. Pregunta 24.....	103
Tabla 32. Pregunta 25.....	104

Tabla 33. Pregunta 26.....	105
Tabla 34. Pregunta 27.....	106
Tabla 35. Pregunta 28.....	107

Índice de figuras

Figura 1. Variable 1 Gobierno Electrónico según niveles	19
Figura 2. D1. Presencia según niveles.....	19
Figura 3. D2. Interacción según niveles.....	20
Figura 4. D3. Transacción según niveles.....	20
Figura 5. D4. Integración según niveles.....	21
Figura 6. Variable 2 Impuesto Vehicular según niveles.....	21
Figura 7. D1. Administración Tributaria Municipal según niveles.....	22
Figura 8. D2. Sujetos Pasivos según niveles.....	22
Figura 9. D3. Base Imponible según niveles.....	23
Figura 10. Pregunta 1.....	80
Figura 11. Pregunta 2.....	81
Figura 12. Pregunta 3.....	82
Figura 13. Pregunta 4.....	83
Figura 14. Pregunta 5.....	84
Figura 15. Pregunta 6.....	85
Figura 16. Pregunta 7.....	86
Figura 17. Pregunta 8.....	87
Figura 18. Pregunta 9.....	88
Figura 19. Pregunta 10.....	89
Figura 20. Pregunta 11.....	90
Figura 21. Pregunta 12.....	91
Figura 22. Pregunta 13.....	92
Figura 23. Pregunta 14.....	93
Figura 24. Pregunta 15.....	94
Figura 25. Pregunta 16.....	95
Figura 26. Pregunta 17.....	96
Figura 27. Pregunta 18.....	97
Figura 28. Pregunta 19.....	98
Figura 29. Pregunta 20.....	99
Figura 30. Pregunta 21.....	100
Figura 31. Pregunta 22.....	101
Figura 32. Pregunta 23.....	102

Figura 33. Pregunta 24..... 103
Figura 34. Pregunta 25..... 104
Figura 35. Pregunta 26..... 105
Figura 36. Pregunta 27..... 106
Figura 37. Pregunta 28..... 107

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023 partiendo de la teoría de la contingencia de Fidler y de la dependencia de recursos de Pfeffer y Salancik. El estudio se contextualizó en el Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 8 en cuanto a la transparencia en la gestión de recursos públicos, reducción de la burocracia, mejora del acceso a la información y programas y proyectos para el crecimiento económico y el empleo.

La investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 136 contribuyentes de impuesto vehicular y la muestra de 101 contribuyentes, a quienes se aplicó un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert.

Finalmente, se determinó que existe relación significativa alta entre Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular considerando el coeficiente $\rho = 0.889$.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Impuesto Vehicular, Administración Tributaria Municipal, Sujetos Pasivos, Base Imponible.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Electronic Government and Vehicle Tax in a municipal entity Lima, 2023 based on Fidler's contingency theory and Pfeffer and Salancik's resource dependence. The study was contextualized in Sustainable Development Goal No. 8 in terms of transparency in the management of public resources, reduction of bureaucracy, improvement of access to information and programs and projects for economic growth and employment.

The research was basic, correlational level, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 136 vehicle tax taxpayers and the sample of 101 taxpayers, to whom a closed-response questionnaire on the Likert scale was applied.

Finally, it is calculated that there is a high significant relationship between Electronic Government and Vehicle Tax considering the rho coefficient = 0.889.

Keywords: Electronic Government, Vehicle Tax, Municipal Tax Administration, Taxable Persons, Tax Base.

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología es esencial para el desarrollo de los gobiernos, razón por la cual se crean políticas para facilitar su integración en las entidades públicas. La ONU analiza el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) mediante una encuesta que proporciona a los gobiernos datos importantes sobre el grado de avance en la implementación del Gobierno Electrónico. Se calcula como el promedio de tres dimensiones: Capital Humano, Servicios en Línea (incluyendo la participación electrónica) e Infraestructura de Telecomunicaciones.

De acuerdo a la encuesta “UN E-Government Survey 2022”, el grupo de países pertenecientes a la clase de calificación más alta de EGDI es casi idéntico al ranking del año anterior, como es el caso de Dinamarca que se encuentra en el primer lugar durante tres años consecutivos destacando por una iniciativa de participación electrónica, en la cual los ciudadanos pueden hacer sugerencias para nueva legislación en forma de peticiones electrónicas que se traduce directamente como “sugerencia ciudadana” y es administrada por el parlamento (Anexo 6).

Otro caso de éxito del desarrollo de una sociedad digital es Estonia, cuyo desarrollo está basado en la implementación proactiva de la tecnología y así también una sociedad capacitada para el uso de ésta. Según BID (2019) el sistema estonio de presentación electrónica de impuestos ha impulsado el uso de la identidad digital segura y contribuyó a reducir sustancialmente el tiempo que toma presentar las declaraciones de impuestos.

Dentro del contexto de desarrollo sostenible, las Naciones Unidas han adoptado los Objetivos de Desarrollo Sostenible que representan un compromiso global de los países participantes, con una visión anhelante del desarrollo sostenible en el ámbito social, económico y ambiental.

La investigación se alineó con el objetivo N° 8 que pretende fomentar el trabajo decente y el crecimiento económico a través del aumento de la productividad mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la promoción de la innovación. Ello debido a que GE mejora la eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos públicos, reduce la burocracia y mejora el acceso a la información, así

también la recaudación de impuestos permite financiar programas y proyectos que apoyen el crecimiento económico y el empleo.

En el contexto peruano, se aprobó la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado con objeto de lograr una atención al ciudadano eficiente, promoviendo el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para elevar el estándar de calidad de los servicios que brindan las entidades estatales orientadas a beneficiar a la población.

Por su parte, la Estrategia Nacional de Gobierno Electronico se adoptó con el propósito acelerar el procesamiento de solicitudes, fortalecer la competitividad de las instituciones y aumentar la transparencia del Estado.

En 2011, se creó la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (PIDE), lo que permitió la puesta en marcha de servicios públicos en línea y el intercambio electrónico entre instituciones gubernamentales de datos, mediante tecnología. En ese contexto, posteriormente se introdujeron medidas de Simplificación Administrativa, que incluyeron la instauración de la interoperabilidad en la gestión pública, la prohibición de requerir documentos e información adicionales a los ciudadanos, y la simplificación de procedimientos administrativos para el cumplimiento de las obligaciones.

Más tarde, la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, apoyó el uso de tecnologías para impulsar el desarrollo del país, aumentar la competitividad, acercar al gobierno a todos los ciudadanos e incrementar la transparencia, al mismo tiempo que se refuerza la administración pública y la protección de los datos.

En 2018, la Ley de Gobierno Digital proporciona un marco para la gestión adecuada de la identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, arquitectura digital, seguridad de datos y la utilización de tecnologías en la digitalización de procesos y la prestación de servicios no presenciales por parte de entidades estatales en todos los niveles de gobierno.

En Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley de Tributación Municipal (LTM) establecen que los tributos son creados en favor de las municipalidades y

constituyen ingresos municipales, cuyo pago no genera una contraprestación directa de la Municipalidad al administrado.

La investigación fue realizada en una entidad municipal ubicada en Lima, la cual recauda ingresos tanto tributarios como no tributarios correspondientes a su jurisdicción. Cuenta con cuatro gerencias centrales: Normativa, Administración de Recursos, Innovación y Proyectos y Operaciones. Esta última cuenta con cuatro gerencias de línea siendo la Gerencia de Servicios al Administrado la que realiza actividades relacionadas a la atención y orientación al ciudadano.

La entidad proporciona información sobre sus servicios mediante el portal Web, aunque la presentación visual no resulta ser intuitiva para la mayoría de los usuarios al realizar búsquedas. Así también, se han implementado diversos canales de atención digital tales como la central telefónica, WhatsApp y correo electrónico, no obstante aún existe una gran cantidad de contribuyentes recurren a la atención presencial, esto debido a que los canales en mención no siempre brindan atención en tiempos oportunos, adicionalmente no han sido difundidos adecuadamente por lo que muchos usuarios desconocen su existencia.

Por otro lado, si bien los ciudadanos pueden realizar trámites a través de la agencia virtual, las declaraciones juradas de impuesto vehicular solicitan una gran cantidad de datos haciéndolo difícil de llenar, desencadenando en que el usuario prefiera el canal presencial. Es necesaria una difusión efectiva de los requisitos para la declaración jurada vehicular de modo que los administrados conozcan cómo y dónde realizarla. Así también, mediante la agencia virtual y portal web se puede obtener la cartilla de impuesto vehicular tanto para personas naturales y jurídicas, sin embargo se requiere mayor difusión ya que los administrados desconocen, en su mayoría, que ello es posible.

Es en ese sentido que la pregunta de investigación fue: ¿Cómo se relaciona Gobierno electrónico e Impuesto vehicular en una entidad municipal Lima, 2023? Los problemas específicos planteados fueron: ¿Cómo se relaciona Gobierno electrónico y administración tributaria municipal en una entidad municipal Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona Gobierno electrónico y sujetos pasivos en una entidad municipal Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona Gobierno electrónico y base imponible en una entidad

municipal Lima, 2023?

Las razones que impulsaron la elaboración de este trabajo se justifican, desde una perspectiva legal, por la necesidad de cumplir con lo establecido en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley Orgánica de Municipalidades, LTM y el Código Tributario, y así mismo fomentar su difusión para lograr una eficiente incorporación de Gobierno electrónico y una adecuada administración del impuesto. Socialmente, la gestión tributaria permite fomenta el progreso urbano construyendo nuevas infraestructuras como calles, parques y campos deportivos, así como el mantenimiento de estos, mejorando así la calidad de los servicios para los limeños.

Económicamente, la realización de trámites y atención al contribuyente mediante canales no presenciales representa para las entidades públicas una inversión importante pero a largo plazo se reducirá el costo de operación, además permite ahorrar el gasto en recursos (humanos, bienes como el papel, tóner y otros). Teóricamente, se buscó ampliar el conocimiento teórico sobre las variables estudiadas mediante la revisión de trabajos pertinentes al contexto de investigación. Para Gobierno Electrónico, se consideró a Criado y Gil (2017) citado en el estudio de González-Bustamante et al. (2020). Mientras para Impuesto Vehicular, se tomó en cuenta la Ley de Tributación Municipal.

Metodológicamente, se presenta un instrumento validado que consiste en un cuestionario de preguntas con respuestas cerradas realizado en base a la normativa vigente de tributación municipal, expuesto para su uso y aplicación en futuros estudios; y finalmente, se justifica en lo práctico ya que los resultados permitieron presentar propuestas de mejora para abordar la problemática identificada.

Los fines que orientaron la investigación están constituidos por el objetivo general: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico e Impuesto vehicular en una entidad municipal Lima, 2023; así también, los específicos: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la administración tributaria municipal en una entidad municipal Lima, 2023; determinar la relación entre el Gobierno electrónico y sujetos pasivos en una entidad municipal Lima, 2023 y determinar la relación entre el Gobierno electrónico y base imponible en una entidad municipal Lima, 2023.

La necesidad de referenciar el estudio se vio atendida mediante estudios

previos, disponen de un marco temporal y elementos comunes.

Expertos internacionales como Alvarado et al. (2019) investigaron sobre los servicios ofrecidos mediante página web de veinticinco entidades regionales. Los resultados indicaron que los portales web tienen deficiencias en cuanto a la calidad de la interacción, afectando negativamente la experiencia del ciudadano. Aunque los portales de transparencia mejoran la categoría de calidad de la información, no todos los gobiernos regionales cumplen con la publicación y actualización de la información. Si se mejorara este aspecto, los gobiernos regionales podrían aumentar su legitimidad, transparencia, participación ciudadana y estarían más cerca de convertirse en gobiernos abiertos. La importancia del artículo radicó en que presenta hallazgos sobre interacción, portales web y acceso a la información los cuales fueron elementos compartidos con la presente investigación que explican la percepción de los usuarios.

Yáñez (2019) determinó las fases de GE como herramienta para mejorar la eficiencia en la gestión pública. El estudio aplicó un cuestionario a 360 personas, incluyendo usuarios y funcionarios de entidades públicas en Ecuador. Se concluyó que para alcanzar mayor eficiencia en la gestión por las entidades del estado, es crucial dar énfasis en establecer canales de información y servicios en línea a la comunidad no solo a través de los sitios web sino también redes sociales. El estudio es importante porque resaltó que no solo los portales web permiten la interacción entre el estado y la ciudadanía, sino también las redes sociales, y los canales digitales, estos tres aspectos corresponden a indicadores de la variable GE en el presente estudio.

González-Bustamante et al. (2020) determinaron el nivel de avance del gobierno electrónico en las municipalidades de cinco regiones de Chile, utilizando una muestra de 188 municipalidades. Los resultados principales indican que la fase de presencia es la que muestra el mayor desarrollo, seguida por la fase de interacción y transacción, lo cual se atribuye al aumento de los trámites en línea. Por último, la fase de democracia electrónica es la que presenta el menor grado de desarrollo. El estudio fue significativo debido a que presenta fases del gobierno electrónico utilizadas en el desarrollo del presente trabajo.

Vizcarra (2020) determinó la conexión entre gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Los Olivos durante 2018, utilizando una muestra de 197 ciudadanos adultos a quienes se les administraron dos cuestionarios. Concluyó que hay una alta asociación entre las variables, así también se demostró la relación con las dimensiones comunitaria y política. El estudio fue necesario pues evidenció que GE facilita la participación efectiva y activa de la ciudadanía en la gestión estatal el cual fue importante en la fase Integración que abordó el presente estudio.

Lamas et al. (2021) investigaron el uso y la implementación de TIC en el ámbito fiscal. Realizaron un cuestionario de 8 preguntas a 390 individuos. Los hallazgos indican que el uso de las TIC es bien recibido por la población, ya que simplifica los trámites necesarios para cumplir con las responsabilidades ciudadanas en el pago de impuestos. La relevancia del artículo radicó en que sus hallazgos sobre transacciones pudieron ser discutidos con los resultados obtenidos en la fase transacción.

Medina et al. (2021) determinó la relación entre calidad de la información, sistema y servicios ofrecidos por sitios web gubernamentales en la percepción de los usuarios. El estudio se basó en una encuesta realizada a 488 usuarios de varias ciudades de Tamaulipas. Los resultados resaltaron la importancia de la precisión y relevancia de la información, así como la facilidad de uso y la confianza en realizar transacciones seguras. El artículo fue necesario para destacar que la información que brindan las entidades debe ser precisa y fácil de entender para impulsar las transacciones en línea, esto último fue un elemento compartido con la investigación.

Alderete et al. (2022) investigó los factores sociodemográficos que determinan la adopción del GE por los ciudadanos a través de diversas plataformas digitales. Realizaron un análisis descriptivo basado en una encuesta en línea aplicada a 635 residentes de Bahía Blanca, llegando a la conclusión de que los ciudadanos han utilizado el gobierno electrónico principalmente a través del sitio web municipal en comparación con las redes sociales. Importante lo que sostuvieron los autores al afirmar que la población prefiere el uso del portal web, en comparación con el de las redes sociales, ambos elementos compartidos que pudieron ser discutidos en la investigación.

Chilán y Galarza (2024) investigaron la recaudación tributaria del impuesto a vehículos motorizados en Portoviejo, encuestando a 382 propietarios de vehículos matriculados. Concluyeron que la satisfacción del usuario cumple un rol prioritario en la gestión tributaria, porque motiva a los administrados a efectuar los aportes deducibles que establece las normas tributarias, reduciendo así el riesgo de evasión fiscal. Sin embargo, también observaron que algunos usuarios han dejado de cumplir con esta obligación, por lo que consideran que la promoción a través de campañas publicitarias es fundamental para fomentar el pago de impuestos. La importancia de la investigación radicó en que hacer visible la gestión de los impuestos mediante obras públicas representa una forma exitosa de administración del impuesto y de recaudación.

Villavicencio (2024) quien investigo la gestión municipal del Gobierno electrónico en el cantón Quevedo y los contribuyentes de bienes urbanos durante el periodo 2019-2022, utilizando una muestra de 383 ciudadanos contribuyentes. Se concluyó que la exitosa implementación de sistemas de pago en línea y de registro de propiedad ha simplificado los procedimientos para los ciudadanos. Sin embargo, también se identificó que se necesita mejorar la calidad y la eficacia de la información proporcionada a los contribuyentes. La trascendencia del estudio radicó en que se evidenció que los pagos en línea y la simplificación de trámites representó una percepción positiva de la entidad ante los usuarios.

Así también, investigadores nacionales desarrollaron estudios como Vera (2019), con el fin de determinar la relación entre política de fiscalización y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en Trujillo durante el año 2016, se llevó a cabo una encuesta a 50 contribuyentes que residen en esa área. La conclusión fue que la implementación del sistema de fiscalización tributaria en la entidad municipal ha conducido a una mejora significativa en el recaudo de ingresos propios, los cuales se han utilizado para realizar obras de calidad en beneficio de todos los ciudadanos. Importante lo que sostuvo el autor al afirmar que la recaudación de tributos necesita una adecuada fiscalización el cual fue un elemento compartido abordado en Administración Tributaria Municipal.

Sánchez et al. (2020) determinaron la relación entre recaudación de impuestos prediales y la satisfacción de las necesidades básicas de la población

de Chota. Mediante un cuestionario aplicado a 383 propietarios de predios en Chota, se determinó que solo un pequeño porcentaje de contribuyentes pagó el impuesto predial, lo que llevó a una falta de recursos para satisfacer las necesidades básicas de la población debido a una alta tasa de evasión fiscal. Se recomendó la implementación de estrategias destinadas a incrementar los ingresos por tributación para mejorar el bienestar comunitario. El estudio fue relevante porque mostró la problemática respecto a recaudación que es un elemento compartido con la investigación y cuya importancia radica en que permite atender las necesidades de la ciudadanía.

Suarez et al. (2020) determinaron la conexión entre gestión del recaudo de tributos y cultura de pago de los contribuyentes en el municipio de la provincia de Rioja. Utilizando un cuestionario aplicado a 6 empleados, 118 contribuyentes y 1 funcionario de la ciudad de Rioja, se encontró que la municipalidad carece de un plan efectivo de educación tributaria para los contribuyentes y de canales adecuados para el pago de impuestos. Además, la escasa transparencia en información del uso de los impuestos pagados ha llevado a muchos contribuyentes a no cumplir con sus obligaciones tributarias a tiempo, aumentando así la morosidad. El estudio fue importante ya que presentó el mismo escenario que la investigación, donde los contribuyentes requieren tener acceso a la información de la gestión del dinero recaudado producto del pago por conceptos tributarios, de modo que esto represente un incentivo a ser puntuales en el cumplimiento de sus obligaciones.

Ramos et al. (2021) determinaron estrategias para la implementación del gobierno electrónico. Tras aplicar un cuestionario a 157 usuarios, concluyeron que las condiciones para el desarrollo del gobierno electrónico son deficientes. Esto se debe a la falta de personal capacitado en la entidad y a la ausencia de un plan de evaluación para monitorear el progreso de las TIC en la administración local. La investigación fue relevante ya que presentó una realidad problemática similar respecto a que los ciudadanos no están actualizados ni capacitados en el manejo de las TIC lo que dificulta el uso de GE.

Amasifen et al. (2021) determinaron la conexión entre gestión del área de cobranza y recaudación del tributo predial en Tarapoto. Para ello, aplicaron un

cuestionario a un grupo de 30 empleados. Entre las conclusiones principales se destacó que la falta de segmentación adecuada según la tipología de la deuda y condición del contribuyente conduce a una recaudación deficiente del impuesto. Además, la emisión y notificación inapropiada también contribuye a esta situación. El estudio fue importante pues destacó que la cobranza efectiva por tipo de contribuyente y deuda tiene relación con mayores niveles de recaudo, siendo la recaudación un elemento compartido con la investigación.

De La Cruz et al. (2022) determinaron la correlación entre cultura tributaria y recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Olmos hasta el año 2021. Su estudio incluyó una muestra de 306 contribuyentes de dicha municipalidad. Los resultados indicaron relación significativa y directa entre las variables analizadas. Además, los investigadores recomendaron implementar un seguimiento apropiado a las estrategias que estaban siendo realizadas. La importancia del artículo radicó en que evidenció que la falta de difusión de la administración del impuesto no permite un mejor recaudo.

Villanueva et al. (2022) determinaron la correlación entre recaudación del impuesto predial y finanzas públicas de la Municipalidad Provincial de Rioja durante el año 2018, utilizando una muestra de 369 propietarios de predios. Concluyeron que la recaudación del impuesto predial tiene conexión significativa en las finanzas públicas de la municipalidad en dicho periodo. Señalaron que las estrategias de recaudación del impuesto son deficientes, atribuyéndolo a la falta de información y orientación por parte de la municipalidad, una difusión inadecuada en los medios de comunicación y la insuficiencia de incentivos para motivar a los ciudadanos al cumplimiento oportuno del pago de tributos. La investigación resultó crucial al mostrar que la recaudación depende de la difusión de medios, la información sobre los mecanismos de pago y la evidencia de que las finanzas públicas se fundamentan en los ingresos recaudados, siendo que la investigación abordó estos aspectos en la entidad donde se realizó el estudio.

Tarrillo y Callao (2022) desarrollaron un modelo de gestión tributaria para mejorar la recaudación efectiva del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota, utilizando una muestra de 389 personas (entre empleados y contribuyentes). Su estudio concluyó que la administración tributaria enfrenta deficiencias significativas en

la gestión del impuesto debido a la falta de personal, capacitación insuficiente, incentivos inadecuados, canales de pago limitados y estrategias poco efectivas. Como resultado, los niveles de recaudación son bajos, lo que limita la capacidad de la municipalidad para cubrir las necesidades de la comunidad. La investigación fue relevante ya que presentó una realidad problemática similar respecto a que los ciudadanos no se encuentran capacitados sobre el uso de los canales en línea y la incorporación de pagos y que en caso ello sea superado se tendrá el presupuesto para atender las necesidades públicas.

Díaz et al. (2023) determinaron un modelo de gobierno orientado a incrementar la participación y empoderamiento de los ciudadanos digitales en la administración pública. Para ello, realizaron un estudio con una muestra de 175 participantes, compuesta por trabajadores públicos y usuarios externos de un municipio, a quienes administraron un cuestionario. Respecto a GE se identificó un nivel regular y bajo, debido a una prestación de servicios deficiente mediante canales electrónicos y a deficiencias por parte de los usuarios y de los trabajadores públicos respecto al manejo de la tecnología. Los investigadores concluyeron que es crucial implementar una política de transformación digital para mejorar los servicios públicos y fomentar la participación activa de los ciudadanos. Importante lo que sostuvieron los autores al afirmar que se debe fomentar la participación ciudadana lo cual se relacionó con las debilidades identificadas en la fase Integración.

Godos (2023) investigó la implementación de un modelo operativo para facilitar la cobranza electrónica en la Municipalidad de Lambayeque. A través de un cuestionario aplicado a contribuyentes que pagan impuesto predial, concluyó que gobierno electrónico y cobranza electrónica son significativos en la gestión, mejorando el servicio y por ende la satisfacción del cliente. No obstante, la capacidad de los ciudadanos para obtener información pública se vio limitada por fallas en la implementación de GE. Se destacó la importancia de que los ciudadanos comprendan los beneficios del GE para incrementar la eficacia en la recaudación de ingresos, la prevención de la corrupción, así como el ahorro de tiempo y recursos económicos. El estudio fue vital respecto a que evidenció que la información transparente de la gestión local se debe compartir de modo que sean notorios los beneficios del pago puntual de tributos.

La política pública proporciona un conjunto de decisiones que se implementan a través de acciones estratégicas, con el propósito de resolver problemas definidos políticamente como colectivos (Subirats et al., 2018). En este contexto, las políticas nacionales son una manifestación de la política pública orientada a abordar de manera específica problemas de interés general (CEPLAN, 2023). Actualmente, hay 40 políticas nacionales aprobadas, entre las cuales se destacan las políticas N° 6 y 7, que están vinculadas con la investigación.

La Política N° 6: Política Nacional para el Desarrollo de la Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, presenta directrices para fortalecer y mejorar la actividad científica, tecnológica e innovadora del país. Además, la Política pública N° 7: Política Nacional de Transformación Digital 2030, en la que se determinan los lineamientos para la transformación digital del país mediante la realización de trámites en línea, comunicación mediante plataformas o aplicaciones, búsqueda y obtención de información en Internet, entre otros. Ambas políticas, destacan que es esencial promover en las instituciones el empleo de tecnologías que faciliten proveer servicios de alta calidad a los ciudadanos y generen valor público.

Este estudio se sostuvo en teorías administrativas que, según Agüero (2021), se desarrollaron a lo largo del siglo XX con diversos enfoques destinados a conocer, entender, explicar y predecir el comportamiento de las organizaciones.

La teoría de la contingencia de Fiedler se centra en el análisis de cómo las organizaciones desarrollan ajustes en su estructura y comportamiento para adaptarse a su entorno. Este enfoque examina las contingencias para evaluar la influencia externa en las organizaciones y entender mejor sus procesos internos mediante el estudio de los mecanismos de regulación interna. El gobierno electrónico es el claro ejemplo de la importancia de que no solo las empresas privadas, sino también el Estado, se adapten al entorno como el avance tecnológico, la informatización, nuestros mecanismos de participación ciudadana, entre otros.

La Teoría de la Dependencia de Recursos de Pfeffer y Salancik propone que los que lideran las organizaciones dependen del entorno para obtener los recursos necesarios, como recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros, los cuales son suministrados por otras organizaciones que también dependen de

recursos provenientes de terceros. Para mitigar la incertidumbre y la contingencia que esta interdependencia genera, se recurre a fusiones, alianzas y otras formas de relaciones interorganizacionales. Respecto a esta teoría, la incorporación de Gobierno Electrónico permite la integración de quienes gestionan las entidades públicas y privadas con el objeto de que los ciudadanos efectúen trámites fáciles y en menos tiempo, así también fomenta la innovación mediante el uso de plataformas compartidas entre diversas entidades.

Con el fin de buscar equilibrio entre la viabilidad y la precisión de las variables de estudio fue necesario definir las conceptualmente. Es así que diversos autores definieron a la variable Gobierno electrónico.

Según Criado y Gil (2017) es el “potencial de las TIC para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas”.

OCDE (2004) lo definió como el uso de las TIC, particularmente en el uso de Internet, como herramienta de soporte para alcanzar un mejor gobierno.

Para Yáñez (2019) es una excelente estrategia que está orientada a la búsqueda de la participación de los ciudadanos, obteniendo logros de mayor eficiencia en la gestión pública, la cual permite obtener información con transparencia, e incluso, agiliza los procesos de los trámites reduciendo la burocracia, siendo uno de los factores de mayor incidencia y reclamos a los gestores en el ámbito público de los diferentes niveles de gobierno.

Según Valenti et al. (2004) representa para los gobiernos, la herramienta clave para actualizar la gestión pública mediante TIC, con el propósito de mejorar prácticas, aumentar el control y la transparencia, y agilizar procesos administrativos.

Para Naser y Concha (2011) Gobierno Electrónico se definió en base a los objetivos de la aplicación de las TIC que están orientados a la mejora de servicios, así como de información actualizada que requieren los ciudadanos y organizaciones, simplificando procesos y creando canales que incrementan la transparencia y participación de la ciudadanía.

En el análisis comparativo que sostuvo la conceptualización de esta variable,

es crucial la versión de Criado y Gil (2017) ya que el término "potencial" en el contexto de las TIC indica que tienen la capacidad de cumplir con los objetivos para los cuales se implementan y están en continuo desarrollo, lo que permite mejoras. Así, este concepto refleja que el Gobierno Electrónico está en evolución constante, implicando adaptación, cambio y progreso continuo.

El Gobierno Electrónico requiere de fases: Presencia, Interacción, Transacción e Integración.

Respecto a la fase Presencia, según Fath - Allah et al. (2017) está referido a la presentación de información vía internet como único medio empleado por los organismos gubernamentales. Según Bayona y Morales (2017) es una de las etapas de los servicios que provee información de interés al ciudadano, la cual se obtiene en línea mediante esquemas diseñados para la búsqueda de datos básicos.

Interacción, para Fath - Allah et al. (2017) es la fase que facilita la interacción entre los ciudadanos y la administración pública. Bayona y Morales (2017) la definieron como la etapa en que los ciudadanos se comunican de manera sencilla con los gobiernos locales a través de diferentes canales.

Respecto a Transacción, según Fath - Allah et al. (2017) es la fase en la que se realizan transacciones e intercambios a través de portales web atendiendo a los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanos. Bayona y Morales (2017) la definieron como interacción electrónica que permite enviar información mediante formularios de distinta complejidad, así como efectuar pagos electrónicos.

La fase integración, según Fath - Allah et al. (2017) es la que da lugar a compartir información entre distintas instituciones gubernamentales las cuales pueden incluir aplicaciones de redes sociales y medios de participación electrónica de la ciudadanía. Según Bayona y Morales (2017) en esta fase democracia electrónica contempla la participación del ciudadano a través de distintos medios como foros de conversación que abordan temáticas de sumo interés para la localidad.

Por su parte, diversos autores definieron también al Impuesto Vehicular. Es preciso indicar que dentro de los tributos municipales existen impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones. Según el Código Tributario, un impuesto es el tributo cuyo

cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).

“Impuesto de periodicidad anual que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular”. (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 30)

Según Chilán y Galarza (2024) es un impuesto directo que se aplica a la posesión de un vehículo, similar en naturaleza al tributo que grava los ingresos de las contribuyentes. En esta dirección, según Mendoza et al. (2023) es el impuesto anual calculado según el valor comercial del vehículo, conforme a la normativa tributaria.

Ruiz (2008) representa una forma de imponer un impuesto al patrimonio. Es decir, indica el gravamen de un elemento del patrimonio. Como sucede con el vehículo.

Según Arteaga (2020) este tributo tiene como acreedor a la municipalidad provincial, quien grava la propiedad vehicular, tomando en cuenta que la propiedad no supere un tiempo mayor a los 3 años de antigüedad.

En el análisis comparativo de los que se sostuvo la conceptualización de Impuesto Vehicular, es determinante que la versión de la LTM es el concepto que se utilizará pues esta ley es el principal documento que rige el accionar de los gobiernos locales.

Impuesto vehicular requiere de componentes: Administración tributaria municipal, sujetos pasivos y base imponible.

Respecto a Administración Tributaria Municipal, la Ley de Tributación Municipal (2004) indica que la recaudación, administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial en cuya jurisdicción tenga su domicilio el propietario del vehículo. Según SUNAT (2020) se trata de a quien se le ha encomendado la labor de recaudar los tributos.

“Son sujetos pasivos, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los vehículos automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años” (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 31). Según SUNAT (2020) el Código Tributario definió al sujeto pasivo como quien realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

“La base imponible del impuesto está constituida por el valor original de adquisición, importación o de ingreso al patrimonio, el que en ningún caso será menor a la tabla referencial que anualmente apruebe el Ministerio de Economía y Finanzas” (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 32). Mientras que en según BCRP (2011) es el valor sobre el cual se aplica un impuesto.

Finalmente, la hipótesis general: Existe relación significativa entre Gobierno electrónico e Impuesto vehicular en una entidad municipal Lima, 2023. Y específicas: Existe relación significativa entre Gobierno electrónico y administración tributaria municipal en una entidad municipal Lima, 2023; Existe relación significativa entre Gobierno electrónico y sujetos pasivos en una entidad municipal Lima, 2023; Existe relación significativa entre Gobierno electrónico y base imponible en una entidad municipal Lima, 2023.

II. METODOLOGÍA

Según Cruz (2020), una investigación se considera básica cuando expande el conocimiento científico y teórico sobre un área específica, sin necesariamente enfocarse en su aplicación práctica inmediata. El estudio estuvo dirigido a desarrollar el conocimiento teórico de las variables de estudio basado en principios y leyes.

Es de nivel correlacional, cuyo propósito es investigar si existe una asociación con pruebas estadísticas entre dos o más variables (Ramirez y Callegas, 2020). El trabajo estuvo orientado a determinar la correlación entre las variables de Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima durante el año 2023.

Según Hernandez (2018) el enfoque cuantitativo se distingue por la medición y el análisis numérico de datos. En el estudio se utilizó la escala ordinal de Likert para ponderar los resultados, lo que permitió un análisis numérico de las variables investigadas.

El diseño no experimental se refiere a observar fenómenos o variables tal como se presentan, sin intervenir en su manipulación. Además, el estudio es de diseño transversal, ya que recopila datos en un solo punto temporal (Hernandez, 2018). En este estudio, se observaron los eventos tal como ocurren naturalmente y se recolectarán datos correspondientes al año 2023.

Fue necesario definir cada variable de estudio, a fin de determinar los elementos observables, el instrumento y la técnica a aplicar. Es así que Gobierno electrónico se definió por Criado y Gil como el potencial de las tic para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas.

Operacionalmente, Gobierno Electrónico se evaluó tomando en cuenta presencia, interacción, transacción e integración en el análisis de elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas que empleó la escala de Likert.

Los elementos empleados en la investigación se organizaron en cuatro dimensiones: (i) Presencia, cuyo indicador fue Portal Web; (ii) Interacción, que tuvo como indicadores a Acceso a la Información y Canales digitales; (iii) Transacción, con el indicador Trámites virtuales; y finalmente, (iv) Integración que abarcó los indicadores información compartida, redes sociales y mecanismos de e-participación.

Mientras que, Impuesto Vehicular se definió como el “impuesto de periodicidad anual que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.” (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 30).

Operacionalmente, Impuesto Vehicular se evaluó tomando en cuenta administración tributaria municipal, sujetos pasivos y base imponible en el análisis de elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas que empleó la escala de Likert.

Los elementos empleados en la investigación se organizaron en tres dimensiones: (i) Administración Tributaria Municipal, cuyos indicadores fueron administración del impuesto municipal, recaudación del impuesto municipal y fiscalización del impuesto municipal; (ii) Sujetos pasivos, que tuvo como indicadores a personas naturales y personas jurídicas; y finalmente, (iii) Base imponible que abarcó los indicadores valor de adquisición y valor referencial.

En cuanto a la población, estuvo conformada por 136 contribuyentes de impuesto vehicular: personas naturales, pequeños contribuyentes, con vehículos A1, con domicilio fiscal en el distrito de Lima, obtenido el Portal de Datos Abiertos de la entidad. Caparó et al. (2017) explican que en los estudios descriptivos, la proporción que representa la muestra, se estima en base a la probabilidad de que el fenómeno estudiado ocurra en la población. Obteniéndose una muestra de 101 contribuyentes (Anexo 7).

La técnica es la encuesta, empleando un cuestionario como instrumento, que fue validado mediante la evaluación de expertos, diseñado para obtener respuestas de los participantes y consta de 28 preguntas con respuestas cerradas utilizando la escala de Likert; donde cada pregunta cuenta con cinco alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre.

Se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del cuestionario, obteniendo un valor de 0.961 para el cuestionario de Gobierno Electrónico y de 0.969 para el de Impuesto Vehicular. Esto indica que los cuestionarios tienen un nivel de confiabilidad muy alto y son aplicables (Anexo 4). En el análisis de datos, se presenta

el análisis descriptivo de los resultados obtenidos, seguido de un análisis inferencial para evaluar las hipótesis.

La Universidad Cesar Vallejo cuenta con un código de ética que detalla principios éticos que generan el avance del conocimiento, la comprensión del problema de investigación y así, poder formular recomendaciones. El estudio se realizó bajo el principio de integridad en base a las buenas practicas científicas y en cada gestión realizada durante el desarrollo presente estudio.

Honestidad, ya que todo el contenido está basado en un enfoque bibliográfico y cuenta con un liderazgo científico, toda vez que no tuvo el propósito de tomar como autoría los hallazgos y enfoques conceptuales por autores; objetividad, ya que se realizó un análisis de datos basado en la realidad del problema; imparcialidad, la cual se ve reflejada en el instrumento aplicado a una muestra integrada por 101 contribuyentes de impuesto vehicular quienes brindaron su consentimiento para participar de la encuesta, para soporte de la investigación y sin manipular los resultados.

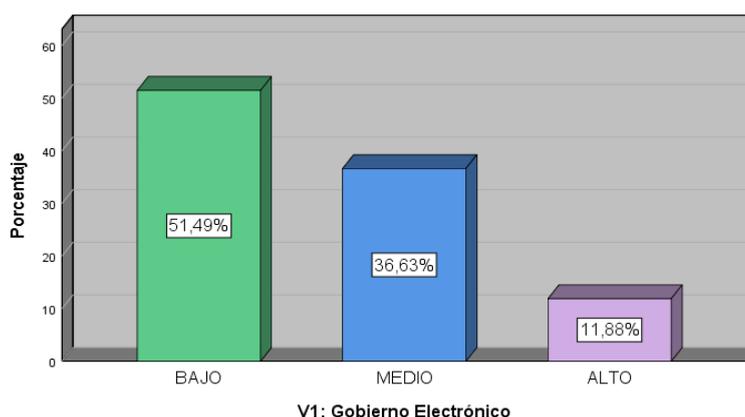
Transparencia, en la presentación de resultados; y finalmente veracidad, según se detalla en la Guía N°081-2024-VI-UCV, en una línea de investigación institucional y con citas de autoría específica, siguiendo el formato APA, lo que permitió una evaluación efectiva del nivel de similitud.

III. RESULTADOS

En el análisis descriptivo, se determinaron los resultados que se exponen a continuación.

Figura 1

Variable 1 Gobierno Electrónico según niveles

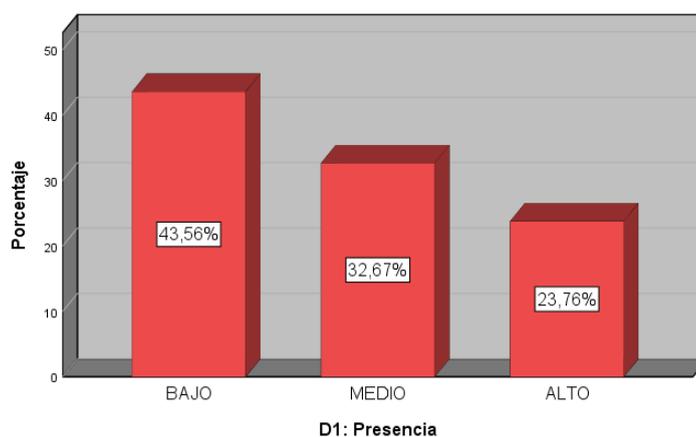


Nota: Obtenido del cuestionario de Gobierno Electrónico

Los resultados muestran que según la opinión de los contribuyentes que participaron de la encuesta, el 11.88% consideran que Gobierno Electrónico tiene un nivel alto, 36.63 % consideran que tiene un nivel medio, y 51.49 % tiene un nivel bajo.

Figura 2

D1. Presencia según niveles

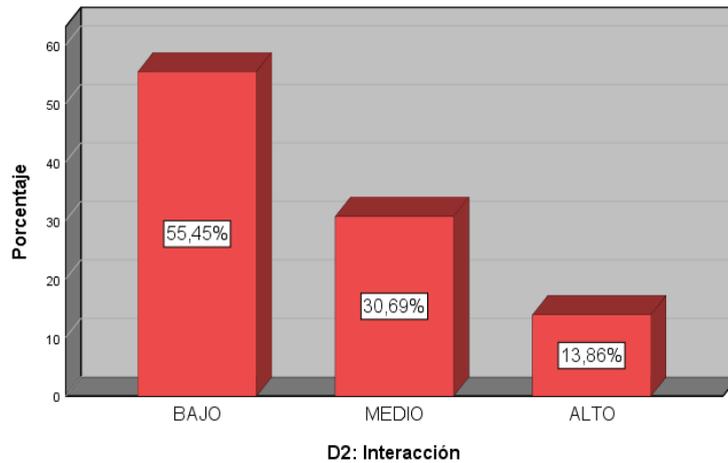


Nota: Obtenido del cuestionario de Gobierno Electrónico

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 23.76% muestra que la dimensión Presencia tiene un nivel alto. Por otro lado, el 32.67% medio y el 43.56% bajo.

Figura 3

D2. Interacción según niveles

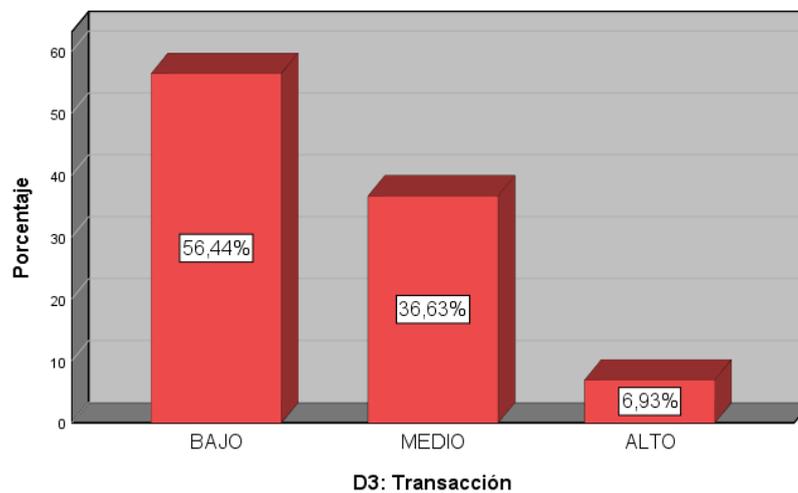


Nota: Obtenido del cuestionario de Gobierno Electrónico

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 13.86% muestra que la dimensión Interacción tiene un nivel alto. Por otro lado, el 30.59% medio y el 55.45% bajo.

Figura 4

D3. Transacción según niveles

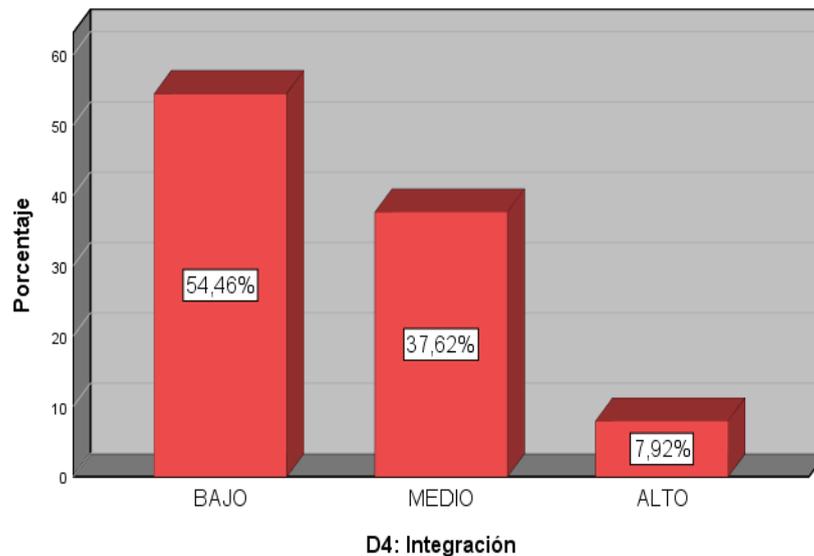


Nota: Obtenido del cuestionario de Gobierno Electrónico

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 6.93% muestra que la dimensión Transacción tiene un nivel alto. Por otro lado, el 36.63% medio y el 56.44% bajo.

Figura 5

D4. Integración según niveles

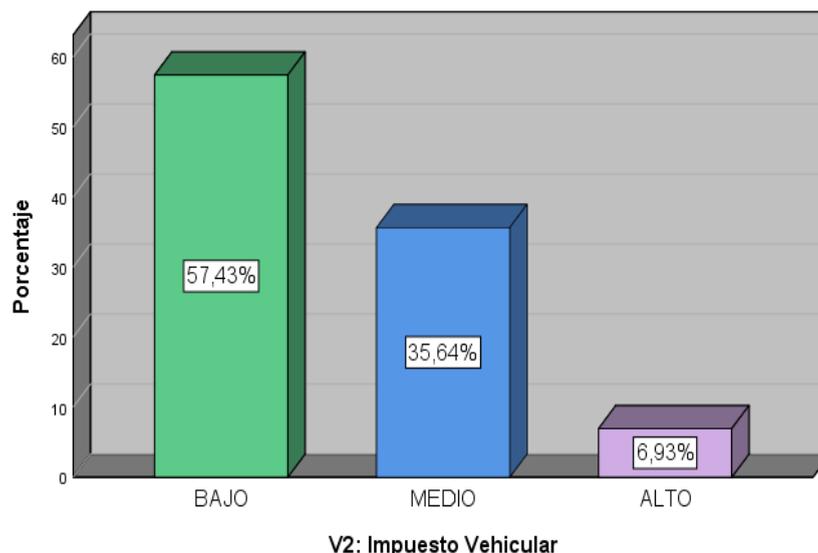


Nota: Obtenido del cuestionario de Gobierno Electrónico

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 7.92% muestra que la dimensión Integración tiene un nivel alto. Por otro lado, el 37.62% medio y el 54.46% bajo.

Figura 6

Variable 2. Impuesto Vehicular según niveles

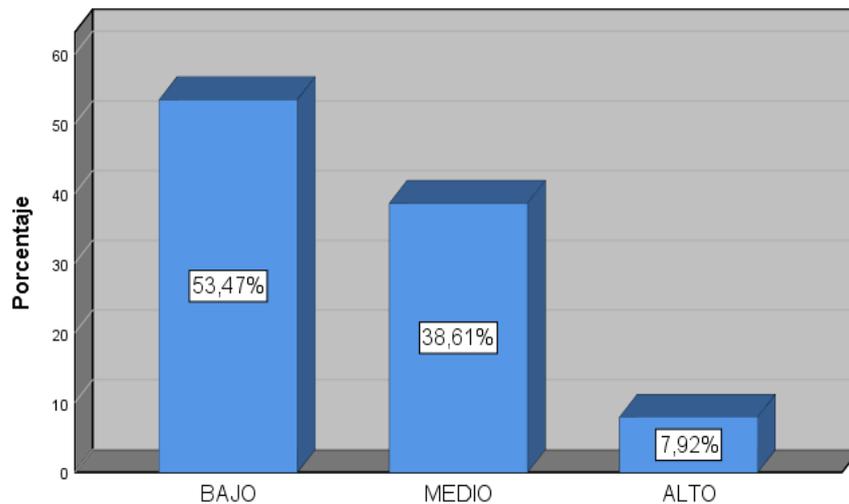


Nota: Obtenido del cuestionario de Impuesto Vehicular

Los resultados muestran que según la opinión de los contribuyentes que participaron de la encuesta, el 6.93% consideran que Impuesto Vehicular tiene un nivel alto, 35.64 % medio, y 57.43 % bajo.

Figura 7

D1. Administración Tributaria Municipal según niveles



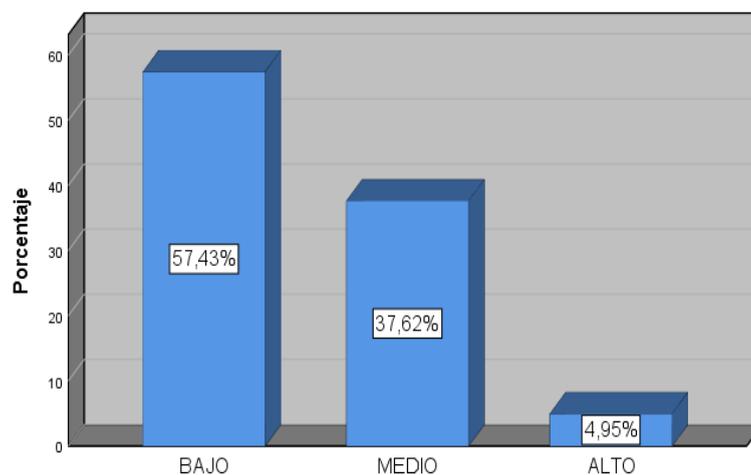
D1: Administración Tributaria Municipal

Nota: Obtenido del cuestionario de Impuesto Vehicular

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 53.47% muestra que la dimensión Administración Tributaria Municipal tiene un nivel bajo. Por otro lado, el 38.61% medio y el 7.92% alto.

Figura 8

D2. Sujetos Pasivos según niveles



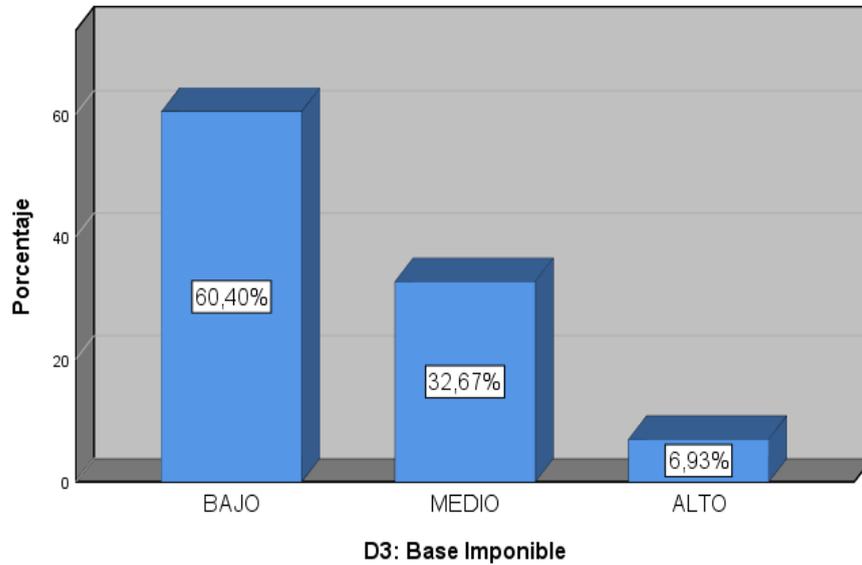
D2: Sujetos Pasivos

Nota: Obtenido del cuestionario de Impuesto Vehicular

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 57.43% muestra que la dimensión Sujetos Pasivos tiene un nivel bajo. Por otro lado, el 37.62% medio y el 4.95% alto.

Figura 9

D3. Base Imponible según niveles



Nota: Obtenido del cuestionario de Impuesto Vehicular

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 60.40% muestra que la dimensión Sujetos Pasivos tiene un nivel bajo. Por otro lado, el 32.67% medio y el 6.93% alto.

De acuerdo con Hernández (2018), el coeficiente rho de Spearman se emplea para evaluar la correlación entre dos variables que están en un nivel de medición ordinal. Este coeficiente se utiliza para analizar la relación estadística entre escalas tipo Likert.

Por tanto, se llevaron a cabo las pruebas correspondientes.

Tabla 1*Prueba de hipótesis general*

		GOBIERNO ELECTRONICO	IMPUESTO VEHICULAR
GOBIERNO ELECTRONICO	Coef. Corr.	1,000	,889
	Sig.	.	,000
	N	101	101
IMPUESTO VEHICULAR	Coef. Corr.	,889	1,000
	Sig.	,000	.
	N	101	101

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular

Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo cual se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.889$) entre Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023.

Tabla 2*Prueba de hipótesis específica 1*

		GOBIERNO ELECTRONICO	ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL
GOBIERNO ELECTRONICO	Coef. Corr.	1,000	,880
	Sig.	.	,000
	N	101	101
ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL	Coef. Corr.	,880	1,000
	Sig.	,000	.
	N	101	101

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular

Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo cual se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.880$) entre Gobierno Electrónico y Administración Tributaria Municipal en una entidad municipal Lima, 2023.

Tabla 3*Prueba de hipótesis específica 2*

		GOBIERNO ELECTRONICO	SUJETOS PASIVOS
GOBIERNO ELECTRONICO	Coef. Corr.	1,000	,757
	Sig.	.	,000
	N	101	101
SUJETOS PASIVOS	Coef. Corr.	,757	1,000
	Sig.	,000	.
	N	101	101

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular

Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo cual se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.757$) entre Gobierno Electrónico y Sujetos Pasivos en una entidad municipal Lima, 2023.

Tabla 4*Prueba de hipótesis específica 3*

		GOBIERNO ELECTRONICO	BASE IMPONIBLE
GOBIERNO ELECTRONICO	Coef. Corr.	1,000	,813
	Sig.	.	,000
	N	101	101
BASE IMPONIBLE	Coef. Corr.	,813	1,000
	Sig.	,000	.
	N	101	101

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular

Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo cual se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.813$) entre Gobierno Electrónico y Base Imponible en una entidad municipal Lima, 2023.

IV. DISCUSIÓN

González-Bustamante et al. (2020) indicaron que en los municipios chilenos investigados la fase de presencia es la que muestra el mayor desarrollo, seguida por la fase de interacción y transacción, lo cual se atribuye al aumento de los trámites en línea. Por último, la fase de democracia electrónica es la que presenta el menor grado de desarrollo. Lo cual está relacionado con Presencia del presente estudio donde se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 23.76% muestra que tiene un nivel alto, el 32.67% medio y el 43.56% bajo. Considerando que según Fath - Allah et al. (2017) está referido a la presentación de información vía internet como único medio empleado por los organismos gubernamentales.

La fase Interacción, en la que el 13.86% de encuestados muestra que tiene un nivel alto, el 30.59% medio y el 55.45% bajo; siendo que según Fath - Allah et al. (2017) es la fase que facilita la interacción entre los ciudadanos y la administración pública. Y Transacción, donde el 6.93% de encuestados muestra que tiene un nivel alto, el 36.63% medio y el 56.44% bajo. Entendida como la fase en la que se realizan transacciones e intercambios a través de portales web atendiendo a los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanos (Fath - Allah et al., 2017). A diferencia del autor, los resultados determinan que para los contribuyentes las fases citadas aún se encuentran en nivel bajo de desarrollo.

Yáñez (2019) concluye que para alcanzar mayor eficiencia en la gestión por las entidades del estado, es crucial dar énfasis en establecer canales de información y servicios en línea a la comunidad no solo a través de los sitios web sino también redes sociales.

Así también, Ramos et al. (2021) concluyeron que las condiciones para el desarrollo del gobierno electrónico son deficientes y se debe a la falta de personal capacitado en la entidad y a la ausencia de un plan de evaluación para monitorear el progreso de las TICs en la administración local.

Ello está relacionado con la fase Presencia en la cual la presente investigación corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 23.76% muestra que Presencia tiene un nivel alto. Por otro lado, el 32.67% medio y el 43.56% bajo. A diferencia de los autores, los usuarios perciben que Presencia se encuentra en nivel bajo, sin

embargo concuerdan en que existen deficiencias por mejorar en el portal Web indicando que no resulta ser visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados. Teniendo en cuenta que Presencia, según Fath - Allah et al. (2017) está referido a la presentación de información vía internet como único medio empleado por los organismos gubernamentales.

Alvarado et al. (2019) obtuvieron como principales resultados indicaron que los portales web tienen deficiencias en cuanto a la calidad de la interacción, lo que afecta negativamente la experiencia del ciudadano. Aunque los portales de transparencia mejoran la categoría de calidad de la información, no todos los gobiernos regionales cumplen con la publicación y actualización de la información. Si se mejorara este aspecto, los gobiernos regionales podrían aumentar su legitimidad, transparencia, participación ciudadana y estarían más cerca de convertirse en gobiernos abiertos.

Por otro lado, Diaz et al. (2023) respecto a GE identificó un nivel bajo y regular, debido a una deficiente prestación de servicios mediante canales electrónicos y a deficiencias por parte de los usuarios y trabajadores públicos respecto al manejo de la tecnología. Concluyeron que es crucial implementar una política de transformación digital para mejorar los servicios públicos y fomentar la participación activa de los ciudadanos.

Lo cual está relacionado con la fase Interacción donde se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 13.86% muestra que tiene un nivel alto, el 30.59% medio y el 55.45% bajo. De acuerdo con los autores, se tiene un nivel bajo de Interacción y está relacionado con deficiencias en los servicios brindados en los canales digitales como la central telefónica, el correo electrónico y el Whatsapp en cuanto al tiempo de atención y la claridad de la información, además que los usuarios indican que casi nunca la entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia del SAT y cuál es su función. Según Fath - Allah et al. (2017) es la fase que facilita la interacción entre los ciudadanos y la administración pública.

Medina et al. (2021) concluyo que los resultados resaltaron la importancia de la precisión y relevancia de la información, así como la facilidad de uso para generar la confianza en los usuarios en realizar transacciones seguras en línea.

Villavicencio (2024) concluyó que la exitosa implementación de sistemas de pago

en línea y de registro de propiedad ha simplificado los procedimientos para los ciudadanos. Sin embargo, también se identificó la necesidad de mejorar la eficacia y la calidad de la información proporcionada a los contribuyentes.

Por otro lado, Lamas et al. (2021) Concluyen que el uso de las TIC es bien recibido por la población, ya que simplifica los trámites en línea necesarios para cumplir con las responsabilidades ciudadanas en el pago de impuestos.

Lo cual se relaciona con la fase Transacción donde se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 6.93% muestra que Transacción tiene un nivel alto, el 36.63% medio y el 56.44% bajo. A diferencia de los autores, los contribuyentes consideran que casi nunca sus trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos y que además no comprenden los tutoriales de pago que se encuentran en el portal Web, sin embargo existe concordancia en que es crucial que exista facilidad de uso y simplificación de procesos de trámites. Para Fath - Allah et al. (2017) es la fase en la que se realizan transacciones e intercambios a través de portales web atendiendo a los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanos.

Barragán (2019) concluyó que hay un avance en el nivel informativo, pero bajo nivel interactivo, el nivel transaccional es nulo y sin ningún desarrollo en el nivel integral en el gobierno local a cargo del Estado mediante plataformas en línea.

Así mismo, Vizcarra (2020) concluyó que hay una correlación alta entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, así también se demostró la relación con las dimensiones comunitaria y política.

Lo cual está relacionado con Integración en la que se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 7.92% muestra que Integración tiene un nivel alto. Por otro lado, el 37.62% medio y el 54.46% bajo. Concordando con Barragán en cuanto a que existe un bajo desarrollo de esta fase y con Vizcarra en cuanto a la importancia de implementar mecanismos de participación ciudadana puesto que los contribuyentes perciben que casi nunca el portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora. Siendo que según Fath - Allah et al. (2017) es la que da

lugar a compartir información entre distintas instituciones gubernamentales las cuales pueden incluir aplicaciones de redes sociales y medios de participación electrónica de la ciudadanía.

Alderete et al. (2022) llegaron a la conclusión de que los ciudadanos han utilizado el gobierno electrónico principalmente a través del sitio web municipal en comparación con las redes sociales. Lo cual se relaciona con Integración en la cual se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 7.92% muestra que tiene un nivel alto. Por otro lado, el 37.62% medio y el 54.46% bajo.

De acuerdo con el autor, los usuarios indicaron que casi nunca conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada, por cual no hacen uso de estos y se dirigen principalmente al portal Web. Siendo esta la fase en la que da lugar a compartir información entre distintas instituciones gubernamentales las cuales pueden incluir aplicaciones de redes sociales y medios de participación electrónica de la ciudadanía (Fath - Allah et al., 2017).

Tarrillo y Callao (2022) concluyeron que la administración del impuesto enfrenta deficiencias significativas en la gestión del impuesto debido a la falta de personal, capacitación insuficiente, incentivos inadecuados, canales de pago limitados y estrategias poco efectivas. Como resultado, los niveles de recaudación son bajos, lo que limita la capacidad de la municipalidad para satisfacer las necesidades de la población.

Por su parte, Chilán y Galarza (2024) obtuvieron que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos por la mejoría de la infraestructura urbanística de la localidad lo que origina que cumplan con el pago de sus obligaciones tributarias. Sin embargo existen usuarios que indicaron no cumplir con el pago del impuesto lo que afecta a la recaudación de la entidad. Concluyeron que la satisfacción del usuario cumple un rol prioritario en la gestión tributaria, porque motiva a los administrados a efectuar los aportes deducibles que establece las normas tributarias, reduciendo así el riesgo de evasión fiscal. Sin embargo, también observaron que algunos usuarios han dejado de cumplir con esta obligación, por lo que consideran que la promoción a

través de campañas publicitarias es fundamental para fomentar el pago de impuestos.

Así también, Suarez et al. (2020) concluyeron que la municipalidad carece de un plan efectivo de educación tributaria para los contribuyentes y de canales adecuados para el recaudo. Además, la escasa transparencia en información del uso de los impuestos pagados ha llevado a muchos contribuyentes a no cumplir con sus obligaciones tributarias a tiempo, aumentando así la morosidad.

Lo cual se relaciona con Administración Tributaria Municipal, en la cual se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 53.47% muestra que tiene un nivel alto, el 38.61% medio y por último el 7.92% bajo. De acuerdo con los autores, los ciudadanos perciben que la administración del impuesto se encuentra en nivel bajo y así mismo, indican que casi nunca la entidad informa sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular, así tampoco la entidad informa, mediante el portal Web o redes sociales, que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular, lo cual afecta a la recaudación. De acuerdo a LTM (2004) la recaudación, administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial.

Sánchez et al. (2020) concluyó que se requiere la implementación de estrategias destinadas a incrementar la recaudación para mejorar el bienestar comunitario. Amasifen et al. (2021), destacó que la falta de segmentación adecuada según la tipología de la deuda y condición del contribuyente conduce a una recaudación deficiente del impuesto. Además, la emisión y notificación inapropiada también contribuye a esta situación.

Villanueva et al. (2022) Concluyeron que la recaudación del impuesto predial tiene conexión significativa en las finanzas públicas de la municipalidad en dicho periodo. Sin embargo, señalaron que las estrategias de recaudación del impuesto son deficientes, atribuyéndolo a la falta de información y orientación por parte de la municipalidad, una difusión inadecuada en los medios de comunicación y la insuficiencia de incentivos para motivar a los ciudadanos al cumplimiento oportuno del pago de tributos.

De La Cruz et al. (2022) con sus resultados indicaron relación significativa y directa entre las variables analizadas. Además, los investigadores recomendaron

implementar un seguimiento apropiado a las estrategias que estaban siendo realizadas.

Finalmente, Godos (2023) concluyó que el gobierno electrónico y la recaudación electrónica son significativos en la gestión del gobierno local, mejorando el servicio y la satisfacción del cliente. No obstante, la capacidad de los ciudadanos para obtener información pública se vio limitada debido a fallas en la implementación de GE. Se subrayó la importancia de que los ciudadanos reconozcan los beneficios del gobierno electrónico para mejorar la eficiencia en la recolección de ingresos, la prevención de la corrupción, así como el ahorro de tiempo y recursos económicos.

Ello relacionado con Administración Tributaria Municipal, donde se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 53.47% muestra que tiene un nivel alto, el 38.61% medio y por último el 7.92% bajo. De acuerdo con los autores, se muestra deficiencias en Administración Tributaria Municipal debido a que los usuarios perciben que casi nunca la entidad informa, mediante el portal Web o redes sociales, que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular, las fechas de vencimiento y los procedimientos y lineamientos de pago lo cual afecta a la recaudación. Teniendo en cuenta que según LTM (2004) la recaudación, administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial.

Vera (2019) concluye que la implementación del sistema de fiscalización tributaria en la entidad municipal ha conducido a una mejora significativa en la recaudación de ingresos propios, los cuales se han utilizado para realizar obras de calidad en beneficio de todos los ciudadanos.

Lo cual se relaciona con Administración Tributaria Municipal, donde el 53.47% de los contribuyentes encuestados muestra que tiene un nivel alto, el 38.61% medio y por último el 7.92% bajo. A diferencia de ello, en la presente investigación los contribuyentes indicaron que casi nunca la entidad informa sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular, tampoco se da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva, y casi nunca la fiscalización del impuesto se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad. Teniendo en cuenta que según LTM (2004) la recaudación,

administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial.

Finalmente, es importante destacar que los componentes de la variable Impuesto Vehicular se sostuvieron en la ley relacionada a impuestos municipales, cuyo ámbito de aplicación corresponde solo al Perú, por lo cual los antecedentes internacionales no contienen la misma terminología. Así también los antecedentes nacionales del estudio, se enfocaron en el análisis estándar de las facultades de los gobiernos locales como lo son la administración, recaudación y fiscalización de impuestos municipales.

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe relación entre Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular considerando un coeficiente de 0.889 que demuestra relación significativa alta. Se evidenció debilidades en Gobierno Electrónico en Presencia, Interacción, Transacción e Integración; de la misma forma Impuesto Vehicular en Administración Tributaria Municipal, Sujetos Pasivos y Base Imponible.
2. Se logró determinar que existe relación significativa alta entre Gobierno Electrónico y Administración Tributaria Municipal ($\rho = 0.880$). Administración Tributaria Municipal presenta debilidades respecto a informar a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular; que la declaración del impuesto puede realizarse tanto en agencias como en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliada; sobre el fraccionamiento para pagar dicho impuesto; y finalmente, debilidades en comunicar con veracidad y puntualidad cuales son los mecanismos de fiscalización efectiva (P 15,16, 18, 20, 21).
3. Se logró determinar que existe relación significativa alta entre Gobierno Electrónico y Sujetos Pasivos ($\rho = 0.757$). Se evidencia deficiencias en la comunicación oportuna de la cartilla de impuesto vehicular a personas naturales y jurídicas, detallando el monto que deben pagar por dicho impuesto (P23).
4. Se logró determinar que existe relación significativa alta entre Gobierno Electrónico y Base Imponible ($\rho = 0.813$). Se evidencia que los contribuyentes no reciben una explicación clara (en la cartilla de impuesto vehicular o en la web de la entidad) sobre el cálculo de su impuesto vehicular realizado tomando en cuenta el valor de adquisición de su vehículo. Además, se evidencia debilidades en la explicación del cálculo del impuesto vehicular (en atención presencial o virtual) de acuerdo al valor referencial del MEF (P 26- 27).

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia de Servicios al Administrado, difundir y reforzar con el personal dedicado a labores de atención y orientación mediante la central Telefónica y el Correo electrónico, los protocolos para la atención clara y oportuna al contribuyente; así también, teniendo en cuenta que la entidad tiene acceso a bases de datos e información con otras entidades, es crucial simplificar la realización de declaraciones juradas vehiculares, solicitando solo la información que sea estrictamente necesaria, de modo que mejore la percepción del ciudadano respecto a la interacción que sostienen con la institución para atender a sus consultas y que gracias a la información compartida con otras entidades públicas, la entidad agilizar sus trámites.
2. A la Oficina de Imagen institucional, promocionar en agencias los medios mediante los que la institución informe sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular, además, que también pueden declarar dicho impuesto en notarias afiliadas, agencia virtual (ubicada en el portal web) y concesionarias afiliadas; adicionalmente, que en redes sociales y el portal web se informe no solo los mecanismos de fiscalización efectiva, sino también que mediante videos corta duración y fáciles de ubicar se muestre como realizar el pago de obligaciones tributarias. Todo ello para generar conciencia tributaria respecto a la importancia del pago oportuno de sus impuestos y disminuir la evasión fiscal.
3. A la Comisión de Emisión Masiva, supervisar no solo el cumplimiento del proceso de envío de cartillas de impuesto vehicular a los contribuyentes (personas naturales y jurídicas) que contiene información necesaria para realizar el pago del impuesto sino que también se envíe notificaciones mediante correo electrónico, mensajes de texto, Whatsapp, para que puedan realizar el pago oportuno al contado o fraccionado. Además, que con apoyo de la Oficina de Imagen Institucional, mediante la difusión de medios y en la atención presencial se informe que a través de la agencia virtual y pagina web cada administrado puede obtener su cartilla.

4. A la Gerencia de Servicios al administrado, informar clara y didácticamente a los contribuyentes, en la atención presencial como en la atención virtual, como se calcula su impuesto vehicular tanto en caso de ser realizado en función del valor de adquisición de su vehículo o en función del valor referencial del MEF, de modo que los contribuyentes reconozcan que sus obligaciones tributarias son obtenidas de forma veraz y en cumplimiento de la normatividad vigente.

REFERENCIAS

- Alderete, M. V., Díaz, L. A., & Álvarez, N. (2022). E-government through different digital platforms in a group of citizens from a city in Argentina. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 12(2), 157-170.
- Agüero, J. O. (2021). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético.
- Alvarado Aguirre, P. F., Cevallos Vásquez, P. I., Moran Villamarin, E. D., & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Amasifen, M. R. R. R., Reátegui, M. W. T., Silva, M. C. T., Díaz, M. J. G. S., & Alfaro, M. K. P. M. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria-Tarapoto, año 2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 601-610.
- Arm, M., Egipt, K., Hansen, R., Harjo, O., Hendrikson, M., Hänni, L., Kaidro, R., Kiirats, A., Krenjova-Cepilova, J., Nyman-Metcalf, K., Ott, A., Pedak, M., Reinsalu, K., Rikk, R., Roosna, S., Vahtra-Hellat, A., Vallner, U., & Viik, L. (2022). *E-Estonia. E-Governance in Practice*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003956>
- Arteaga, S. (2020). ¿Los Organismos Públicos se encuentran obligados a pagar el Impuesto al Patrimonio Vehicular sobre la propiedad de sus vehículos?. *Vox Juris*, 38(1), 155-169.
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2011). Glosario de Términos Económicos. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Barragán, X. (2019). Local Electronic Government of Ecuador. *Espacios Públicos*, [S.l.], v. 22, n. 54, p. 81-102, jul. 2022. ISSN 2954-4750. <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121>.

- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(S1), S47-S59. https://www.researchgate.net/publication/310432272_E-government_development_models_for_municipalities
- Caparó, E. V. (2017). The sample size in thesis. how many peoples should i survey?. *Odontología Activa Revista Científica*, 2(1), 59-62.
- CEPAL, Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Serie Gestión Pública.
- CEPAL, N. U. (2019). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. Objetivos, metas e indicadores mundiales.
- CEPAL, N., y Europea, U. (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital: informe sobre los principales indicadores de adopción de tecnologías digitales en el marco de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe.
- CEPLAN (2023). Guía de Políticas Nacionales Actualizada. Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4521853/CEPLAN%20-%20GUIA%20DE%20POLITICAS%20NACIONALES%20%28actualizada%29.pdf?v=1683327150>.
- Chilán M., Galarza L.(2024) Efecto de la recaudación tributaria del impuesto a los vehículos motorizados de Portoviejo del 2022. *Revista Social Fronteriza* 2024; 4(1): e41140. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(1\)140](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(1)140).
- Criado, J. Ignacio y J. Ramón Gil García (2017), “Las tecnologías de información y comunicación en las administraciones contemporáneas”, en J. Ramón Gil García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec, pp. 1-36.
- De La Cruz Sánchez, E., Gonzales Rodríguez, E. Y., Sevilla Gamarra, M. A., & Calvanapón Alva, F. A. (2022). La cultura tributaria y recaudación tributaria

municipal distrital de Olmos al 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3530-3551. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.24.

De Ministros, P. D. C. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Perú: PCM.

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27658.pdf>

De Ministros, P. D. C. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Perú: PCM.

<https://www.gob.pe/institucion/munivillaelsalvador/normas-legales/4886882-27972-ley-organica-de-municipalidades>.

De Ministros, P. D. C. (2004). Ley de Tributación Municipal. Perú: PCM.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)

De Ministros, P. D. C. (2006). Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Perú: PCM.

<https://eje.pe/wps/wcm/connect/a12d0d8045e8c5428d48bdc35bc000a9/RM274-2006-PCM+-+Estrategia+Nacional+de+Gobierno+Electr%C3%B3nico+%28Publicaci%C3%B3n%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a12d0d8045e8c5428d48bdc35bc000a9>.

De Ministros, P. D. C. (2011). Decreto Legislativo N° 1246. Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. Perú: PCM.

<https://spijlibre.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/DECRETO-LEGISLATIVO-1246.pdf>.

De Ministros, P. D. C. (2017). Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.

Perú: PCM. <https://www.onpe.gob.pe/modTransparencia/programa-inversiones/normas/DS-081-2013-PCM-POLITICA-NACIONAL-DE-GOBIERNO-ELECTRONICO.pdf>.

De Ministros, P. D. C. (2018). Ley de Gobierno Digital. Perú: PCM.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

- De Ministros, P. D. C. (2022). La Política Nacional para el Desarrollo de la Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/5182424-politica-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-polcti>.
- De Ministros, P. D. C. (2022). Política Nacional de Transformación Digital al 2030. <https://www.gob.pe/44545-politica-nacional-de-transformacion-digital>
- Díaz Calderón, R. R., Arbulú Pérez Vargas, C. G., Aroni Salcedo, N. C., Adrianzen Guerrero, R. E., Barrantes Carrasco, J. C., Dávila Valdera, L. J., ... & Castro Vargas, D. J. (2023, July). Electronic Government in the Municipalities of Perú: A Challenge Towards Digital Transformation. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 179-186). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Fath-Allah, A., Cheikhi, L., Idri, A., & Al-Qutaish, R. (2017, August). A best practice based e-government portals' maturity model—a case study. In *2017 IEEE International Conference on Computer and Information Technology (CIT)* (pp. 326-331). IEEE. https://www.researchgate.net/publication/319866767_A_Best_Practice_Based_E-Government_Portals'_Maturity_Model_-_A_Case_Study
- Godos, K. M. A., Vásquez, M. A. T., Pisfil, G. F., & Guanilo, M. C. R. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642.
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernandez, S. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Mexico.

- Lamas Santillán, J. F., Flores Ortega, G., & Salazar Mendoza, R. E. (2021). El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México.
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127).
- Mora Insua, W. (2020) Cultura Tributaria y Aduanera. *Instituto Aduanero y Tributario. SUNAT*.
- Naciones Unidas (2022). UN E-Government Survey. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
- Ramos Gonzales, A. A., Quispe De Los Santos, J. M., & Ventura Seclén, G. A. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad Provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929-9938. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045.
- Ruiz, F. (2008). Impuesto al patrimonio vehicular. *IUS ET VERITAS*, (37), 194-207.
- Sánchez-Vásquez, V. V., Huanca-González, L. A., Díaz-Arévalo, R. E., & Saldaña-Dávila, L. E. (2020). Property income, responsibility and neighborhood welfare. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 3(1), 38-45.
- Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2), 635-654.
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2008). Análisis y gestión de políticas públicas.
- SUNAT (2020). Cultura Tributaria y Aduanera: 60 Preguntas y Respuestas. <https://cultura.sunat.gob.pe/publicaciones/cultura-tributaria-y-aduanera-60-preguntas-y-respuestas>.
- Tarrillo, O., & Callao, M. (2022). Tax management for the effective collection of the

property tax in the Provincial Municipality of Chota. *Revista Scientific*, 7(23), 232-249, e-ISSN: 2542-2987. Recovered from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.23.12.232-249>

Vera, P. (2019). Influencia de la fiscalización en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco de Trujillo. *Sciéndo*, 22(2), 93-98.

Villanueva, K. A. M., Torres, B. G. R., & del Aguila, J. C. G. (2022). La recaudación del impuesto predial y su influencia en las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2018. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4410-4427.

Villavicencio Bailón, J. C. (2024). Municipal administration of e-government in Quevedo canton and its impact on urban property taxpayers, period 2019 - 2022. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 150 – 166. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1866>

Vizcarra, F., Hernández, C., Aguirre, F., Velásquez, E., Menacho, I., & Camarena, J. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones*, 160-180.

Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización *Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno Electrónico	Es el potencial de las TIC para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas. (Criado y Gil, 2017).	Gobierno Electrónico se evaluó tomando en cuenta presencia, interacción, transacción e integración en el análisis de elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas que empleó la escala de Likert.	Presencia	Portal Web	Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la información pública Canales digitales 	
			Transacción	Trámites virtuales	
			Integración	<ul style="list-style-type: none"> Información compartida Redes sociales Mecanismos de e-participación 	
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Impuesto vehicular	Es un impuesto de periodicidad anual que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 30)	Impuesto Vehicular se evaluó tomando en cuenta administración tributaria municipal, sujetos pasivos y base imponible en el análisis de elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas que empleó la escala de Likert.	Administración tributaria municipal	<ul style="list-style-type: none"> Administración del impuesto municipal Recaudación del impuesto municipal Fiscalización del impuesto del impuesto municipal 	Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Sujetos pasivos	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales Personas jurídicas 	
			Base imponible	<ul style="list-style-type: none"> Valor de adquisición Valor referencial 	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023

Estimado/a participante:

Los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica en el marco de la investigación "Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023".

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

ITEMS		VALORACION				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO						
1	El portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados	6	17	32	36	10
2	La información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios	6	14	31	39	11
3	La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia y cuál es su función	5	11	30	37	18
4	Se encuentran detallados para que sirve cada formulario de acceso a la información y son de fácil llenado	3	15	29	43	11
5	La central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos	3	10	26	45	17
6	El Correo electrónico responde a consultas oportunamente	3	11	27	47	13
7	El WhatsApp resuelve cualquier consulta de los contribuyentes de forma clara y efectiva	2	12	28	45	14
8	La agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos	4	8	30	46	13
9	La mesa de partes digital resuelve tramites en menos tiempo que la mesa de partes presencial	4	10	27	48	12
10	Los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender	5	12	27	46	11
11	La entidad agiliza los trámites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas	2	12	26	46	15
12	Los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada	4	11	26	48	12
13	Los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender	5	11	31	44	10

14	El portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora	3	7	27	46	18
VARIABLE 2: IMPUESTO VEHICULAR						
15	La entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular	2	5	28	36	30
16	La entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias de la entidad así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas	4	8	29	45	15
17	La entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular	5	7	32	45	12
18	La entidad informa a los contribuyente mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular	4	6	28	48	15
19	En caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos y lineamientos de pago por la difusión de la entidad	4	6	35	46	10
20	La entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva	2	6	32	49	12
21	La fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad	4	6	28	51	12
22	La entidad comunica oportunamente a las personas naturales y jurídicas que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular	4	4	34	44	15
23	Las personas naturales y jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto	2	6	34	46	13
24	Las personas naturales y jurídicas con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo	3	7	34	45	12
25	Los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada	2	5	37	45	12
26	La entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web de la entidad como se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo	3	6	25	50	17

27	El portal Web informa la tabla de valores referenciales del MEF actualizada para el cálculo de impuesto vehicular	2	10	30	45	14
28	La entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF	2	7	24	46	22

Anexo 3: Validez del instrumento

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

Definición de la variable Gobierno electrónico:
 Potencial de las tic para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas (Criado y Gil-García, 2017).
<https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v29n1/1405-1079-gpp-29-01-00097.pdf>

Instrumento elaborado en base a los aportes de González- Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Gestión y política pública, cuyo aporte teórico es base para la construcción del instrumento.

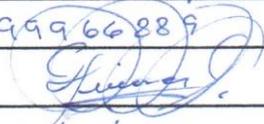
El cuestionario valora cada ítem según la siguiente escala de Likert:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presencia	Portal Web	El portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados.					
		La información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios.					
Interacción	Accesibilidad a la información	La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia y cuál es su función.					
		Se encuentran detallados para que sirve cada formulario de acceso a la información y son de fácil llenado.					
	Canales de atención	La central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos.					
		El Correo electrónico es utilizado por los contribuyentes para realizar consultas que son atendidas oportunamente.					
		El Whatsapp resuelve consultas de los contribuyentes de forma clara y efectiva.					
		La agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos.					

Transacción	Trámites virtuales	La mesa de partes digital resuelve trámites en menos tiempo que la mesa de partes presencial.	1	1	1	1	
		Los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.	1	1	1	1	
Integración	Información compartida	La entidad agiliza los trámites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas.	1	1	1	1	
	Redes sociales	Los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada.	1	1	1	1	
		Los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.	1	1	1	1	
	Mecanismos de participación	El portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir variable de Gobierno electrónico.
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Linares Sánchez
Documento de identidad	06814198
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente tiempo completo
Número telefónico	999966889
Firma	
Fecha	29/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Impuesto Vehicular

Definición de la variable Impuesto Vehicular:

Impuesto de periodicidad anual que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. (Ejecutivo, P. Decreto Legislativo N° 776. Ley de Tributación Municipal.)

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)

Instrumento elaborado en base al Decreto Legislativo N° 776. Ley de Tributación Municipal.

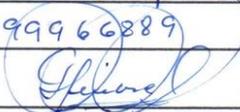
El cuestionario valora cada ítem según la siguiente escala de Likert:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Administración tributaria municipal	Administración del impuesto vehicular	La entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.					
	Recaudación del impuesto vehicular	La entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas.					
		La entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular.					
		La entidad informa a los contribuyentes mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.					
		En caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos					

		y lineamientos de pago por la difusión de la entidad.					
	Fiscalización del impuesto vehicular	La entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de <u>fiscalización efectiva</u> .	1	1	1	1	
		La fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad.	1	1	1	1	
Sujetos pasivos	Personas naturales	La entidad comunica oportunamente a las personas naturales que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular.	1	1	1	1	
		Las personas naturales con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo.	1	1	1	1	
	Personas jurídicas	Las personas naturales y personas jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto.	1	1	1	1	
Base imponible	Valor de adquisición	Los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada.	1	1	1	1	
		La entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo.	1	1	1	1	
	Valor referencial	El portal Web informa la tabla actualizada de valores referenciales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el cálculo de impuesto vehicular.	1	1	1	1	
		La entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la variable impuesto vehicular.
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Linares Sánchez
Documento de identidad	06814198
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente tiempo completo
Número telefónico	999966889
Firma	
Fecha	29/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

Definición de la variable Gobierno electrónico:

Potencial de las tic para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas (Criado y Gil-García, 2017).

<https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v29n1/1405-1079-gpp-29-01-00097.pdf>

Instrumento elaborado en base a los aportes de González- Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Gestión y política pública, cuyo aporte teórico es base para la construcción del instrumento.

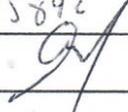
El cuestionario valora cada ítem según la siguiente escala de Likert:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presencia	Portal Web	El portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados.	1	1	1	1	
		La información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios.	1	1	1	1	
Interacción	Accesibilidad a la información	La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia y cuál es su función.	1	1	1	1	
		Se encuentran detallados para que sirva cada formulario de acceso a la información y son de fácil llenado.	1	1	1	1	
	Canales de atención	La central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos.	1	1	1	1	
		El Correo electrónico es utilizado por los contribuyentes para realizar consultas que son atendidas oportunamente.	1	1	1	1	
		El Whatsapp resuelve consultas de los contribuyentes de forma clara y efectiva.	1	1	1	1	
		La agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos.	1	1	1	1	

Transacción		La mesa de partes digital resuelve trámites en menos tiempo que la mesa de partes presencial.	1	1	1	1	
	Trámites virtuales	Los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.	1	1	1	1	
Integración	Información compartida	La entidad agiliza los trámites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas.	1	1	1	1	
	Redes sociales	Los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada.	1	1	1	1	
		Los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.	1	1	1	1	
	Mecanismos de participación	El portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	Medir la variable de Gobierno Electrónico
Nombres y apellidos del experto	DR. ROBERTO JOSÉ TEJADA ESTADA
Documento de identidad	DNI: 10680824
Años de experiencia en el área	20 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV CALLAO
Cargo	DTC POSGRADO
Número telefónico	947245892
Firma	
Fecha	29/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Impuesto Vehicular

Definición de la variable Impuesto Vehicular:

Impuesto de periodicidad anual que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. (Ejecutivo, P. Decreto Legislativo N° 776. Ley de Tributación Municipal.)

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)

Instrumento elaborado en base al Decreto Legislativo N° 776. Ley de Tributación Municipal.

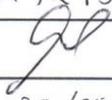
El cuestionario valora cada ítem según la siguiente escala de Likert:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Administración tributaria municipal	Administración del impuesto vehicular	La entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.	1	1	1	1	
	Recaudación del impuesto vehicular	La entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas.	1	1	1	1	
		La entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular.	1	1	1	1	
		La entidad informa a los contribuyentes mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.	1	1	1	1	
		En caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos	1	1	1	1	

		y lineamientos de pago por la difusión de la entidad.					
	Fiscalización del impuesto vehicular	La entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de <u>fiscalización efectiva</u> .	1	1	1	1	
		La fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad.	1	1	1	1	
Sujetos pasivos	Personas naturales	La entidad comunica oportunamente a las personas naturales que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular.	1	1	1	1	
		Las personas naturales con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo.	1	1	1	1	
	Personas jurídicas	Las personas naturales y personas jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto.	1	1	1	1	
Base imponible	Valor de adquisición	Los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada.	1	1	1	1	
		La entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo.	1	1	1	1	
	Valor referencial	El portal Web informa la tabla actualizada de valores referenciales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el cálculo de impuesto vehicular.	1	1	1	1	
		La entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	Medir la variable Impuesto vehicular
Nombres y apellidos del experto	DR. ROBERTO JUSTO TEJADA ESTRADA
Documento de identidad	DNI: 10680824
Años de experiencia en el área	20 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV CAUANO
Cargo	DTG POSGRADO
Número telefónico	947295892
Firma	
Fecha	29/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

Definición de la variable Gobierno electrónico:

Potencial de las tic para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas (Criado y Gil-García, 2017).

<https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v29n1/1405-1079-gpp-29-01-00097.pdf>

Instrumento elaborado en base a los aportes de González- Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Gestión y política pública, cuyo aporte teórico es base para la construcción del instrumento.

El cuestionario valora cada ítem según la siguiente escala de Likert:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presencia	Portal Web	El portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados.					
		La información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios.					
Interacción	Accesibilidad a la información	La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia y cuál es su función.					
		Se encuentran detallados para que sirve cada formulario de acceso a la información y son de fácil llenado.					
	Canales de atención	La central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos.					
		El Correo electrónico es utilizado por los contribuyentes para realizar consultas que son atendidas oportunamente.					
		El Whatsapp resuelve consultas de los contribuyentes de forma clara y efectiva.					
		La agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos.					

Transacción	Trámites virtuales	La mesa de partes digital resuelve trámites en menos tiempo que la mesa de partes presencial.	/	/	/	/	
		Los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.	/	/	/	/	
Integración	Información compartida	La entidad agiliza los trámites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas.	/	/	/	/	
	Redes sociales	Los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada.	/	/	/	/	
		Los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.	/	/	/	/	
	Mecanismos de participación	El portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora.	/	/	/	/	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la variable Gobierno Electrónico
Nombres y apellidos del experto	Ginero Sandoval Nizama
Documento de identidad	09614598.
Años de experiencia en el área	+ 30 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	UCV
Cargo	Cordinador de Escuela.
Número telefónico	992244905
Firma	
Fecha	03/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Impuesto Vehicular

Definición de la variable Impuesto Vehicular:

Impuesto de periodicidad anual que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibus, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. (Ejecutivo, P. Decreto Legislativo N° 776. Ley de Tributación Municipal.)

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd_nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd_nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)

Instrumento elaborado en base al Decreto Legislativo N° 776. Ley de Tributación Municipal.

El cuestionario valora cada ítem según la siguiente escala de Likert:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Administración tributaria municipal	Administración del impuesto vehicular	La entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.	/	/	/	/	
	Recaudación del impuesto vehicular	La entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas.	/	/	/	/	
		La entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular.	/	/	/	/	
		La entidad informa a los contribuyentes mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.	/	/	/	/	
		En caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos	/	/	/	/	

		y lineamientos de pago por la difusión de la entidad.					
	Fiscalización del impuesto vehicular	La entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva.	/	/	/	/	
		La fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad.	/	/	/	/	
Sujetos pasivos	Personas naturales	La entidad comunica oportunamente a las personas naturales que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular.	/	/	/	/	
		Las personas naturales con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo.	/	/	/	/	
	Personas jurídicas	Las personas naturales y personas jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto.	/	/	/	/	
Base imponible	Valor de adquisición	Los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada.	/	/	/	/	
		La entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web como se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo.	/	/	/	/	
	Valor referencial	El portal Web informa la tabla actualizada de valores referenciales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el cálculo de impuesto vehicular.	/	/	/	/	
		La entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF.	/	/	/	/	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la variable impuesto Vehicular
Nombres y apellidos del experto	German Sandoval Nizama
Documento de identidad	09614598.
Años de experiencia en el área	+ 30 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	UCV
Cargo	Coordenador de Escuela.
Número telefónico	992244905
Firma	
Fecha	03/06/2024

Anexo 4: Cálculo de la muestra

Para obtener esta muestra se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * P(1 - P) * N}{Z^2 * P(1 - P) + E^2 * (N - 1)}$$

Donde:

Z : Nivel de confianza = 1,96

N : Población = 136 contribuyentes de impuesto vehicular (personas naturales, pequeños contribuyentes, con vehículos A1, con domicilio fiscal en el distrito de Lima)

P : Probabilidad a favor = 50% (0,50);

q : Probabilidad en contra = 50% (0,50)

e : Error de Estimación = 5% (0,05)

n : Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5) * 136}{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5) + 0.05 * (136 - 1)}$$

$$n = 101$$

Anexo 5: Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Técnicas Instrumentos
¿Cómo se relaciona el Gobierno electrónico y el impuesto vehicular en una entidad municipal Lima, 2023?	Determinar la relación entre Gobierno electrónico e impuesto vehicular en una entidad municipal Lima, 2023.	Existe relación entre Gobierno electrónico e impuesto vehicular en una entidad municipal Lima, 2023.	Gobierno Electrónico	Es el potencial de las TIC para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas. (Criado y Gil, 2017)	Gobierno Electrónico se evaluó tomando en cuenta presencia, interacción, transacción e integración en el análisis de elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas que empleó la escala de Likert.	Presencia	Presentación de información vía internet como único medio empleado por los organismos gubernamentales. (Fath - Allah et al., 2017)	Portal web	Escala de Likert Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
						Interacción	Es la fase que facilita la interacción entre los ciudadanos y la administración pública. (Fath - Allah et al., 2017)	Acceso a la información pública Canales digitales	
						Transacción	Es la fase en la que se realizan transacciones e intercambios a través de portales web atendiendo a los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanos. (Fath - Allah et al., 2017)	Tramites virtuales	
						Integración	Es la que da lugar a compartir información entre distintas instituciones gubernamentales las cuales pueden incluir aplicaciones de redes sociales y medios de participación electrónica de la ciudadanía. (Fath - Allah et al., 2017)	Información compartida Redes sociales mecanismos de e-participación	
PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Impuesto Vehicular	Es un impuesto de periodicidad anual que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 30)	Impuesto Vehicular se evaluó tomando en cuenta administración tributaria municipal, sujetos pasivos y base imponible en el análisis de elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas que empleó la escala de Likert.	Administración tributaria municipal	Ley de Tributación Municipal (2004) indica que la recaudación, administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial en cuya jurisdicción tenga su domicilio el propietario del vehículo.	Administración del impuesto municipal Recaudación del impuesto municipal Fiscalización del impuesto del impuesto municipal	
¿Cómo se relaciona el Gobierno electrónico y administración tributaria municipal en una entidad municipal Lima, 2023?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y administración tributaria municipal en una entidad municipal Lima, 2023.	Existe relación entre Gobierno electrónico y administración tributaria municipal en una entidad municipal Lima, 2023.				Sujetos pasivos	Son sujetos pasivos, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los vehículos automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 31)	Personas naturales Personas jurídicas	
¿Cómo se relaciona el Gobierno electrónico y sujetos pasivos en una entidad municipal Lima, 2023?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y sujetos pasivos en una entidad municipal Lima, 2023.	Existe relación entre Gobierno electrónico y sujetos pasivos en una entidad municipal Lima, 2023.				Base imponible	La base imponible del impuesto está constituida por el valor original de adquisición, importación o de ingreso al patrimonio, el que en ningún caso será menor a la tabla referencial que anualmente aprueba el Ministerio de Economía y Finanzas. (Ley de Tributación Municipal, 2004, Artículo 32)	Valor de adquisición	
¿Cómo se relaciona el Gobierno electrónico y base imponible en una entidad municipal Lima, 2023?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y base imponible en una entidad municipal Lima, 2023.	Existe relación entre Gobierno electrónico y base imponible en una entidad municipal Lima, 2023.						Valor referencial	

Anexo 6: Países con los valores más altos de EGDI

Tabla 5.

Países con los valores más altos de EGDI

Ranking	País	Clase	Region	OSI	HCI	TII	EGDI (2022)	EGDI (2020)
1	Dinamarca	VH	Europa	0.9797	0.9559	0.9795	0.9717	0.9758
2	Finlandia	VH	Europa	0.9833	0.964	0.9127	0.9533	0.9452
3	Republica de Corea	VH	Asia	0.9826	0.9087	0.9674	0.9529	0.956
4	Nueva Zelanda	VH	Oceania	0.9579	0.9823	0.8896	0.9432	0.9339
5	Suecia	VH	Europa	0.9002	0.9649	0.9580	0.941	0.9365
6	Islandia	VH	Europa	0.8867	0.9657	0.9705	0.941	0.9101
7	Australia	VH	Oceania	0.9380	1.0000	0.8836	0.9405	0.9432
8	Estonia	VH	Europa	1.0000	0.9231	0.8949	0.9393	0.9473
9	Holanda	VH	Europa	0.9026	0.9506	0.962	0.9384	0.9228
10	Estados Unidos de America	VH	Americas	0.9304	0.9276	0.8874	0.9151	0.9297
11	Reino Unido	VH	Europa	0.8859	0.9369	0.9186	0.9138	0.9358
12	Singapur	VH	Asia	0.9620	0.9021	0.8758	0.9133	0.915
13	Emiratos Arabes Unidos	VH	Asia	0.9014	0.8711	0.9306	0.9010	0.8555
14	Japon	VH	Asia	0.9094	0.8765	0.9147	0.9002	0.8989
15	Malta	VH	Europa	0.8849	0.8734	0.9245	0.8943	0.8547

Nota: Adaptado de "UN E-Government Survey" por Naciones Unidas (2022). VH: Very High (Muy alta)

La tabla 5 muestra los resultados de la encuesta "UN E-Government Survey 2022" respecto a los 15 países que integran la clase de calificación más alta de EGDI con los valores correspondientes a sus componentes y el índice general. En este grupo destacó Dinamarca con un EGDI de 0.9717.

Anexo 7: Análisis de Confiabilidad

Tabla 6

Prueba de confiabilidad Cuestionario Gobierno Electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	14

Nota: Elaborado con datos del cuestionario Gobierno Electrónico

Como resultado de las encuestas realizadas a 101 contribuyentes, se obtuvo un valor de alfa de cronbach de 0.961, por lo tanto, se verifica que el instrumento de medición es de consistencia muy alta, demostrando que el cuestionario es aplicable para realizar el estudio.

Tabla 7

Prueba de confiabilidad Cuestionario Impuesto Vehicular

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	14

Nota: Elaborado con datos del cuestionario Impuesto Vehicular

Como resultado de las encuestas realizadas a 101 contribuyentes, se obtuvo un valor de alfa de cronbach de 0.969, por lo tanto, se verifica que el instrumento de medición es de consistencia muy alta, demostrando que el cuestionario es aplicable para realizar el estudio.

El nivel de consistencia, se estableció de acuerdo a la clasificación de los autores Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014).

Anexo 8: Cuadros de discusión

Autor: Gonzáles et al. (2020)

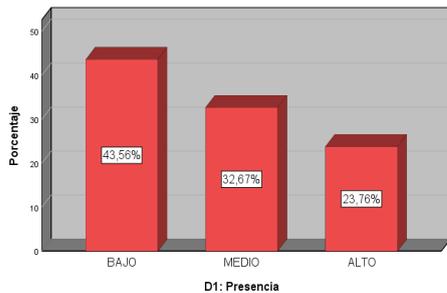
Título: Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean

Conclusión:

Los resultados principales indican que la **fase de presencia** es la que muestra el mayor desarrollo, seguida por la **fase de interacción y transacción**, lo cual se atribuye al aumento de los trámites en línea. Por último, la fase de democracia electrónica es la que presenta el menor grado de desarrollo.

Dimensión: Presencia, Interacción, Transacción

Resultados estadísticos:

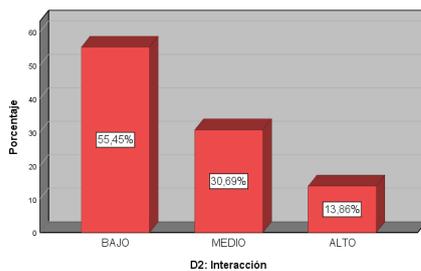


Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Gobierno Electrónico

Interpretación:

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 23.76% muestra que la dimensión Presencia tiene un nivel alto. Por otro lado, el 32.67% presenta un nivel medio y el 43.56%, un nivel bajo.

Resultados estadísticos:

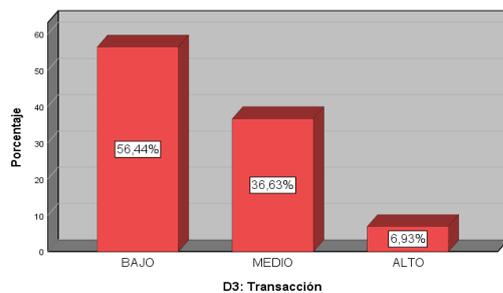


Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Gobierno Electrónico

Interpretación:

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 13.86% muestra que la dimensión Interacción tiene un nivel alto. Por otro lado, el 30.69% presenta un nivel medio y el 55.45%, un nivel bajo.

Resultados estadísticos:



Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Gobierno Electrónico

Interpretación:

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 6.93% muestra que la dimensión Transacción tiene un nivel alto. Por otro lado, el 36.63% presenta un nivel medio y el 56.44%, un nivel bajo.

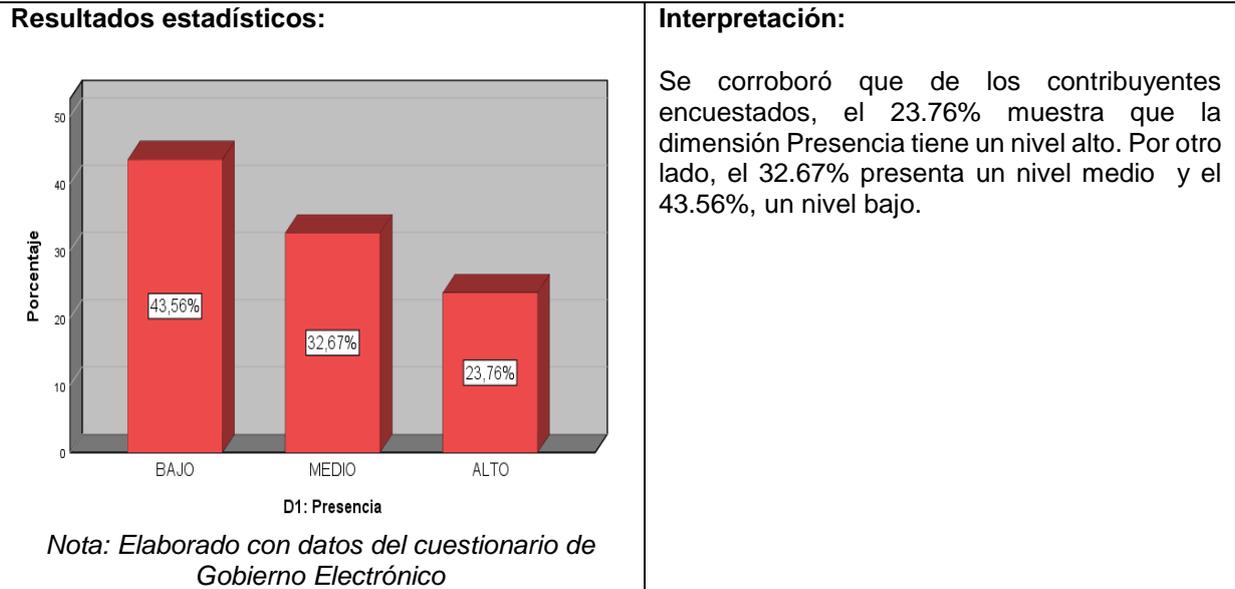
Fath - Allah et al. (2017) está referido a la presentación de información vía internet como único medio empleado por los organismos gubernamentales.

Nota: Elaboración propia

Autor: Yáñez (2019)
Título: El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública.
Conclusión:
 Para alcanzar mayor eficiencia en la gestión por las entidades del estado, es crucial dar énfasis en establecer **canales de información y servicios en línea** a la comunidad no solo a través **de los sitios web** sino también **redes sociales**.

Autor: Ramos et al. (2021)
Título: Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad Provincial de Lambayeque
Conclusión:
 Concluyeron que las condiciones para el desarrollo del gobierno electrónico son deficientes. Esto se debe a la falta de personal capacitado en la entidad y a la ausencia de un plan de evaluación para monitorear el progreso de las TICs en la administración local.

Dimensión: Presencia



Indicadores: Portal Web

- Coincidencia:**
- Casi nunca el portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados.
 - Casi nunca la información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios

Fath - Allah et al. (2017) está referido a la presentación de información vía internet como único medio empleado por los organismos gubernamentales.

Nota: Elaboración propia

Autor: Alvarado et al. (2019)

Título: Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales.

Conclusión:

Sus principales resultados indicaron que los portales web tienen deficiencias en cuanto a la calidad de la **interacción**, lo que afecta negativamente la experiencia del ciudadano. Aunque los **portales de transparencia** mejoran la categoría de calidad de la información, no todos los gobiernos regionales cumplen con la publicación y actualización de la información. Si se mejorara este aspecto, los gobiernos regionales podrían aumentar su legitimidad, transparencia, participación ciudadana y estarían más cerca de convertirse en gobiernos abiertos.

Autor: Díaz et al. (2023)

Título: Electronic Government in the Municipalities of Perú: A Challenge Towards Digital Transformation.

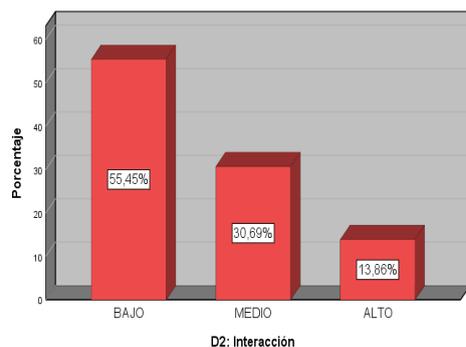
Conclusión:

Respecto a GE se identificó un **nivel bajo y regular**, debido a una deficiente prestación de **servicios mediante canales electrónicos** y a deficiencias por parte de los usuarios y de los servidores de entidades públicas respecto al manejo de la tecnología.

Los investigadores concluyeron que es crucial implementar una política de transformación digital para **mejorar los servicios públicos**, así como para fomentar la participación activa de los ciudadanos.

Dimensión: Interacción

Resultados estadísticos:



Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Gobierno Electrónico

Interpretación:

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 13.86% muestra que la dimensión Interacción tiene un nivel alto. Por otro lado, el 30.69% presenta un nivel medio y el 55.45%, un nivel bajo.

Indicadores:

- Acceso a la información pública
- Canales digitales

Coincidencia:

Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción "siempre", el 10.89% se ubica en la opción "casi siempre", 29.70% se ubica en la opción "a veces", el 36.63% se ubica en la opción "casi nunca", y finalmente, 17.82% se ubican en la opción "nunca". **Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia del SAT y cuál es su función.**

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción "siempre", el 9.90% se ubica en la opción "casi siempre", 25.74% se ubica en la opción "a veces", el 44.55% se ubica en la opción "casi nunca", y finalmente, 16.83% se ubican en la opción "nunca". **Esto permite comprender que casi nunca la central telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos.**

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción "siempre", el 10.89% se ubica en la opción "casi siempre", 26.73% se ubica en la opción "a veces", el 46.53% se ubica en la opción "casi nunca", y finalmente, 12.87% se ubican en la opción "nunca". **Esto permite comprender que casi nunca el correo electrónico responde a consultas oportunamente.**

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción "siempre", el 11.89% se ubica en la opción "casi siempre", 27.72% se ubica en la opción "a veces", el 44.55% se ubica en la opción "casi nunca", y finalmente, 13.86% se ubican en la opción "nunca". **Esto permite comprender que casi nunca el Whatsapp resuelve cualquier consulta de los contribuyentes de forma clara y efectiva.**

Fath - Allah et al. (2017) es la fase que facilita la interacción entre los ciudadanos y la administración pública.

Nota: Elaboración propia

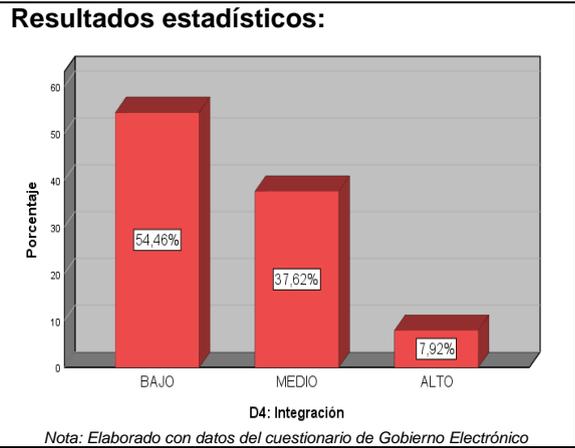
<p>Autor: Medina et al. (2021) Título: Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico Conclusión: Concluye que los resultados resaltaron la importancia de la precisión y relevancia de la información, así como la facilidad de uso para generar la confianza en los usuarios en realizar transacciones seguras en línea.</p>									
<p>Autor: Villavicencio (2024) Título: Municipal administration of e-government in Quevedo canton and its impact on urban property taxpayers, period 2019 - 2022. Conclusión: Concluye que la exitosa implementación de sistemas de pago en línea y de registro de propiedad ha simplificado los procedimientos para los ciudadanos. Sin embargo, también se identificó la necesidad de mejorar la eficacia y la calidad de la información proporcionada a los contribuyentes.</p>									
<p>Autor: Lamas et al. (2021) Título: El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México. Conclusión: Concluyen que el uso de las TIC es bien recibido por la población, ya que simplifica los trámites necesarios para cumplir con las responsabilidades ciudadanas en el pago de impuestos.</p>									
<p>Dimensión: Transacción</p>									
<p>Resultados estadísticos:</p> <table border="1"> <caption>D3: Transacción</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BAJO</td> <td>56.44%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>36.63%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>6.93%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Gobierno Electrónico</i></p>	Nivel	Porcentaje	BAJO	56.44%	MEDIO	36.63%	ALTO	6.93%	<p>Interpretación:</p> <p>Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 6.93% muestra que la dimensión Transacción tiene un nivel alto. Por otro lado, el 36.63% presenta un nivel medio y el 56.44%, un nivel bajo.</p>
Nivel	Porcentaje								
BAJO	56.44%								
MEDIO	36.63%								
ALTO	6.93%								
<p>Indicadores:</p> <p>Coincidencia: Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción "siempre", el 7.92% se ubica en la opción "casi siempre", 29.70% se ubica en la opción "a veces", el 45.54% se ubica en la opción "casi nunca", y finalmente, 12.87% se ubican en la opción "nunca". Esto permite comprender que casi nunca la agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos.</p>	<p>Tramites virtuales</p> <p>Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción "siempre", el 11.89% se ubica en la opción "casi siempre", 26.73% se ubica en la opción "a veces", el 45.54% se ubica en la opción "casi nunca", y finalmente, 10.89% se ubican en la opción "nunca". Esto permite comprender que casi nunca los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.</p>								
<p>Fath - Allah et al. (2017) es la fase en la que se realizan transacciones e intercambios a través de portales web atendiendo a los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanos.</p>									

Nota: Elaboración propia

Autor: Barragan (2019)
Título: Local Electronic Government of Ecuador
Conclusión:
 Concluye que hay un avance en el nivel informativo, pero bajo nivel **interactivo**, el nivel **transaccional** es nulo y sin ningún desarrollo en el nivel **integral** en el gobierno local a cargo del Estado mediante plataformas en línea.

Autor: Vizcarra (2020)
Título: Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018.
Conclusión:
 Concluyó que hay una correlación con un nivel de significancia alta entre el gobierno electrónico y la **participación ciudadana**, así también se demostró la relación con las dimensiones comunitaria y política.

Dimensión: Integración



Interpretación:

Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 7.92% muestra que la dimensión Integración tiene un nivel alto. Por otro lado, el 37.62% presenta un nivel medio y el 54.46%, un nivel bajo.

Indicadores:

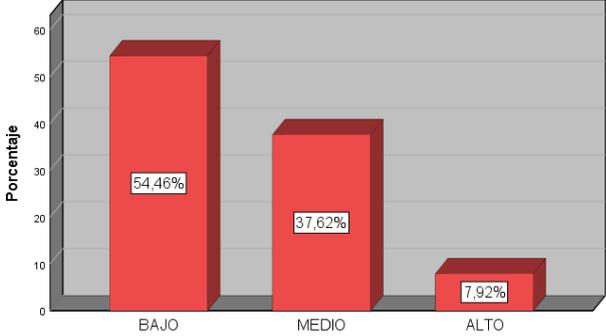
- Mecanismos de e-participación

Coincidencia:

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 6.93% se ubica en la opción “casi siempre”, 26.73% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 147.82% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que **casi nunca el portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora.**

Fath - Allah et al. (2017) es la que da lugar a compartir información entre distintas instituciones gubernamentales las cuales pueden incluir aplicaciones de redes sociales y medios de participación electrónica de la ciudadanía.

Nota: Elaboración propia

Autor: Alderete et al. (2022)	Título: E-government through different digital platforms in a group of citizens from a city in Argentina
Conclusión: Llegando a la conclusión de que los ciudadanos han utilizado el gobierno electrónico principalmente a través del sitio web municipal en comparación con las redes sociales.	
Dimensión: Integración	
Resultados estadísticos:  <p style="text-align: center;">D4: Integración</p> <p><i>Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Gobierno Electrónico</i></p>	Interpretación: Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 7.92% muestra que la dimensión Integración tiene un nivel alto. Por otro lado, el 37.62% presenta un nivel medio y el 54.46%, un nivel bajo.
Indicadores:	Redes sociales
Coincidencia:	Casi nunca los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada.
Fath - Allah et al. (2017) es la que da lugar a compartir información entre distintas instituciones gubernamentales las cuales pueden incluir aplicaciones de redes sociales y medios de participación electrónica de la ciudadanía.	

Nota: Elaboración propia

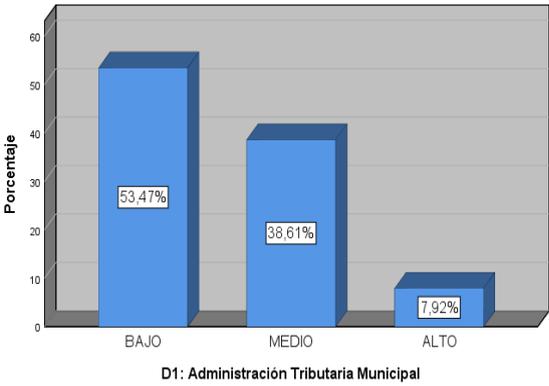
<p>Autor: Tarrillo y Callao (2022) Título: Tax management for the effective collection of the property tax in the Provincial Municipality of Chota Conclusión: Concluyó que la administración tributaria enfrenta deficiencias significativas en la gestión del impuesto debido a la falta de personal, capacitación insuficiente, incentivos inadecuados, canales de pago limitados y estrategias poco efectivas. Como resultado, los niveles de recaudación son bajos, lo que limita la capacidad de la municipalidad para satisfacer las necesidades de la población.</p>									
<p>Autor: Chilán y Galarza (2024) Título: Efecto de la recaudación tributaria del impuesto a los vehículos motorizados de Portoviejo del 2022. Conclusión: Concluyeron que la satisfacción del usuario cumple un rol prioritario en la gestión tributaria, porque motiva a los administrados a efectuar los aportes deducibles que establece las normas tributarias, reduciendo así el riesgo de evasión fiscal. Sin embargo, también observaron que algunos usuarios han dejado de cumplir con esta obligación, por lo que consideran que la promoción a través de campañas publicitarias es fundamental para fomentar el pago de impuestos.</p>									
<p>Autor: Suarez et al. (2020) Título: Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. Conclusión: Concluyeron que la municipalidad carece de un plan efectivo de educación tributaria para los contribuyentes y de canales adecuados para el pago de impuestos. Además, la escasa transparencia en información del uso de los impuestos pagados ha llevado a muchos contribuyentes a no cumplir con sus obligaciones tributarias a tiempo, aumentando así la morosidad.</p>									
<p>Dimensión: Administración Tributaria Municipal</p>									
<p>Resultados estadísticos:</p> <table border="1"> <caption>D1: Administración Tributaria Municipal</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BAJO</td> <td>53.47%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>38.61%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>7.92%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Impuesto Vehicular</i></p>	Nivel	Porcentaje	BAJO	53.47%	MEDIO	38.61%	ALTO	7.92%	<p>Interpretación:</p> <p>Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 53.47% muestra que la dimensión Administración Tributaria Municipal tiene un nivel bajo. Por otro lado, el 38.61% presenta un nivel medio y el 7.92%, un nivel alto.</p>
Nivel	Porcentaje								
BAJO	53.47%								
MEDIO	38.61%								
ALTO	7.92%								
<p>Indicadores:</p> <p>Coincidencia: Casi nunca la entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del impuesto municipal • Recaudación del impuesto municipal <p>Casi nunca la entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web o redes sociales, que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.</p>								
<p>LTM (2004) la recaudación, administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial.</p>									

Nota: Elaboración propia

<p>Autor: Sánchez et al. (2020) Título: Property income, responsibility and neighborhood welfare. Conclusión: Se concluyó que se requiere la implementación de estrategias destinadas a incrementar la recaudación para mejorar el bienestar comunitario.</p>									
<p>Autor: Amasifen et al. (2021) Título: Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria-Tarapoto, año 2016. Conclusión: Entre las conclusiones principales se destacó que la falta de segmentación adecuada según la tipología de la deuda y condición del contribuyente conduce a una recaudación deficiente del impuesto. Además, la emisión y notificación inapropiada también contribuye a esta situación.</p>									
<p>Autor: Villanueva et al. (2022) Título: La recaudación del impuesto predial y su influencia en las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2018. Conclusión: Concluyeron que la recaudación del impuesto predial tiene una influencia significativa en las finanzas públicas de la municipalidad en dicho periodo. Sin embargo, señalaron que las estrategias de recaudación del impuesto son deficientes, atribuyéndolo a la falta de información y orientación por parte de la municipalidad, una difusión inadecuada en los medios de comunicación y la insuficiencia de incentivos para motivar a los ciudadanos al cumplimiento oportuno del pago de tributos.</p>									
<p>Autor: De La Cruz et al. (2022) Título: La cultura tributaria y recaudación tributaria municipal distrital de Olmos al 2021. Conclusión: Los resultados indicaron relación significativa y directa entre las variables analizadas. Además, los investigadores recomendaron implementar un seguimiento apropiado a las estrategias que estaban siendo realizadas.</p>									
<p>Autor: Godos (2023) Título: Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. Conclusión: Concluyó que el gobierno electrónico y la recaudación electrónica tienen un impacto significativo en la gestión del gobierno local, mejorando el servicio y la satisfacción del cliente. No obstante, la capacidad de los ciudadanos para obtener información pública se vio limitada debido a fallas en la implementación del gobierno electrónico. Se subrayó la importancia de que los ciudadanos reconozcan los beneficios del gobierno electrónico para mejorar la eficiencia en la recolección de ingresos, tales como la rapidez, la eficiencia, la prevención de la corrupción, así como el ahorro de tiempo y recursos económicos.</p>									
<p>Dimensión: Administración Tributaria Municipal</p>									
<p>Resultados estadísticos:</p> <table border="1"> <caption>D1: Administración Tributaria Municipal</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BAJO</td> <td>53,47%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>38,61%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>7,92%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Impuesto Vehicular</i></p>	Nivel	Porcentaje	BAJO	53,47%	MEDIO	38,61%	ALTO	7,92%	<p>Interpretación:</p> <p>Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 53.47% muestra que la dimensión Administración Tributaria Municipal tiene un nivel bajo. Por otro lado, el 38.61% presenta un nivel medio y el 7.92%, un nivel alto.</p>
Nivel	Porcentaje								
BAJO	53,47%								
MEDIO	38,61%								
ALTO	7,92%								
<p>Indicadores:</p>	<p>Recaudación del impuesto municipal</p>								
<p>Coincidencia:</p> <p>Se puede observar que el 3.96% de los</p>	<p>Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción "siempre", el 6.93% se ubica en la opción "casi</p>								

<p>contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 27.72% se ubica en la opción “a veces”, el 47.52% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 14.85% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web o redes sociales, que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.</p>	<p>siempre”, 31.68% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.89% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular.</p> <p>Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 34.65% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 9.90% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca en caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos y lineamientos de pago por la difusión de la entidad.</p>
<p>LTM (2004) la recaudación, administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial.</p>	

Elaboración propia

Autor: Vera (2019)	Título: Influencia de la fiscalización en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco de Trujillo
Conclusión: La conclusión fue que la implementación del sistema de fiscalización tributaria en la entidad municipal ha conducido a una mejora significativa en la recaudación de ingresos propios, los cuales se han utilizado para realizar obras de calidad en beneficio de todos los ciudadanos.	
Dimensión: Administración Tributaria Municipal	
<p>Resultados estadísticos:</p>  <p>D1: Administración Tributaria Municipal</p> <p><i>Nota: Elaborado con datos del cuestionario de Impuesto Vehicular</i></p>	<p>Interpretación:</p> <p>Se corroboró que de los contribuyentes encuestados, el 53.47% muestra que la dimensión Administración Tributaria Municipal tiene un nivel bajo. Por otro lado, el 38.61% presenta un nivel medio y el 7.92%, un nivel alto.</p>
Indicadores:	Administración del impuesto municipal Fiscalización del impuesto municipal
<p>Coincidencia: casi nunca la entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.</p>	<p>Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 31.68% se ubica en la opción “a veces”, el 48.51% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva.</p> <p>Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 27.72% se ubica en la opción “a veces”, el 50.50% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad.</p>
LTM (2004) la recaudación, administración y fiscalización del impuesto es competencia de la Municipalidad Provincial.	

Elaboración propia

Anexo 9: Cuadro de Conclusiones

Objetivo general:	Determinar la relación entre Gobierno electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023.
Resultados de la hipótesis	Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo cual se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.889$) entre Gobierno Electrónico e Impuesto Vehicular en una entidad municipal Lima, 2023.
Variable 1: <ul style="list-style-type: none"> ● Presencia ● Interacción ● Transacción ● Integración 	Variable 2: <ul style="list-style-type: none"> ● Administración Tributaria Municipal ● Sujetos Pasivos ● Base imponible

Nota: Elaboración propia

Objetivo específico 1:	Determinar la relación entre Gobierno electrónico y Administración Tributaria Municipal en una entidad municipal Lima, 2023.
Resultados de la hipótesis	Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo cual se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.880$) entre Gobierno Electrónico y Administración Tributaria Municipal en una entidad municipal Lima, 2023.
Variable 1: Gobierno Electrónico	Variable 2: <ul style="list-style-type: none"> ● Administración del impuesto municipal ● Recaudación del impuesto municipal ● Fiscalización del impuesto municipal

Nota: Elaboración propia

Objetivo específico 2:	Determinar la relación entre Gobierno electrónico y Sujetos Pasivos en una entidad municipal Lima, 2023.
Resultados de la hipótesis	Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.757$) entre Gobierno Electrónico y Sujetos Pasivos en una entidad municipal Lima, 2023.
Variable 1: Gobierno electrónico	Variable 2: <ul style="list-style-type: none"> ● Personas naturales ● Personas jurídicas

Nota: Elaboración propia

Objetivo específico 3:	Determinar la relación entre Gobierno electrónico y Base Imponible en una entidad municipal Lima, 2023.
Resultados de la hipótesis	Los resultados muestran un valor sig. menor a 0.05 por lo cual se demostró que existe relación significativa y alta ($\rho=0.813$) entre Gobierno Electrónico y Base Imponible en una entidad municipal Lima, 2023.
Variable 1: Gobierno electrónico	Variable 2: <ul style="list-style-type: none"> ● Valor de adquisición ● Valor referencial

Nota: Elaboración propia

Anexo 10: Preguntas del cuestionario

Tabla 8

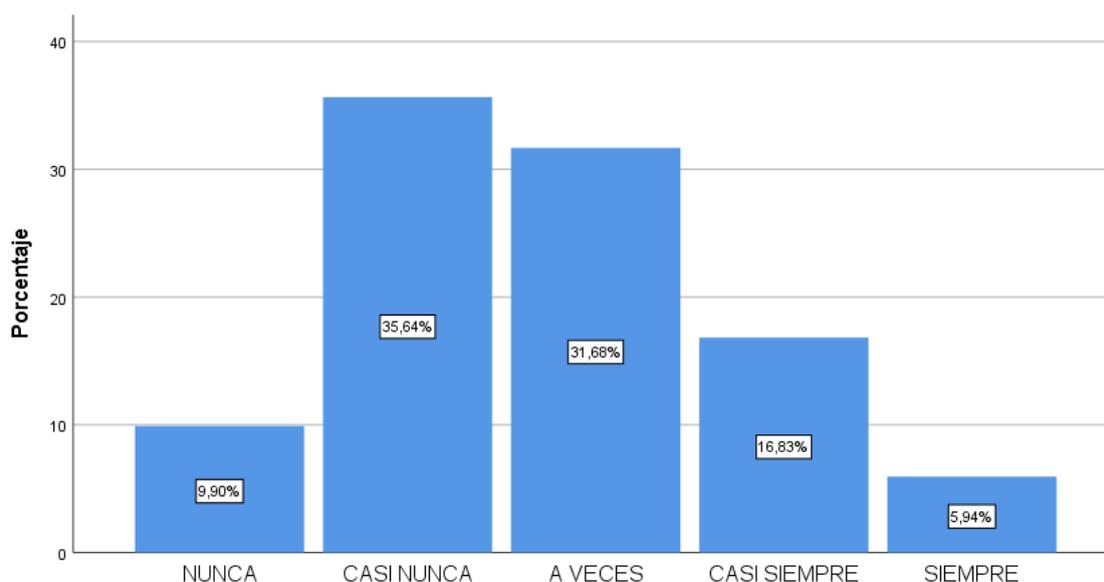
Pregunta 1. El portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	9,9	9,9	9,9
	CASI NUNCA	36	35,6	35,6	45,5
	A VECES	32	31,7	31,7	77,2
	CASI SIEMPRE	17	16,8	16,8	94,1
	SIEMPRE	6	5,9	5,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 10

Pregunta 1. El portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados



P1: El portal Web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 5.94% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 16.83% se ubica en la opción “casi siempre”, 31.68% se ubica en la opción “a veces”, el 35.64% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 9.90% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca el portal web es visualmente amigable para ubicar con rapidez los servicios buscados por los contribuyentes.

Tabla 9

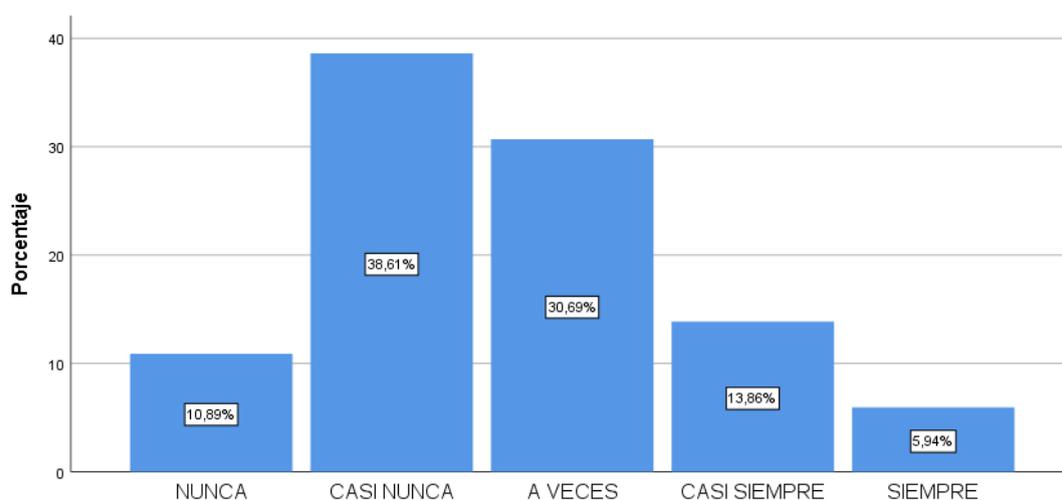
Pregunta 2. La información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	10,9	10,9	10,9
	CASI NUNCA	39	38,6	38,6	49,5
	A VECES	31	30,7	30,7	80,2
	CASI SIEMPRE	14	13,9	13,9	94,1
	SIEMPRE	6	5,9	5,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 11

Pregunta 2. La información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios



P2: La información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 5.94% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 13.86% se ubica en la opción “casi siempre”, 30.69% se ubica en la opción “a veces”, el 38.61% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 10.89% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca información del Portal web se actualiza constantemente y se comunica mediante notificaciones a los usuarios.

Tabla 10

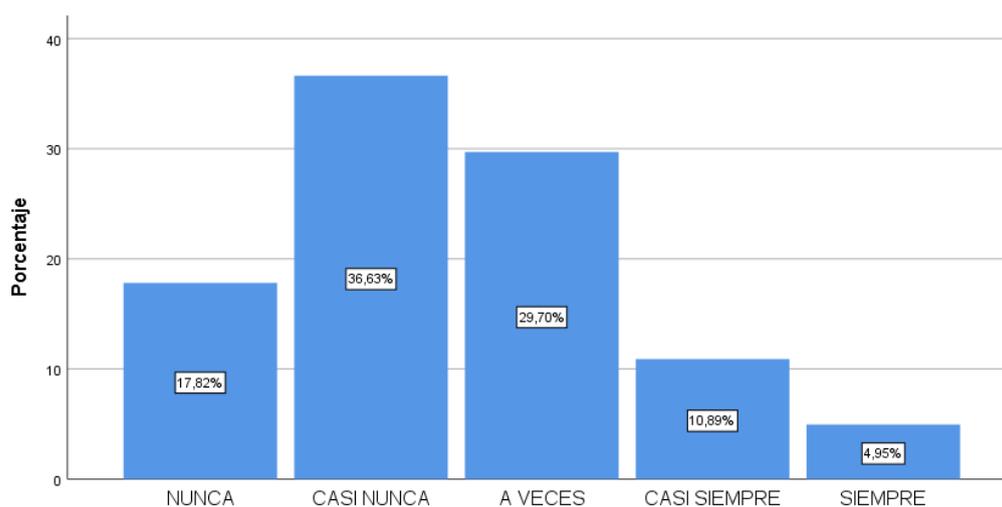
Pregunta 3. La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia del SAT y cuál es su función

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	17,8	17,8	17,8
	CASI NUNCA	37	36,6	36,6	54,5
	A VECES	30	29,7	29,7	84,2
	CASI SIEMPRE	11	10,9	10,9	95,0
	SIEMPRE	5	5,0	5,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 12

Pregunta 3. La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia del SAT y cuál es su función



P3: La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia del SAT y cual es su función

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 10.89% se ubica en la opción “casi siempre”, 29.70% se ubica en la opción “a veces”, el 36.63% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 17.82% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia del SAT y cuál es su función.

Tabla 11

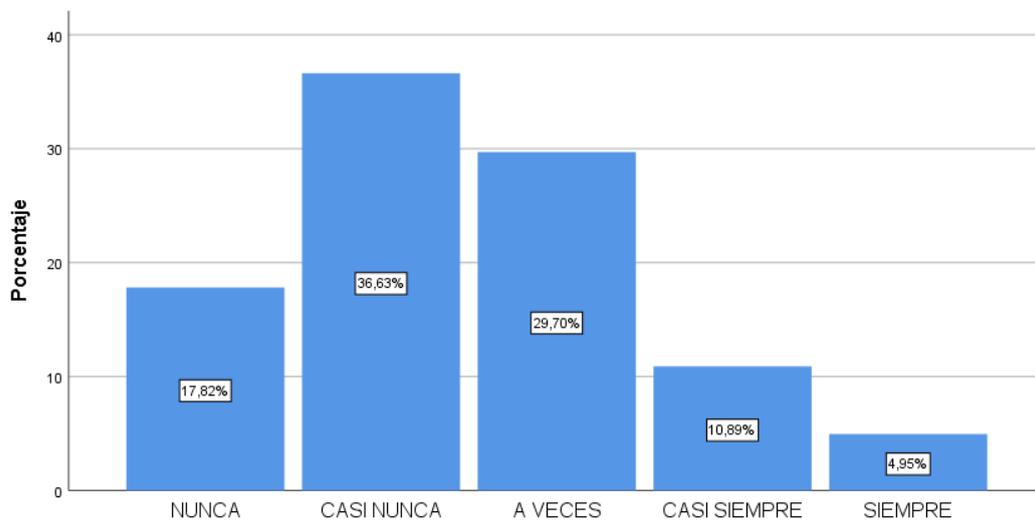
Pregunta 4. Se encuentran detallados para que sirve cada formulario de acceso a la información y son de fácil llenado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	10,9	10,9	10,9
	CASI NUNCA	43	42,6	42,6	53,5
	A VECES	29	28,7	28,7	82,2
	CASI SIEMPRE	15	14,9	14,9	97,0
	SIEMPRE	3	3,0	3,0	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 13

Pregunta 4. Se encuentran detallados para que sirve cada formulario de acceso a la información y son de fácil llenado



P3: La entidad informa a los contribuyentes que existe el Portal de Transparencia del SAT y cual es su función

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 10.89% se ubica en la opción “casi siempre”, 29.70% se ubica en la opción “a veces”, el 36.63% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 17.82% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca se encuentran detallados para que sirve cada formulario de acceso a la información y son de fácil llenado.

Tabla 12

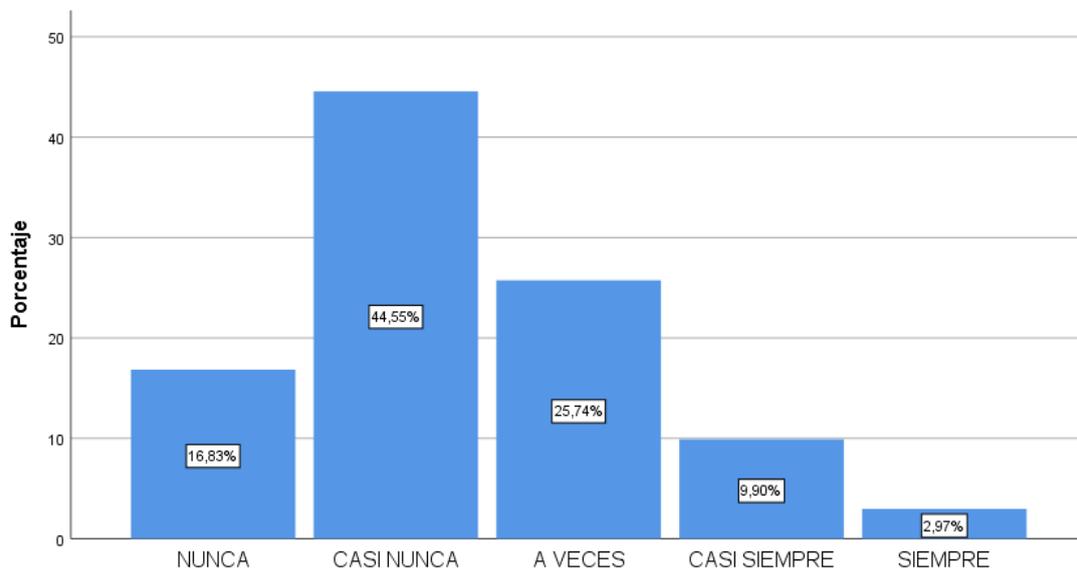
Pregunta 5. La central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	16,8	16,8	16,8
	CASI NUNCA	45	44,6	44,6	61,4
	A VECES	26	25,7	25,7	87,1
	CASI SIEMPRE	10	9,9	9,9	97,0
	SIEMPRE	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 14

Pregunta 5. La central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos



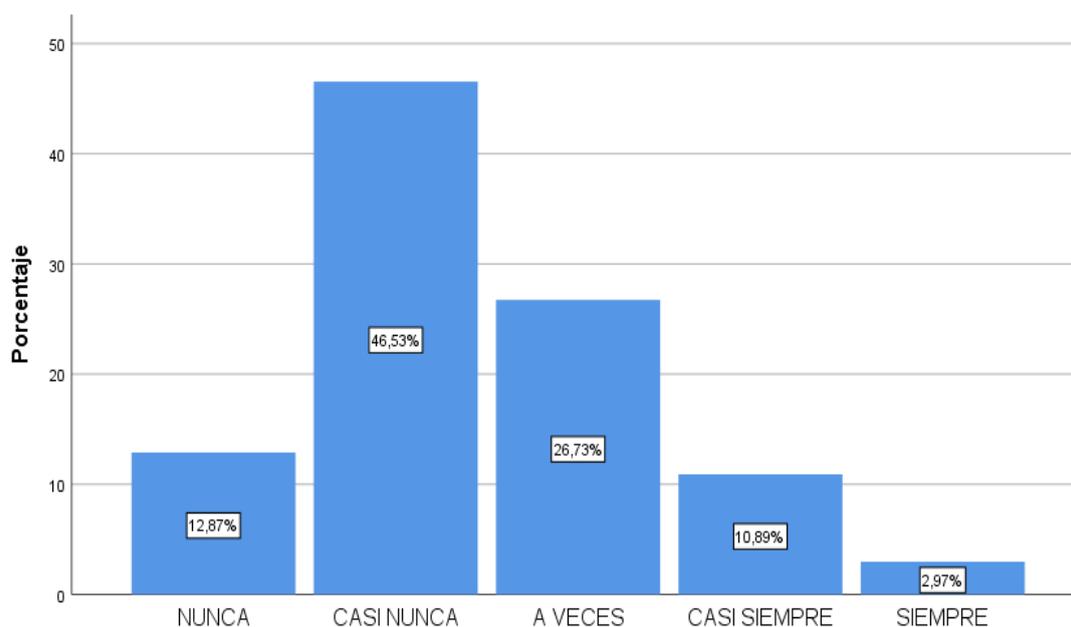
P5: La central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 9.90% se ubica en la opción “casi siempre”, 25.74% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 16.83% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la central Telefónica brinda atención clara y en tiempos oportunos.

Tabla 13*Pregunta 6. El Correo electrónico responde a consultas oportunamente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	12,9	12,9	12,9
	CASI NUNCA	47	46,5	46,5	59,4
	A VECES	27	26,7	26,7	86,1
	CASI SIEMPRE	11	10,9	10,9	97,0
	SIEMPRE	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

*Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico***Figura 15***Pregunta 6. El Correo electrónico responde a consultas oportunamente***P6: El Correo electrónico responde a consultas oportunamente***Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico*

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 10.89% se ubica en la opción “casi siempre”, 26.73% se ubica en la opción “a veces”, el 46.53% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 12.87% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca el correo electrónico responde a consultas oportunamente.

Tabla 14

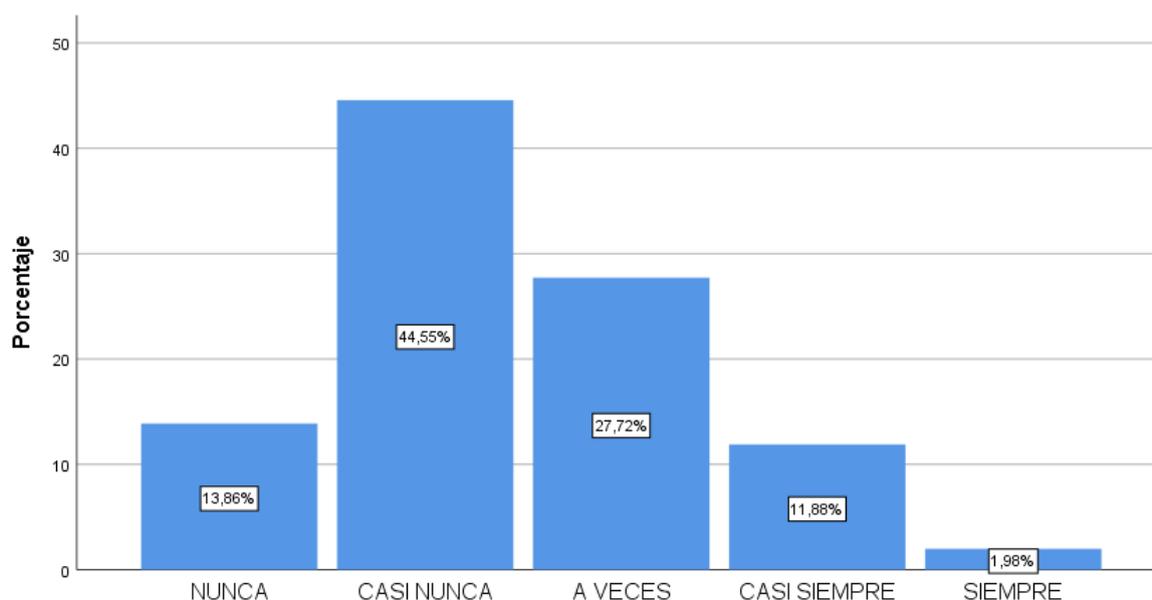
Pregunta 7. El Whatsapp resuelve cualquier consulta de los contribuyentes de forma clara y efectiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	13,9	13,9	13,9
	CASI NUNCA	45	44,6	44,6	58,4
	A VECES	28	27,7	27,7	86,1
	CASI SIEMPRE	12	11,9	11,9	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total		101	100,0	100,0

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 16

Pregunta 7. El Whatsapp resuelve cualquier consulta de los contribuyentes de forma clara y efectiva.



P7. El Whatsapp resuelve cualquier consulta de los contribuyentes de forma clara y efectiva

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 11.89% se ubica en la opción “casi siempre”, 27.72% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 13.86% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca el Whatsapp resuelve cualquier consulta de los contribuyentes de forma clara y efectiva.

Tabla 15

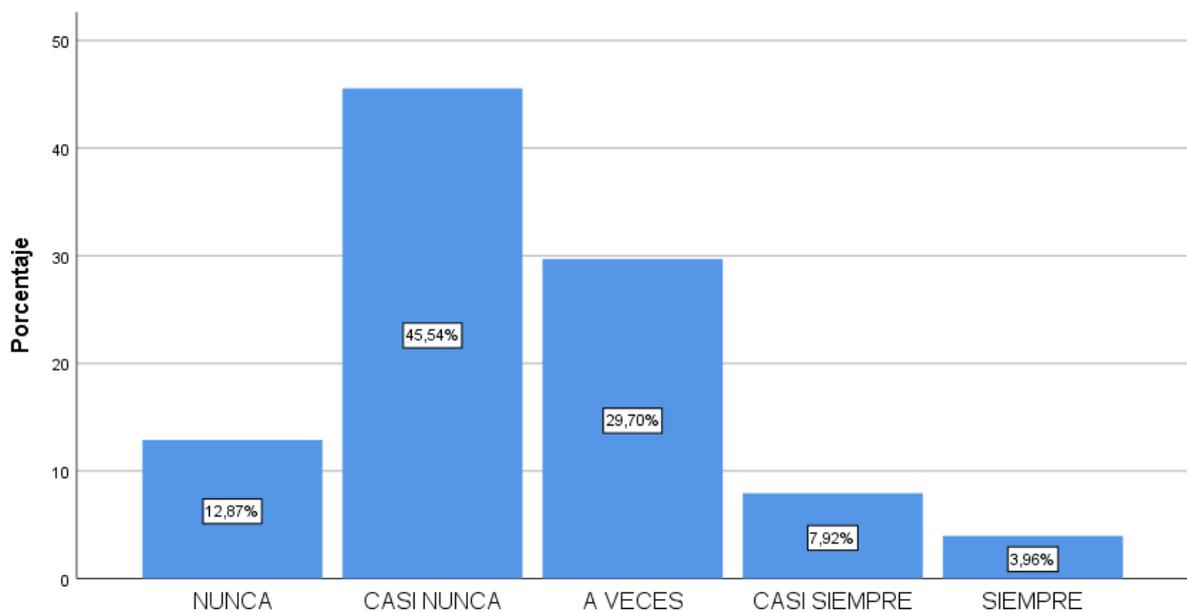
Pregunta 8. La agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	12,9	12,9	12,9
	CASI NUNCA	46	45,5	45,5	58,4
	A VECES	30	29,7	29,7	88,1
	CASI SIEMPRE	8	7,9	7,9	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
	Total		101	100,0	100,0

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 17

Pregunta 8. La agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos



P8.La agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 7.92% se ubica en la opción “casi siempre”, 29.70% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 12.87% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la agencia virtual permite realizar trámites virtuales que son resueltos en tiempos oportunos

Tabla 16

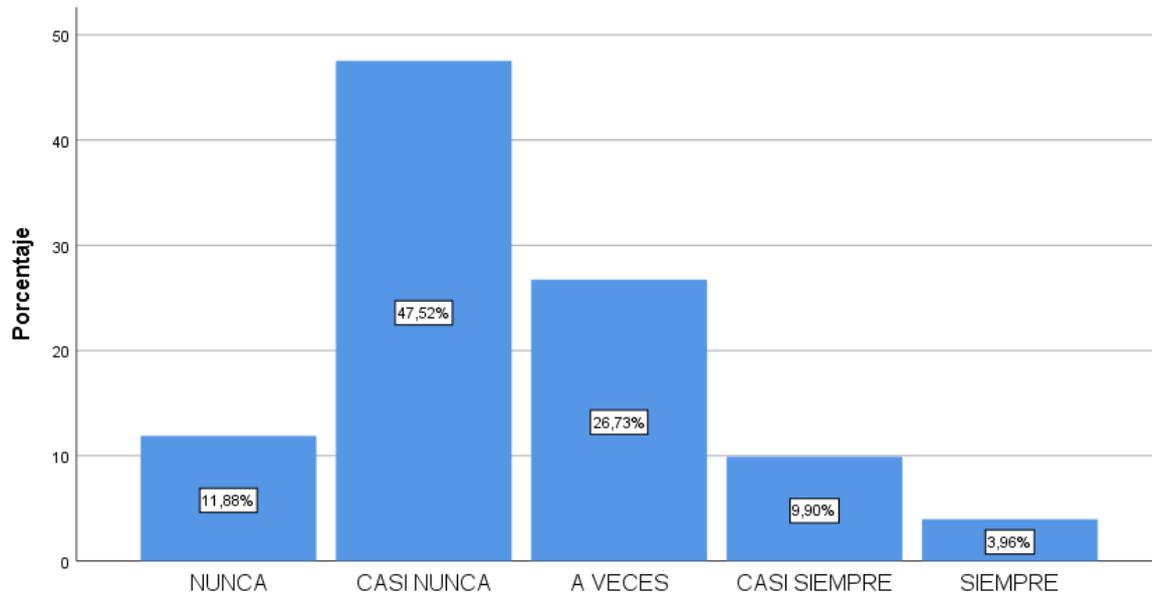
Pregunta 9. La mesa de partes digital resuelve trámites en menos tiempo que la mesa de partes presencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	48	47,5	47,5	59,4
	A VECES	27	26,7	26,7	86,1
	CASI SIEMPRE	10	9,9	9,9	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
	Total		101	100,0	100,0

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 18

Pregunta 9. La mesa de partes digital resuelve trámites en menos tiempo que la mesa de partes presencial



P9. La mesa de partes digital resuelve tramites en menos tiempo que la mesa de partes presencial

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 9.90% se ubica en la opción “casi siempre”, 26.73% se ubica en la opción “a veces”, el 47.52% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la mesa de partes digital resuelve trámites en menos tiempo que la mesa de partes presencial

Tabla 17

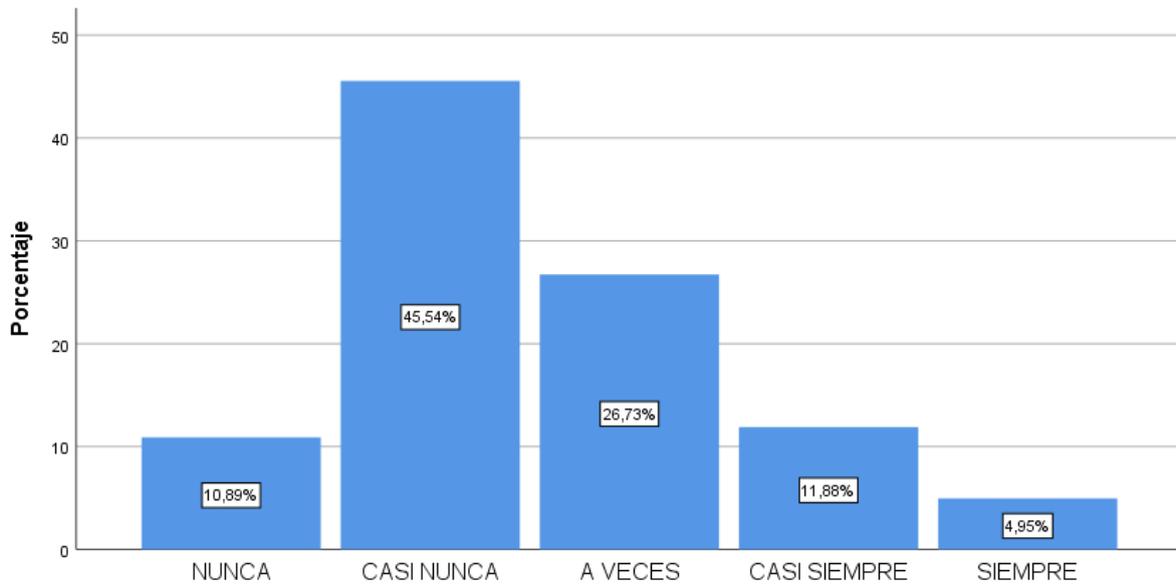
Pregunta 10. Los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	10,9	10,9	10,9
	CASI NUNCA	46	45,5	45,5	56,4
	A VECES	27	26,7	26,7	83,2
	CASI SIEMPRE	12	11,9	11,9	95,0
	SIEMPRE	5	5,0	5,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 19

Pregunta 10. Los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender



P10. Los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 11.89% se ubica en la opción “casi siempre”, 26.73% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 10.89% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca los tutoriales del portal web para realizar los pagos virtuales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.

Tabla 18

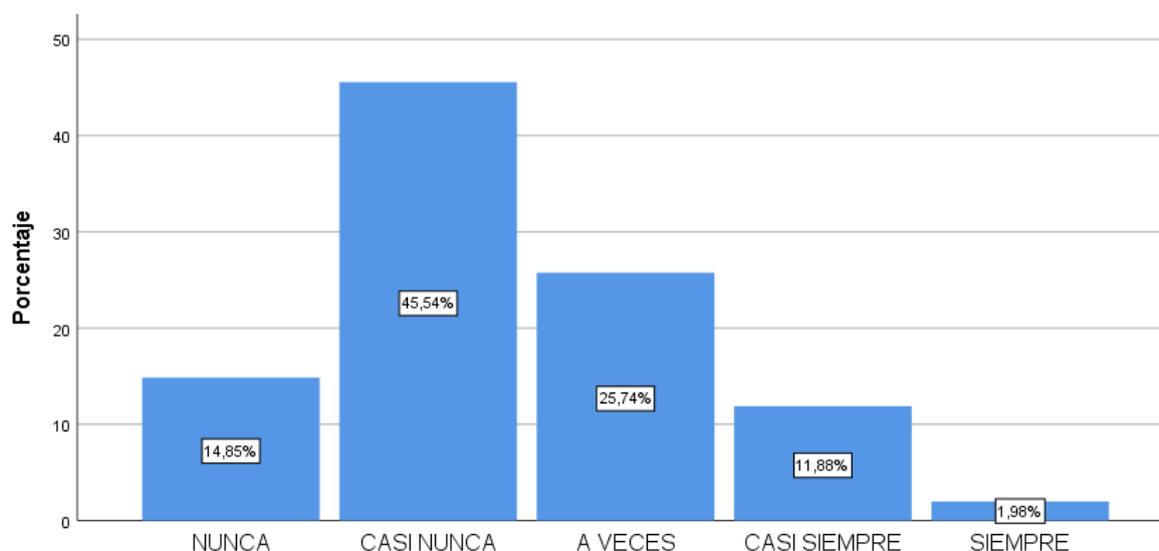
Pregunta 11. La entidad agiliza los trámites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	14,9	14,9	14,9
	CASI NUNCA	46	45,5	45,5	60,4
	A VECES	26	25,7	25,7	86,1
	CASI SIEMPRE	12	11,9	11,9	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 20

Pregunta 11. La entidad agiliza los trámites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas



P11. La entidad agiliza los tramites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 11.88% se ubica en la opción “casi siempre”, 25.74% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 14.85% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad agiliza los trámites de los contribuyentes gracias a la información compartida con otras entidades públicas.

Tabla 19

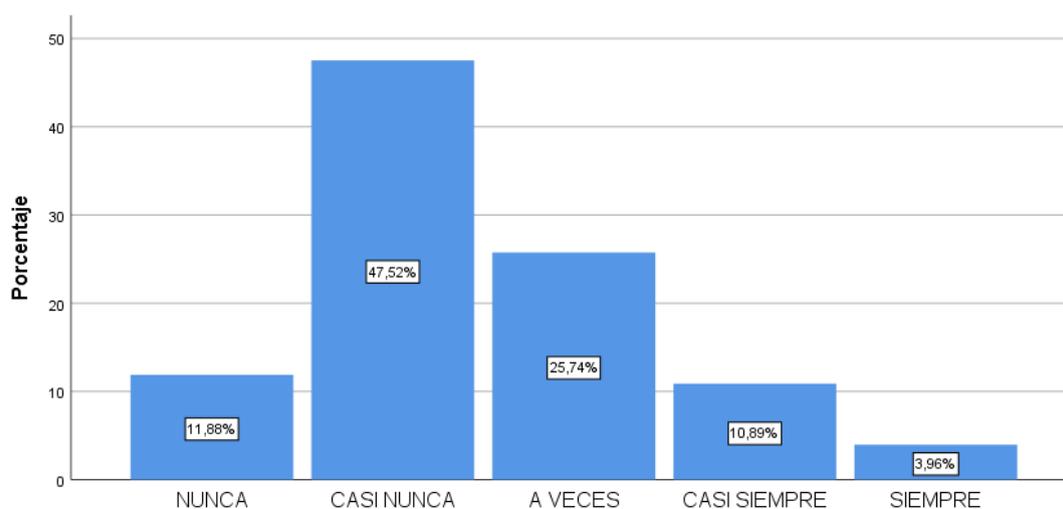
Pregunta 12. Los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	48	47,5	47,5	59,4
	A VECES	26	25,7	25,7	85,1
	CASI SIEMPRE	11	10,9	10,9	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 21

Pregunta 12. Los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada.



P12. Los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con paginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 10.89% se ubica en la opción “casi siempre”, 25.74% se ubica en la opción “a veces”, el 47.52% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca los contribuyentes conocen por la publicidad de medios, que la entidad cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok donde encuentran información actualizada.

Tabla 20

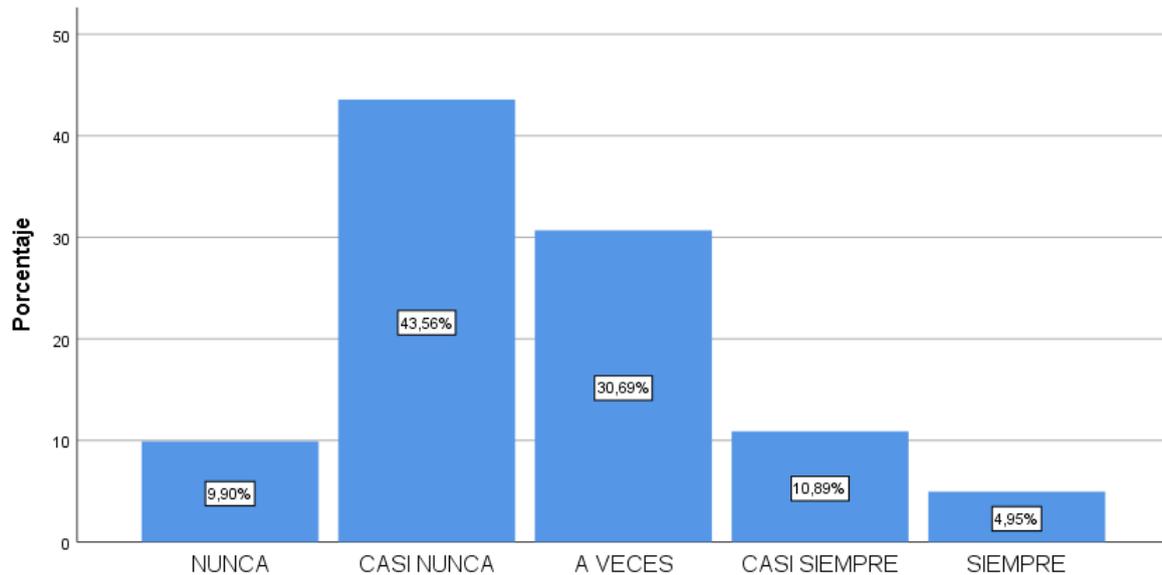
Pregunta 13. Los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	9,9	9,9	9,9
	CASI NUNCA	44	43,6	43,6	53,5
	A VECES	31	30,7	30,7	84,2
	CASI SIEMPRE	11	10,9	10,9	95,0
	SIEMPRE	5	5,0	5,0	100,0
	Total		101	100,0	100,0

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 22

Pregunta 13. Los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.



P13. Los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 10.89% se ubica en la opción “casi siempre”, 30.69% se ubica en la opción “a veces”, el 43.56% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 9.90% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca los tutoriales de pagos virtuales en las redes sociales se ubican con rapidez y son fáciles de entender.

Tabla 21

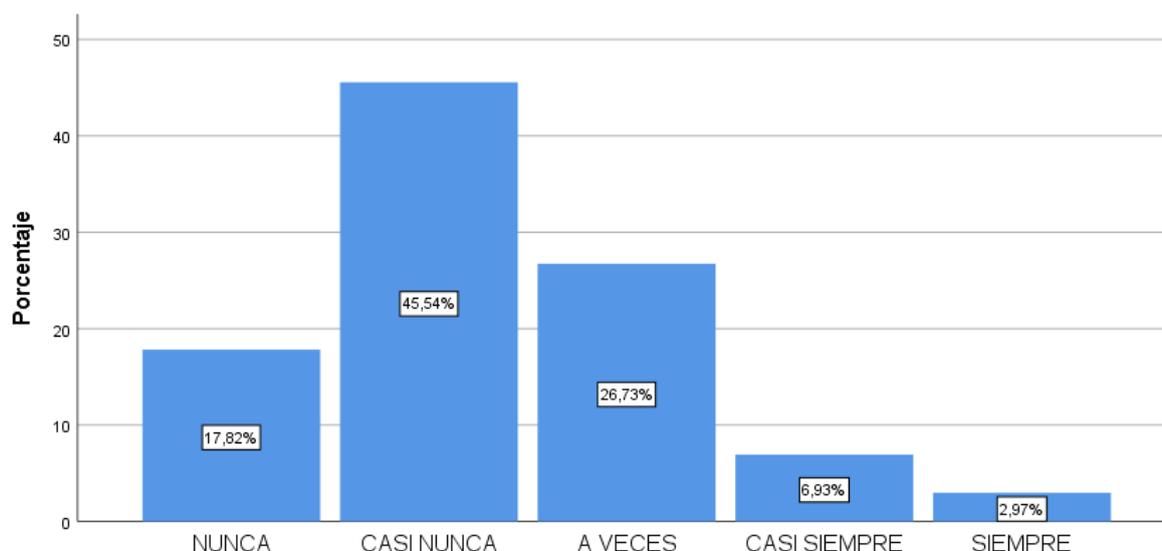
Pregunta 14. El portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	17,8	17,8	17,8
	CASI NUNCA	46	45,5	45,5	63,4
	A VECES	27	26,7	26,7	90,1
	CASI SIEMPRE	7	6,9	6,9	97,0
	SIEMPRE	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Figura 23

Pregunta 14. El portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora.



P14. El portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 6.93% se ubica en la opción “casi siempre”, 26.73% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 147.82% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca el portal web y los canales de atención virtual de la entidad permiten que el usuario exprese su nivel de satisfacción y recomendaciones de mejora.

Tabla 22

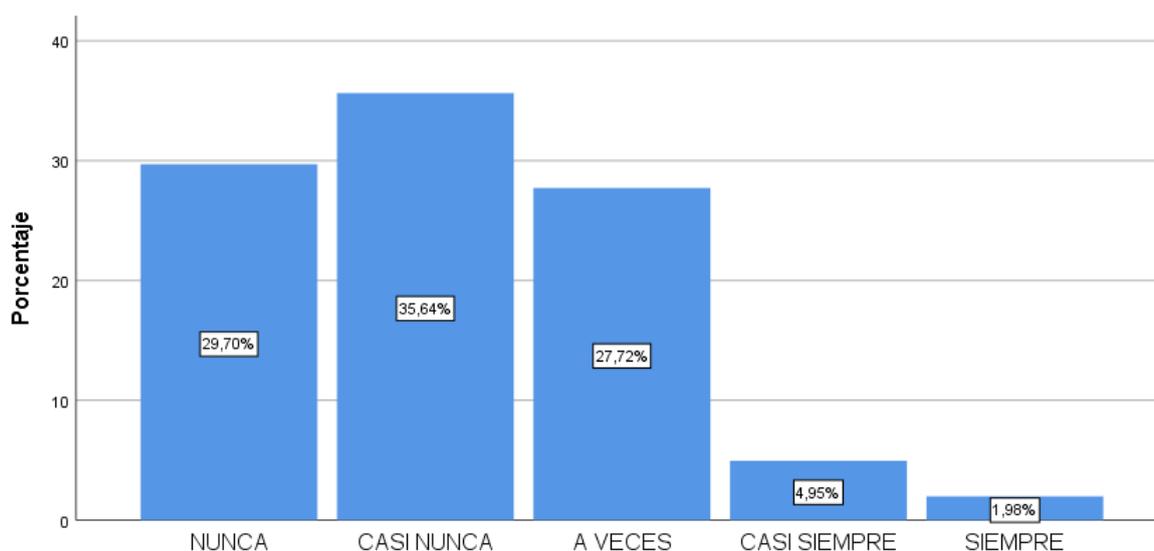
Pregunta 15. La entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	30	29,7	29,7	29,7
	CASI NUNCA	36	35,6	35,6	65,3
	A VECES	28	27,7	27,7	93,1
	CASI SIEMPRE	5	5,0	5,0	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Tabla 24

Pregunta 15. La entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.



P15. La entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular

Nota: Obtenido del cuestionario Gobierno Electrónico

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 4.95% se ubica en la opción “casi siempre”, 27.72% se ubica en la opción “a veces”, el 35.64% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 29.70% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa a los contribuyentes sobre el uso que se le da a los ingresos recaudados por concepto de impuesto vehicular.

Tabla 23

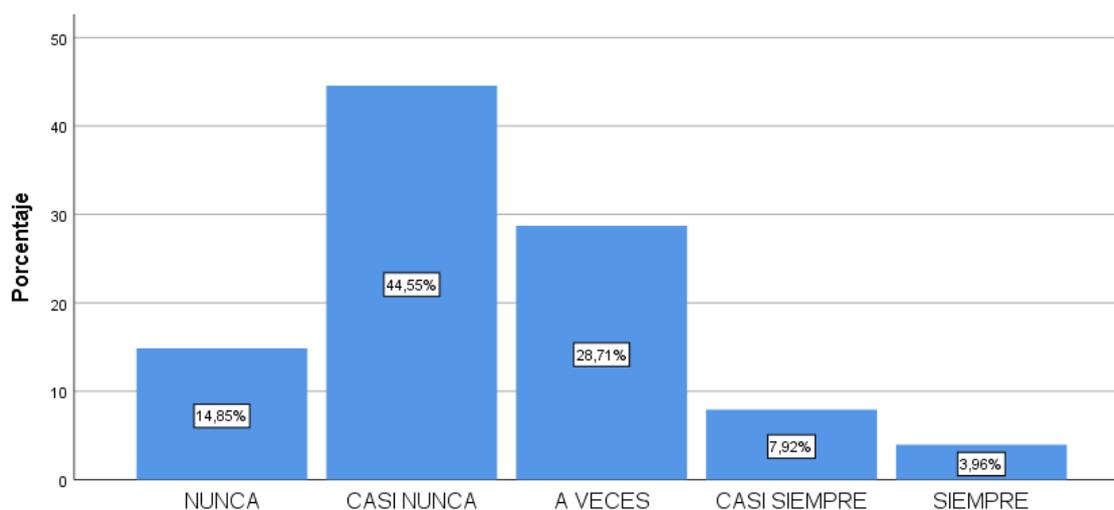
Pregunta 16. La entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias SAT así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	14,9	14,9	14,9
	CASI NUNCA	45	44,6	44,6	59,4
	A VECES	29	28,7	28,7	88,1
	CASI SIEMPRE	8	7,9	7,9	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 25

Pregunta 16. La entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias SAT así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas.



P16. La entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias SAT así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 7.92% se ubica en la opción “casi siempre”, 28.71% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 14.85% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa a los contribuyentes, mediante el portal Web, que pueden declarar el impuesto vehicular en las agencias SAT así también en notarias afiliadas, agencia virtual y concesionarias afiliadas.

Tabla 24

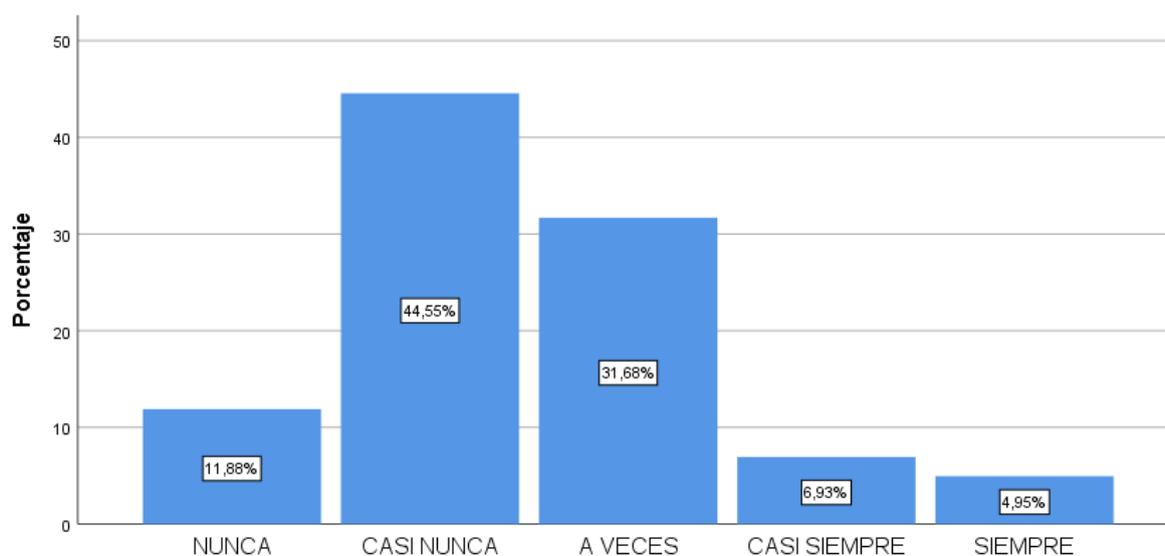
Pregunta 17. La entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	45	44,6	44,6	56,4
	A VECES	32	31,7	31,7	88,1
	CASI SIEMPRE	7	6,9	6,9	95,0
	SIEMPRE	5	5,0	5,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 26

Pregunta 17. La entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular.



P17. La entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 4.95% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 6.93% se ubica en la opción “casi siempre”, 31.68% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.89% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa oportunamente a los contribuyentes las fechas de vencimiento de pago del impuesto vehicular.

Tabla 25

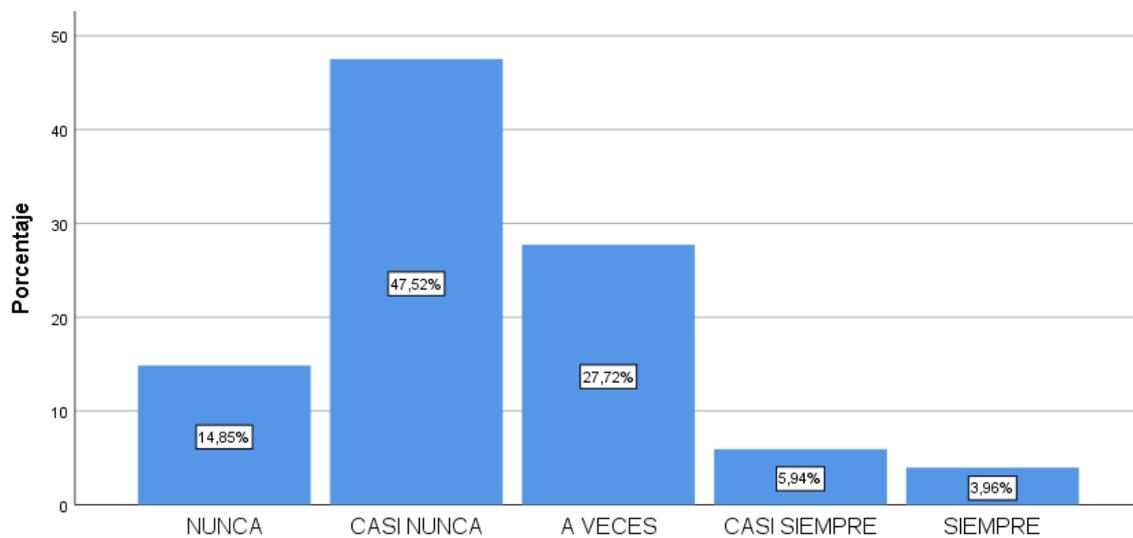
Pregunta 18. La entidad informa a los contribuyentes mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	14,9	14,9	14,9
	CASI NUNCA	48	47,5	47,5	62,4
	A VECES	28	27,7	27,7	90,1
	CASI SIEMPRE	6	5,9	5,9	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 27

Pregunta 18. La entidad informa a los contribuyentes mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.



P18. La entidad informa a los contribuyentes mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 27.72% se ubica en la opción “a veces”, el 47.52% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 14.85% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad informa a los contribuyentes mediante el portal Web o redes sociales que pueden realizar el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.

Tabla 26

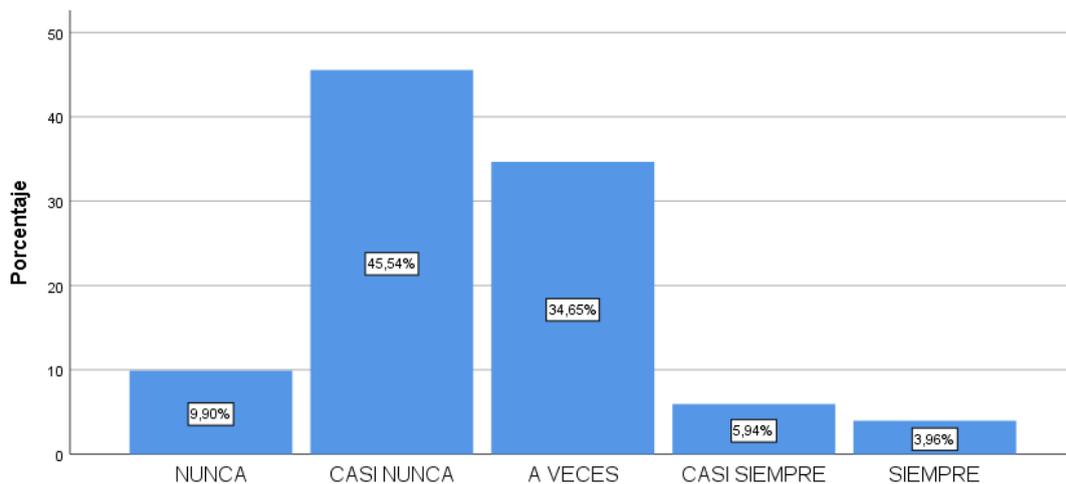
Pregunta 19. En caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos y lineamientos de pago por la difusión de la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	9,9	9,9	9,9
	CASI NUNCA	46	45,5	45,5	55,4
	A VECES	35	34,7	34,7	90,1
	CASI SIEMPRE	6	5,9	5,9	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 28

Pregunta 19. En caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos y lineamientos de pago por la difusión de la entidad.



P19. En caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos y lineamientos de pago por la difusión de la entidad

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 34.65% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 9.90% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca en caso de adquirir un vehículo afecto al pago del impuesto vehicular, que ya se encuentra declarado en la entidad, el contribuyente conoce los procedimientos y lineamientos de pago por la difusión de la entidad.

Tabla 27

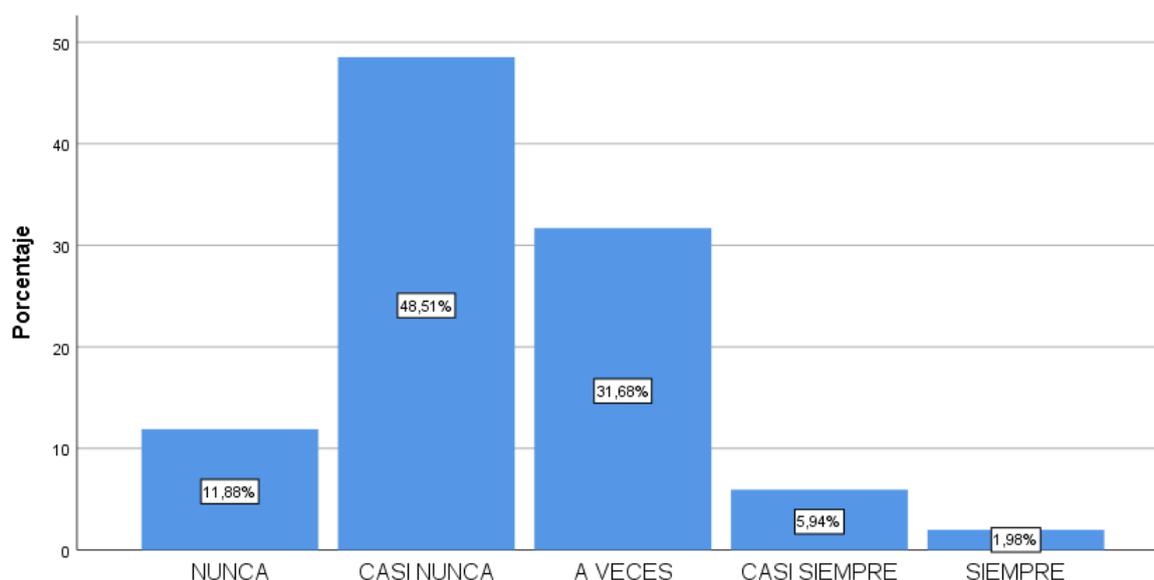
Pregunta 20. La entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	49	48,5	48,5	60,4
	A VECES	32	31,7	31,7	92,1
	CASI SIEMPRE	6	5,9	5,9	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 29

Pregunta 20. La entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva.



P20. La entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 31.68% se ubica en la opción “a veces”, el 48.51% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad da a conocer mediante las redes sociales y el portal web los mecanismos de fiscalización efectiva.

Tabla 28

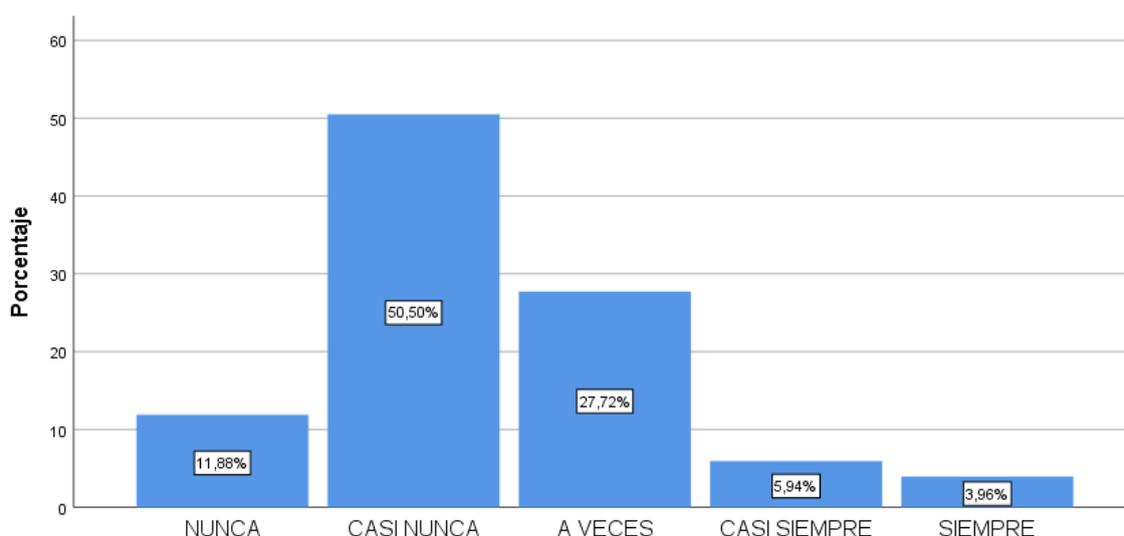
Pregunta 21. La fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	51	50,5	50,5	62,4
	A VECES	28	27,7	27,7	90,1
	CASI SIEMPRE	6	5,9	5,9	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
	Total		101	100,0	100,0

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 30

Pregunta 21. La fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad.



P21. La fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 27.72% se ubica en la opción “a veces”, el 50.50% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la fiscalización del impuesto es competencia de colaboradores y áreas con alto valor ético: se comunica al contribuyente con veracidad y puntualidad.

Tabla 29

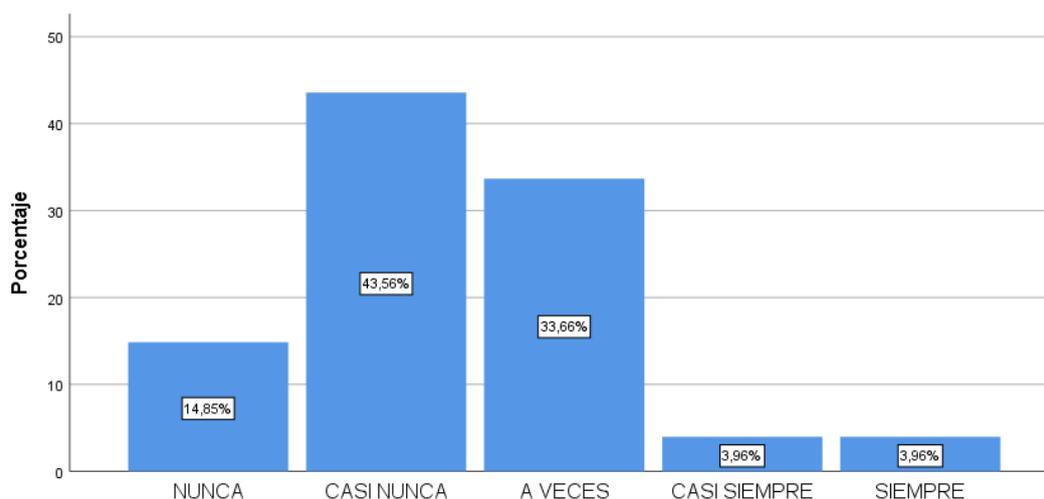
Pregunta 22. La entidad comunica oportunamente a las personas naturales que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	14,9	14,9	14,9
	CASI NUNCA	44	43,6	43,6	58,4
	A VECES	34	33,7	33,7	92,1
	CASI SIEMPRE	4	4,0	4,0	96,0
	SIEMPRE	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 31

Pregunta 22. La entidad comunica oportunamente a las personas naturales que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular.



P22. La entidad comunica oportunamente a las personas naturales que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 3.96% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 3.96% se ubica en la opción “casi siempre”, 33.66% se ubica en la opción “a veces”, el 43.56% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 14.85% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad comunica oportunamente a las personas naturales que adquieren un vehículo con antigüedad menor a 3 años que deben realizar la declaración jurada de impuesto vehicular.

Tabla 30

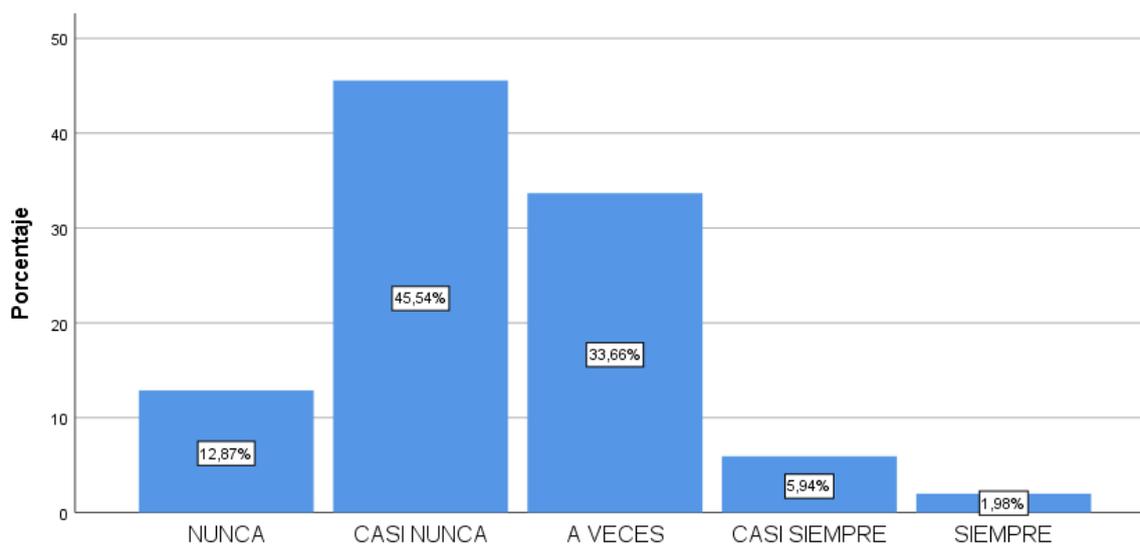
Pregunta 23. Las personas naturales con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	12,9	12,9	12,9
	CASI NUNCA	46	45,5	45,5	58,4
	A VECES	34	33,7	33,7	92,1
	CASI SIEMPRE	6	5,9	5,9	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 32

Pregunta 23. Las personas naturales con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo.



P23. Las personas naturales con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 33.66% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 12.87% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca las personas naturales con propiedad vehicular con antigüedad menor a 3 años conocen los requisitos para declarar su vehículo.

Tabla 31

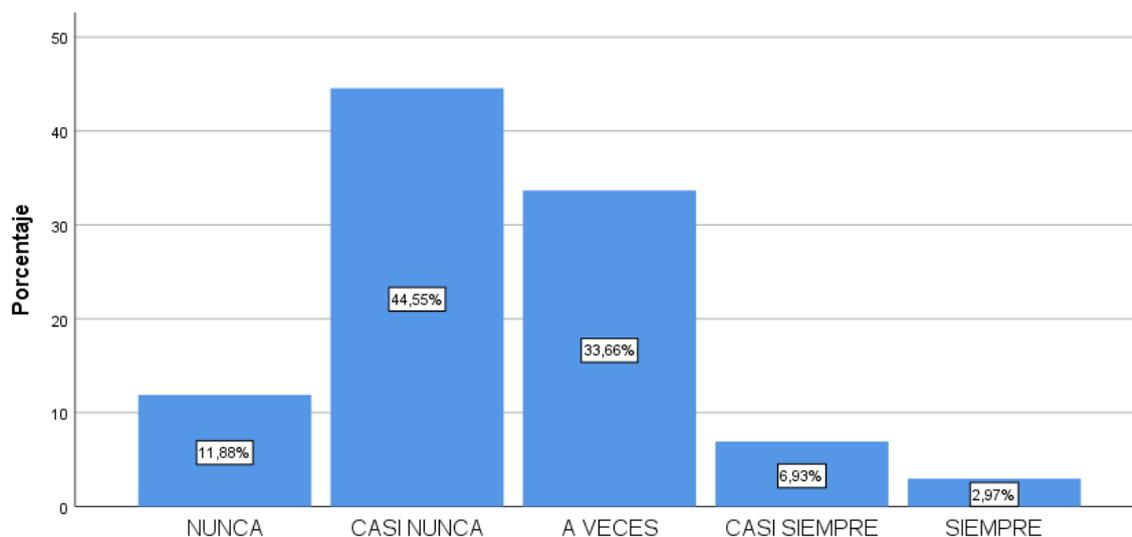
Pregunta 24. Las personas naturales y jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	45	44,6	44,6	56,4
	A VECES	34	33,7	33,7	90,1
	CASI SIEMPRE	7	6,9	6,9	97,0
	SIEMPRE	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 33

Pregunta 24. Las personas naturales y jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto.



P24. Las personas naturales y jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 6.93% se ubica en la opción “casi siempre”, 33.66% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca las personas naturales y jurídicas reciben oportunamente su cartilla de impuesto vehicular donde se encuentra detallado el monto que deben pagar por dicho impuesto.

Tabla 32

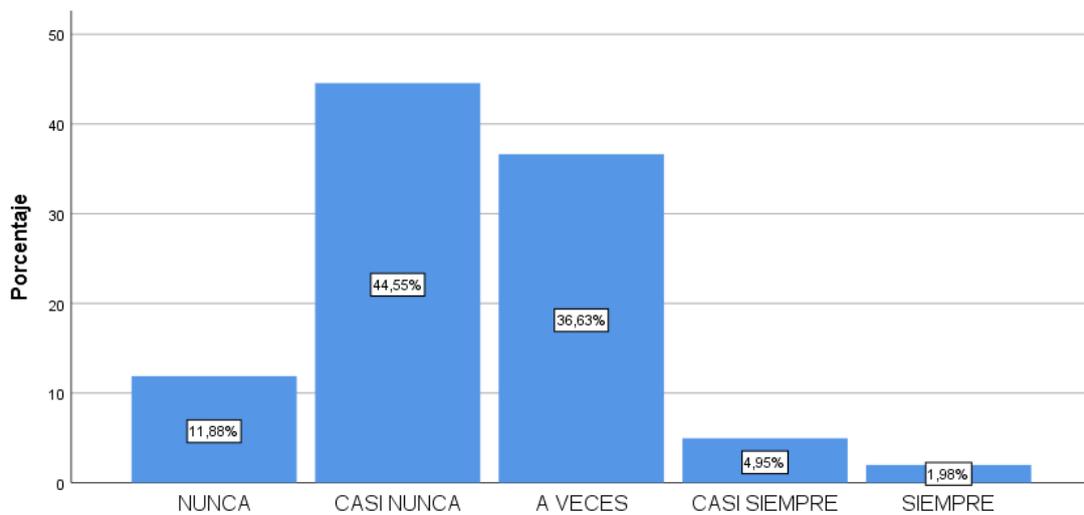
Pregunta 25. Los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	45	44,6	44,6	56,4
	A VECES	37	36,6	36,6	93,1
	CASI SIEMPRE	5	5,0	5,0	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 34

Pregunta 25. Los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada.



P25. Los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 4.95% se ubica en la opción “casi siempre”, 33.63% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 11.88% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca los contribuyentes conocen a través del portal Web qué comprobantes deben presentar para sustentar el valor de adquisición de su vehículo en su declaración jurada.

Tabla 33

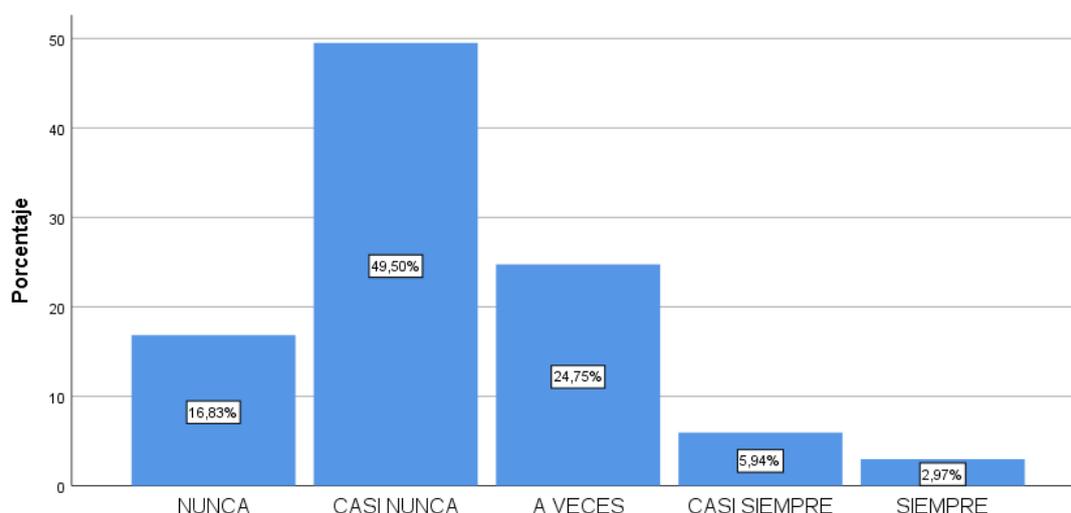
Pregunta 26. La entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web como se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	16,8	16,8	16,8
	CASI NUNCA	50	49,5	49,5	66,3
	A VECES	25	24,8	24,8	91,1
	CASI SIEMPRE	6	5,9	5,9	97,0
	SIEMPRE	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 35

Pregunta 26. La entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web como se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo.



P26. La entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web como se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 2.97% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 5.94% se ubica en la opción “casi siempre”, 24.75% se ubica en la opción “a veces”, el 49.50% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 16.83% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad explica con claridad a sus contribuyentes en la cartilla de impuesto vehicular o en la web como se calcula su impuesto vehicular en función del valor de adquisición de su vehículo.

Tabla 34

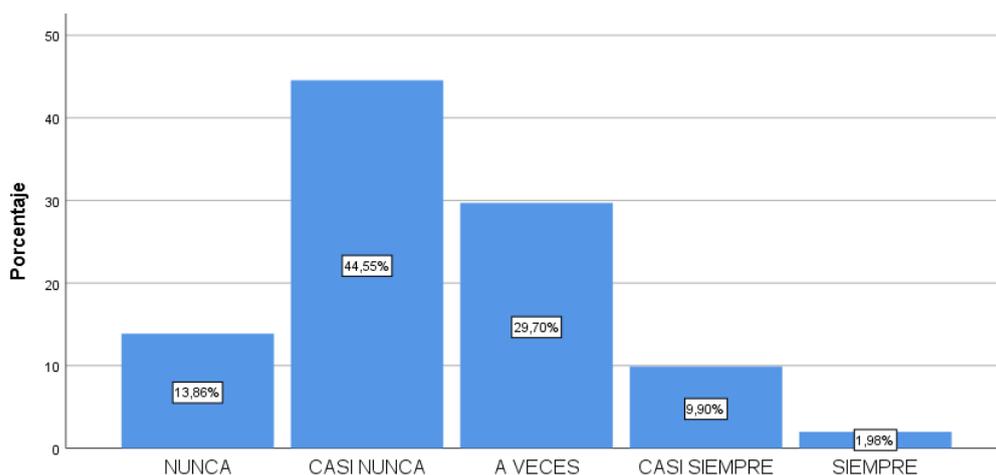
Pregunta 27. El portal Web informa la tabla actualizada de valores referenciales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el cálculo de impuesto vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	13,9	13,9	13,9
	CASI NUNCA	45	44,6	44,6	58,4
	A VECES	30	29,7	29,7	88,1
	CASI SIEMPRE	10	9,9	9,9	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 36

Pregunta 27. El portal Web informa la tabla actualizada de valores referenciales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el cálculo de impuesto vehicular.



P27. El portal Web informa la tabla actualizada de valores referenciales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el cálculo de impuesto vehicular

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 9.90% se ubica en la opción “casi siempre”, 29.70% se ubica en la opción “a veces”, el 44.55% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 13.86% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca el portal Web informa la tabla actualizada de valores referenciales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el cálculo de impuesto vehicular.

Tabla 35

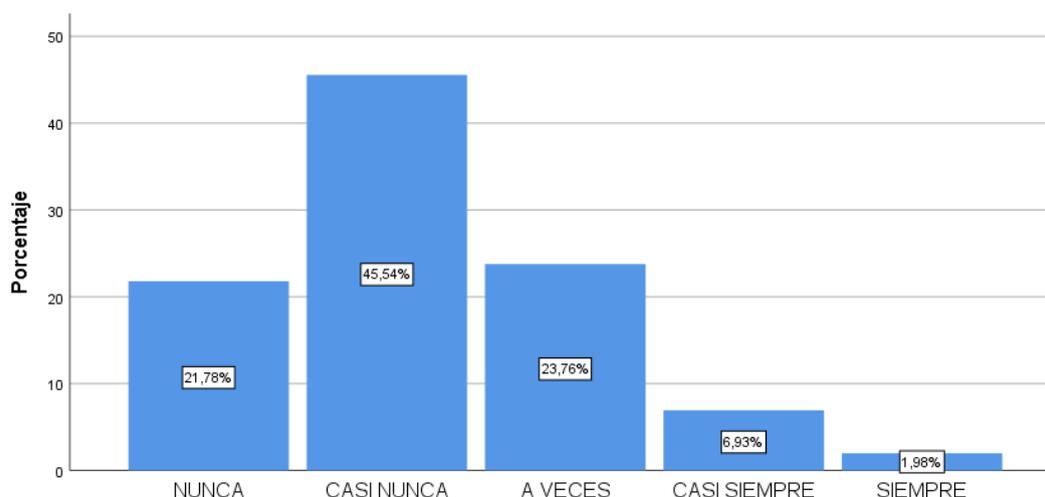
Pregunta 28. La entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	22	21,8	21,8	21,8
	CASI NUNCA	46	45,5	45,5	67,3
	A VECES	24	23,8	23,8	91,1
	CASI SIEMPRE	7	6,9	6,9	98,0
	SIEMPRE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Figura 37

Pregunta 28. La entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF.



P28. La entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad como se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF

Nota: Obtenido del cuestionario Impuesto Vehicular

Se puede observar que el 1.98% de los contribuyentes encuestados, se ubican en la opción “siempre”, el 6.93% se ubica en la opción “casi siempre”, 23.76% se ubica en la opción “a veces”, el 45.54% se ubica en la opción “casi nunca”, y finalmente, 21.78% se ubican en la opción “nunca”. Esto permite comprender que casi nunca la entidad explica en atención presencial o virtual a sus contribuyentes con claridad cómo se calcula su impuesto vehicular en función del valor referencial del MEF.