



**Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del
impuesto vehicular en el servicio de administración
tributaria de Lima**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Kelly del Carmen Ayllón Samaniego

ASESOR:

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Jorge Díaz Dumont

Presidente

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

Secretario

Dr. José Muñoz Salazar

Vocal

Dedicatoria

A mi pequeña y dulce Alessandra quien día a día me da fuerzas para vencer cada obstáculo en la vida. Eres mi razón de ser hija.

Agradecimiento

A mis padres, hermanos, amigos y compañeros que siempre valoraron mi esfuerzo. A mis profesores quienes nos han motivado para lograr avanzar la maestría y han visto nuestro esfuerzo diario. Y a ti, persona especial gracias porque desde que te conocí, me has dado tranquilidad y confianza.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Kelly del Carmen Ayllón Samaniego, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, quien ha elaborado la tesis:

“Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima.”

Para obtener el grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de investigación de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa.

Asimismo, dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido de manera personal las opiniones vertidas por terceros ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en el internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 de diciembre del 2016.

Presentación

No podemos negar que hoy en día las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) vienen siendo usadas por las entidades de gobierno con la finalidad de brindar mejores servicios a la ciudadanía. Consideramos, que lo que se busca es que cada ciudadano se integre a este cambio en el manejo de la comunidad a través del Gobierno Electrónico.

El objetivo de esta investigación se centra en el beneficio que brinda las prácticas de Gobierno Electrónico en la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el SAT de Lima; para el desarrollo de esta investigación se ha hecho uso de textos, normas legales, y otros documentos que forman parte de nuestras fuentes secundarias, lo cual nos ha permitido obtener información suficiente para dar a conocer la importancia que tiene el Gobierno Electrónico dentro de las instituciones públicas como el SAT de Lima, para el cumplimiento y logro de sus metas de recaudación tributaria respecto al impuesto vehicular, abriendo espacios donde la información que se otorga es constante, clara y precisa, y se da a todos los ciudadanos sin excepción.

Nuestro país, a la fecha no lleva un gobierno electrónico plenamente vigente, a pesar de la normatividad dada para su implementación en mediano plazo, pero muchas entidades públicas han optado por aplicar prácticas de gobierno electrónico que hacen que los canales de comunicación y de servicio a los ciudadanos sean cada vez más cortos. Teniendo como resultado el conocimiento de lo que implica, en el caso del SAT de Lima, tributar.

Para el desarrollo del presente trabajo se ha considerado la recaudación tributaria del impuesto vehicular, desde el punto de vista del administrado, no de la administración; ya que se está considerando el desarrollo del gobierno electrónico también desde la forma como lo aprecia el ciudadano.

Dentro del desarrollo de nuestro trabajo de investigación buscaremos la relación entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto

vehicular en el SAT de Lima. Lo que se busca es demostrar que las herramientas tecnológicas acortan las brechas políticas, sociales y económicas. Que una comunidad informada, es una comunidad que tiene mayores ventajas, tanto para interpelar a sus gobernantes, como para direccionar las acciones conducentes al desarrollo social. Y siendo que esto último, desarrollo social, tiene que ver con el estado, la recaudación tributaria, sea en el tributo que sea, tiene un fin social, y mientras mayor sea el conocimiento de los ciudadanos, mayores serán los niveles de recaudación, por tener una finalidad común. Que es el desarrollo sostenido de la sociedad.

Índice

| | |
|---|------|
| Página del jurado | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de Autenticidad | iv |
| Presentación | v |
| Índice | vii |
| Lista de Tablas | ix |
| Lista de Figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Antecedentes | 16 |
| 1.1.1 Antecedentes internacionales | 16 |
| 1.1.2 Antecedentes nacionales | 17 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 19 |
| 1.2.1 Gobierno electrónico | 21 |
| 1.2.2 Recaudación tributaria | 29 |
| 1.2.3 Impuesto vehicular | 31 |
| 1.2.4 Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT | 33 |
| 1.3 Justificación | 40 |
| 1.4 Problema | 41 |
| Problema General | 42 |
| Problemas específicos | 42 |
| 1.5 Hipótesis | 43 |
| Hipótesis general | 43 |
| Hipótesis específicas | 43 |
| 1.6 Objetivos | 44 |
| Objetivo general | 44 |
| Objetivos específicos | 44 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 46 |
| 2.1 Variables | 46 |
| Variable 1. Gobierno Electrónico | 46 |

| | |
|---|-----|
| Variable 2. Recaudación Tributaria del impuesto Vehicular | 46 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 47 |
| 2.3 Metodología | 48 |
| 2.4 Tipos de estudio | 49 |
| 2.5 Diseño | 50 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 50 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 53 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 54 |
| 2.9 Aspectos éticos | 56 |
| III. RESULTADOS | 58 |
| 3.1 Análisis descriptivo | 59 |
| 3.2 Contrastación de hipótesis | 67 |
| IV. DISCUSIÓN | 73 |
| V. CONCLUSIONES | 76 |
| VI. RECOMENDACIONES | 76 |
| VII. REFERENCIAS | 78 |
| VIII. ANEXOS | 81 |
| ANEXO 1: ARTÍCULO CIENTÍFICO | 82 |
| ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 92 |
| ANEXO 3. CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN | 94 |
| ANEXO 4: BASE DE DATOS ENCUESTA GENERAL | 95 |
| ANEXO 5: BASE DE DATOS ENCUESTA PILOTO | 99 |
| ANEXO 6: CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN | 100 |
| ANEXO 7: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO | 102 |

Lista de Tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Hogares según condición de tenencia de Tecnologías de Información y Comunicación | 20 |
| Tabla 2 | Tributos Municipales, D.S 156-2004. Ley de Tributación Municipal | 30 |
| Tabla 3 | Visitas y pagos a través del Portal WEB del SAT de Lima | 37 |
| Tabla 4 | Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico | 47 |
| Tabla 5 | Operacionalización de la variable Recaudación Tributaria del Impuesto vehicular | 48 |
| Tabla 6 | Ficha técnica del instrumento de la variable Gobierno Electrónico | 54 |
| Tabla 7 | Ficha técnica del instrumento de la Recaudación Tributaria | 54 |
| Tabla 8 | Resumen del procedimiento de casos con respecto a la variable Gobierno Electrónico | 55 |
| Tabla 9 | Estadísticas de Confiabilidad | 55 |
| Tabla 10 | Resumen del procedimiento de casos con respecto a la variable Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular | 56 |
| Tabla 11 | Estadísticas de Confiabilidad | 56 |
| Tabla 12 | Distribución de la tabla de frecuencia Gobierno Electrónico | 59 |
| Tabla 13 | Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Información | 60 |
| Tabla 14 | Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Interacción | 61 |
| Tabla 15 | Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Transacción | 62 |
| Tabla 16 | Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Transformación | 63 |
| Tabla 17 | Distribución de la tabla de frecuencia Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular | 64 |
| Tabla 18 | Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Determinación por declaración jurada | 65 |
| Tabla 19 | Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Determinación por Fiscalización | 66 |
| Tabla 20 | Relación entre el las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular | 67 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 21 | Relación entre el la información en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular | 68 |
| Tabla 22 | Relación entre el la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular | 69 |
| Tabla 23 | Relación entre el la Transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular | 70 |
| Tabla 24 | Relación entre el la Transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular | 71 |

Lista de Figuras

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | Tipos de Gobierno Electrónico | 26 |
| Figura 2 | Evolución del Gobierno Electrónico en el Estado Peruano | 27 |
| Figura 3 | Fases del Gobierno Electrónico | 29 |
| Figura 4 | Recaudación de impuesto vehicular del año 1997 al 2015 | 34 |
| Figura 5 | Efectividad de la Recaudación Tributaria por concepto tributario, 1997 – 2015 | 39 |
| Figura 6 | Gobierno Electrónico en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 58 |
| Figura 7 | Formulación de Información en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 59 |
| Figura 8 | Formulación de la Interacción en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 60 |
| Figura 9 | Formulación de la Transacción en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 61 |
| Figura 10 | Formulación de la Transformación en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 62 |
| Figura 11 | Recaudación Tributaria por impuesto vehicular en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 63 |
| Figura 12 | Formulación de la determinación del impuesto vehicular por declaración jurada en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 64 |
| Figura 13 | Formulación de la determinación del impuesto vehicular por Fiscalización en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima | 65 |

Resumen

El presente estudio de investigación ha tenido como objetivo conocer la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el SAT de Lima.

Cabe señalar, que la investigación es de tipo correlacional descriptivo, para lo cual se ha contado con una muestra de 149 personas que han sido atendidas dentro de las instalaciones del SAT de Lima, en la Sede Camaná, quienes han constituido el total de personas encuestadas a fin de lograr cumplir con los objetivos de nuestra investigación.

Dentro del instrumental aplicado, debemos señalar que se ha aplicado un cuestionario, que consta de 54 preguntas cerradas, de las cuales tenemos que 30 ítems corresponden a la variable Gobierno Electrónico, y 24 ítems corresponden a la variable Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular.

Podemos concluir, que conforme al objetivo general e hipótesis general, se concluye que existe una relación baja y positiva entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria, con lo cual, tenemos que mientras más prácticas de gobierno electrónico se realicen, los niveles de recaudación tributaria por Impuesto vehicular se van a incrementar. ($Rho=0,308$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).

Palabras claves: Gobierno Electrónico, Tecnología de la Información y Comunicación, Herramientas tecnológicas, Recaudación Tributaria, Impuesto Vehicular, tributación.

Abstract

The present research study has as objective to know the relation between the Electronic Government and the Tax Collection of the Vehicle Tax in the SAT of Lima

It should be noted that the research is of a descriptive correlational type, for which a sample of 149 people have been treated within the SAT facilities of Lima, at Camaná Headquarters, who have constituted the total number of people surveyed In order to achieve the objectives of our research.

Within the applied instruments, we must point out that a questionnaire has been applied, which consists of 54 closed questions, of which we have 30 items correspond to the variable Electronic Government, and 24 items correspond to the variable Tax Collection by Vehicle Tax.

We can conclude that, according to the general objective and general hypothesis, it is concluded that there is a low and positive relationship between e-government and tax collection, which means that the more e-government practices, the levels of tax collection for vehicle tax are going to increase. (Rho = 0.308, p-value = 0.000 <0.05).

Keywords: Electronic Government, Information Technology and Communication, Technological tools, Tax collection, Vehicle tax, Taxation.