



**Universidad César Vallejo**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gobierno electrónico y recaudación predial para la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2024

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

#### **AUTORA:**

Arbaiza Godos, Karol Melissa ([orcid.org/0000-0003-1892-5266](https://orcid.org/0000-0003-1892-5266))

#### **ASESORES:**

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo ([orcid.org/0000-0002-5224-4854](https://orcid.org/0000-0002-5224-4854))

Dr. Fernandez Cueva, Amado ([orcid.org/0000-0002-5307-3583](https://orcid.org/0000-0002-5307-3583))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y recaudación predial para la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2024", cuyo autor es ARBAIZA GODOS KAROL MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

CHICLAYO, 04 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO <b>DNI:</b> 16641200 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5224-4854	Firmado electrónicamente por: MCAMACHOLA el 11-08-2024 16:40:16

Código documento Trilce: TRI - 0847513



**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARBAIZA GODOS KAROL MELISSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y recaudación predial para la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2024", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KAROL MELISSA ARBAIZA GODOS <b>DNI:</b> 46964993 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1892-5266	Firmado electrónicamente por: AGODOSKM el 04-08- 2024 17:49:34

Código documento Trilce: TRI - 0847512

## Dedicatoria

Dedico el presente estudio a mi familia y a mi adorada hija por su amor inquebrantable y su apoyo constante. Gracias por ser mi principal fuente de fortaleza y motivación. Este logro es tan suyo como mío.

*Karol Melissa*

## Agradecimiento

A la Universidad César vallejo por brindarnos la oportunidad de seguir creciendo en el ámbito de la gestión pública, al alcalde y colaboradores de una municipalidad provincial de Lambayeque por el apoyo brindado para concretar con éxito el presente estudio

*La autora*

## 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.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	14
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN .....	23
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES .....	30
VII. PROPUESTA .....	31
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Resultados del cuestionario de calidad de servicio en su dimensión facilidad de acceso .....	17
<b>Tabla 2.</b>	Resultados del cuestionario de calidad de servicio en su dimensión rapidez de respuesta .....	18
<b>Tabla 3.</b>	Resultados del cuestionario de calidad de servicio en su dimensión veracidad .....	19
<b>Tabla 4.</b>	Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión igualdad .....	20
<b>Tabla 5.</b>	Resultados del cuestionario de calidad de servicio en su dimensión materialidad .....	21
<b>Tabla 6.</b>	Resultados del cuestionario de calidad de servicio en su dimensión honestidad .....	22

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Síntesis gráfica de la propuesta .....	34
---------------------------------------------------------	----



## Resumen

El presente estudio constituye un aporte alineado con el ODS 16 orientado a promover la paz, justicia e instituciones sólidas y surge a raíz de evidenciar los prolongados tiempos de espera y engorrosas colas que experimentan los usuarios para acceder a una atención en una municipalidad de Lambayeque, situación que conlleva a plantear como objetivo general elaborar una propuesta de gobierno electrónico en la recaudación del impuesto predial para mejorar la calidad de servicio en una municipalidad de Lambayeque, dicho estudio fue de tipo básico, con diseño descriptivo propositivo, dirigido a una población de 2440 contribuyentes y una muestra de 155 ciudadanos a quienes se les aplicó como instrumento de campo el cuestionario, cuyos resultados fueron procesados utilizando la estadística descriptiva, dicha información sirvió como base para la elaboración de la propuesta de gobierno electrónico, la misma que se sustenta en la teoría de gobernanza electrónica, la teoría de calidad de servicio y el enfoque de gestión por resultados propuestos en los documentos y normativas de gestión pública del estado peruano, dicha propuesta fue sometida a validación mediante juicio de experto.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, calidad de servicio, recaudación, impuesto predial

## **Abstract**

This study constitutes a contribution aligned with SDG 16 aimed at promoting peace, justice and strong institutions and arises from evidencing the long waiting times and cumbersome queues experienced by users to access care in a municipality of Lambayeque, a situation that leads to raising as a general objective to develop a proposal for electronic government in the collection of property tax to improve the quality of service in a municipality of Lambayeque, said study was of a basic type, with a descriptive-propositional design, aimed at a population of 2,440 taxpayers and a sample of 155 citizens to whom the questionnaire was applied as a field instrument, the results of which were processed using descriptive statistics, said information served as a basis for the elaboration of the electronic government proposal, which is based on the theory of electronic governance, the theory of quality of service and the approach of management by results proposed in the documents and regulations of public management of the Peruvian state, said proposal was subjected to validation through expert judgment..

**Keywords:** E-Government, service quality, tax collection, property tax