



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto  
vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad  
provincial. Lambayeque, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Luis Enrique Baca Castañeda (ORCID: 0000-0002-8043-927X)

**ASESOR:**

Dr. Hugo Ricardo Prado López (ORCID: 0000-0003-4010-3517)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi primogénito Abraham Enrique, quién viene en camino y me inspira a ser mejor persona y a luchar por mis sueños.

A mi esposa, por su amor, cariño y por estar a mi lado en todos los momentos.

A mis Padres por su protección y ejemplo a lo largo de mi vida.

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de seguir estudiando.

Al Dr. Hugo Ricardo Prado López por su asesoría de tesis.

Al Dr. Gimmy Roberto Asmad Mena por su amistad y sugerencia profesional.

## Índice de contenidos

	Pág.
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Índice de figuras</b>	vi
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>Resumo</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	7
<b>III. METODOLOGÍA</b>	35
3.1 Tipo y diseño de la investigación	35
3.2 Variables y operacionalización	36
3.3 Población, muestra y muestreo	39
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	40
3.5 Procedimientos	43
3.6 Método de análisis de datos	44
3.7 Aspectos éticos	44
<b>IV. RESULTADOS</b>	45
<b>V. DISCUSIÓN</b>	57
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	62
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	65
<b>VIII. PROPUESTA</b>	67
<b>REFERENCIAS</b>	73
<b>ANEXOS</b>	76

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de gobierno electrónico	37
Tabla 2. Operacionalización de la recaudación tributaria del impuesto vehicular	37
Tabla 3. Operacionalización de la calidad del servicio	38
Tabla 4. Población de estudio	39
Tabla 5. Muestra de estudio	40
Tabla 6. Confiabilidad de las variables de estudio	43
Tabla 7. Validez de expert	43
Tabla 8. Niveles del gobierno electrónico	45
Tabla 9. Niveles de la recaudación tributaria del impuesto vehicular	46
Tabla 10. Niveles de la calidad del servicio	47
Tabla 11. V1: Gobierno electrónico (agrupado)*V3: Calidad del servicio (agrupado)	48
Tabla 12. V2: Recaudación tributaria del impuesto vehicular (agrupado)*V3: Calidad del servicio	49
Tabla 13. Prueba de normalidad de las variables de estudio	50
Tabla 14. Prueba de regresión de las variables de estudio	52

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gobierno digital	13
Figura 2 Facultades de la Administración Tributaria Municipal	24
Figura 3 Niveles del gobierno electrónico	45
Figura 4 Niveles de la recaudación tributaria del impuesto vehicular	46
Figura 5 Niveles de la calidad del servicio	47
Figura 6 V1: Gobierno electrónico (agrupado)*V3: Calidad del servicio (agrupado)	48
Figura 7 V2: Recaudación tributaria del impuesto vehicular (agrupado)*V3: Calidad del servicio	49

## Resumen

El presente estudio abordó temas vinculados con el uso de la tecnología para la recaudación tributaria para mejorar la atención en los usuarios en una entidad del estado. En principio se planteó el objetivo de determinar la incidencia del gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular sobre la calidad del servicio en una municipalidad provincial en Lambayeque en el año 2020.

La investigación fue de tipo aplicado, de nivel explicativo, de enfoque cuantitativo, de método hipotético-deductivo y de diseño no-experimental, correlacional-causal. La muestra lo conformaron 346 contribuyentes de una municipalidad, elegidos de manera probabilística. La técnica fue la encuesta y elaboraron tres instrumentos, uno para cada variable, validado por expertos y determinado su confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach.

Los hallazgos, indicaron que el gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020. Según las evidencias estadísticas con el uso de la prueba de regresión logística multinomial, con la correlación parcial de orden 0 indicó (0.699), evidenciando una buena correlación positiva ( $\text{sig}=0.000$ ). Además, el ajuste del modelo final ( $\text{Chi Cuadrado}=1131,669$ ,  $\text{Sig}=0.000$ ), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,966) indicando la variabilidad que explica al modelo en 96,6 %.

**Palabras claves:** Gobierno, recaudación, impuesto, calidad.

## **Abstract**

This study addressed issues related to the use of technology for tax collection to improve customer service in a state entity. In principle, the objective of determining the incidence of electronic government and tax collection of the vehicle tax on the quality of the service in a provincial municipality in Lambayeque in the year 2020 was raised.

The research was applied, explanatory level, quantitative approach, hypothetical-deductive method and non-experimental, correlational-causal design. The sample was made up of 346 taxpayers from a municipality, chosen probabilistically. The technique was the survey and they developed three instruments, one for each variable, validated by experts and their reliability determined by Cronbach's alpha coefficient.

The findings indicated that electronic government and vehicle tax collection significantly affect the quality of service in a provincial municipality. Lambayeque, 2020. According to the statistical evidence with the use of the multinomial logistic regression test, with the partial correlation of order 0 indicated (0.699), showing a good positive correlation (sig = 0.000). In addition, the adjustment of the final model (Chi Square = 1131.669, Sig = 0.000), explains the existence of the model, additionally, the pseudo R squared has a Nagelkerke (0.966) indicating the variability that explains the model in 96.6 %.

**Keywords:** Government, collection, tax, quality.



## Resumo

Este estudo abordou questões relacionadas ao uso de tecnologia para arrecadação de tributos para melhorar o atendimento ao consumidor em um ente estadual. Em princípio, levantou-se o objetivo de determinar a incidência da administração eletrônica e da cobrança do imposto automóvel na qualidade do serviço de um município provincial de Lambayeque no ano de 2020.

A pesquisa foi aplicada, nível explicativo, abordagem quantitativa, método hipotético-dedutivo e não experimental, delineamento causal-correlacional. A amostra foi constituída por 346 contribuintes de um município, escolhidos probabilisticamente. A técnica foi a survey e eles desenvolveram três instrumentos, um para cada variável, validados por especialistas e sua confiabilidade determinada pelo coeficiente alfa de Cronbach.

Os resultados indicaram que o governo eletrônico e a arrecadação de impostos sobre veículos afetam significativamente a qualidade do serviço em um município provincial. Lambayeque, 2020. De acordo com as evidências estatísticas com a utilização do teste de regressão logística multinomial, com a correlação parcial de ordem 0 indicada (0,699), mostrando uma boa correlação positiva (sig = 0,000). Além disso, o ajuste do modelo final (Chi Square = 1131,669, Sig = 0,000), explica a existência do modelo, além disso, o pseudo R ao quadrado tem um Nagelkerke (0,966) indicando a variabilidade que explica o modelo em 96,6%.

**Palavras-chave:** Governo, arrecadação, impostos, qualidade.

## I. INTRODUCCIÓN

Defensoría del Pueblo (2020) en su informe anual del 2019 sobre los derechos humanos, el ejercicio de los servicios público y el desempeño de las entidades públicas, en cual se determinó que las municipalidades a nivel nacional recibieron la mayor cantidad de quejas con 23,15 %, referente a los trámites presentados por los usuarios. Coincidiendo con el departamento de Lambayeque donde sus municipios fueron las que presentaron el mayor número de quejas con 21,6 % respecto a los retrasos para atender las solicitudes.

Ochoa (2018) publicó un artículo sobre el informe de Relevancia de la Calidad de Servicio 2018 en el Perú, que realizó Global Research Marketing (GRM), aplicaron una encuesta a personas, de los cuales respondieron el 67 % mencionando que no regresarían por un servicio que les genere una mala experiencia, un 60 % solicita el libro de reclamaciones, por lo que el Director de JL Consultores expone que todas las empresas con fines lucro que brindan servicios y viven de sus clientes, estos no regresan si es que han recibido un mal trato. De forma complementaria, se obtuvieron resultados sobre los diferentes aspectos que generan rechazos en los clientes cuando un servicio es de poca calidad, como, por ejemplo: las demoras en la atención obtuvieron el mayor rechazo con 73 %, seguido de respuestas poco válidas o respuestas sin argumentos con un 69.4 %, nadie me atiende con 53.8 %, el trato no es cordial 51.8 %, no conoce el producto o servicio 50.2 %, falta de respuesta 40.9 %, no entiende mi requerimiento 35.9 %, no saluda ni se despide 24.3 % y no me escuchan con 23.9 %. Concluyendo que dichos aspectos negativos generan una mala experiencia en los clientes dando como resultado la no recomendación y bajas en las ventas.

La mala calidad de atención y de servicio que ofrecen las entidades públicas, mostrando su insatisfacción y desconfianza por el Estado, al respecto el Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2020) en su investigación sobre la percepción ciudadana en cuanto a la confianza en las entidades públicas, refirieron que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) encabeza el nivel de

confianza con un 55,1 % respecto al nivel de confianza de las municipalidades provinciales con un 14 %.

Según Cacciavillani (2020) mencionó que, el éxito de una empresa radica en las capacidades y conocimientos del personal de atención al cliente, por lo que es importante disponer del recurso humano especializado para ofrecer un servicio y/o producto de calidad, aumentando de forma positiva el nivel de confianza de los usuarios. Al respecto el INEI (2020) en los indicadores de la gestión municipal, indicó, para el departamento de Lambayeque sólo se cuenta con 351 personas exclusivas para el área de recaudación, evidenciado un claro problema en la calidad del servicio debido a la falta de personal especializado para la atención tributaria. Al respecto Rodríguez (2018) manifestó que, las instituciones por lo general no tienen un área con espacios establecidos para brindar el servicio al cliente generándole una mala experiencia y prologando los tiempos en la atención. En Estonia, el gobierno ha puesto el uso de la tecnología como su bandera, donde el 99 % de los trámites ofrecidos por el gobierno (un total de 1789) se pueden realizar desde cualquier sitio y momento, dado que sus páginas web están habilitadas las 24 horas del día durante toda la semana. Sólo para las operaciones inmobiliarias, contraer matrimonio o divorciarse se realizan de forma presencial. Además, el mayor aporte al PIB en el 2016 provino de la industria de los servicios y las tecnologías con un 70 %, asimismo, la digitalización les resulta un ahorro del 2% anual de su PIB respecto a salarios y gastos (Collera, 2018).

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2019), las acciones del gobierno electrónico sirven como un elemento de apoyo al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y ayuda como soporte sustancial en un Estado gubernamental. Es decir, se logra alcanzar niveles altos de rendimiento en cuanto a los resultados, mejora los procesos y procedimientos administrativos, incrementa la calidad de los servicios públicos, se procesa con más rapidez la información para la toma de decisiones, y promueve la comunicación virtual o de transferencia remota entre las diferentes entidades.

En cuanto a la calidad del servicio referente a la recaudación del impuesto vehicular de una municipalidad provincial en el departamento de Lambayeque, se

evidencia una situación desfavorable para el usuario debido a las largas colas que forman al interior y exterior de la entidad para solicitar información respecto al cálculo de deuda tributaria, a los plazos de pago, las formas de pago y fraccionamiento del cálculo a cancelar. Los contribuyentes acuden a la oficina de administración tributaria porque su página web es lenta y en ocasiones no accede a algunas opciones, por lo que genera confianza para realizar los pagos del impuesto vehicular por internet. El gobierno electrónico debe mejorar y ser amigable de forma que la calidad del servicio sea integral, para que el rendimiento de la recaudación sea superior. Adicionalmente los usuarios se muestran descontentos por la mala calidad en la atención, debido a la falta de conocimiento y especialización en materia tributaria del personal que brinda y procesa la información, ocasionando que la atención al usuario se prolongue resultando que los tramites sean engorrosos, llegando a generar malestar en los contribuyentes, por lo que sienten que la calidad del servicio es deficiente.

Las posibles alternativas de solución de esta situación problemática se pueden asentar en el gobierno electrónico que refiere la mejora de la comunicación de manera remota en los gobiernos locales, mejorando la atención de los usuarios con transparencia, participativa, para lo cual emplea la tecnología y la digitalización mediante páginas Web (De la Cruz (2018). A la vez la recaudación tributaria del impuesto vehicular, mediante el proceso de desembolso económico que permite obtener los documentos que acredita la inscripción del vehículo en el registro de propiedad vehicular en las municipalidades (MEF, 2004). En consecuencia, se formuló la siguiente pregunta general de investigación: ¿De qué manera el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020? Y los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?, (2) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?, (3) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto

vehicular incide en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?, (4) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?, (5) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020? Y (6) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?

Además, se planteó el objetivo general: Determinar la incidencia del gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular sobre la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Y los objetivos específicos: (1) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (2) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (3) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (4) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (5) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020 y (6) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

En consecuencia, se planteó la hipótesis general; El gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, y las hipótesis

especifica: (1) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (2) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (3) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (4) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020, (5) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020 y (6) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020

El presente estudio se justifica desde lo práctico, debido a los usuarios se verán favorecidos al ponerse en ejecución los procesos del gobierno electrónico, el uso de los recursos digitales y tecnológicos reducirán los tiempos de espera y de atención, las actividades de atención se realizan de manera virtual o remota, se ejecutaran muchos más procesos con rapidez y los recaudación tributaria del impuesto vehicularse podrán realizar de manera más eficiente para la tramitación de la documentación de los documentos de propiedad vehicular en la municipalidad provincial.

Encuentra justificación teórica, por cuanto sea compilado información relevante de las variables gobierno electrónico con la conceptualización de Rincón y Vergara (2017), para la recaudación tributaria del impuesto vehicular se consideró los aportes de los especialistas del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2004), las definiciones valiosas de Fernández (2015) para la calidad del servicio. El marco

encuentra cimientos valiosos por cuanto las variables de estudio han sido dimensionadas y conceptualizadas con la intención de aportar al campo científico.

En cuanto a lo metodológico, la investigación se desarrolló empleando los procesos del método científico, se consideró los términos científicos en cada uno de los pasos a seguir, iniciando desde el tipo de estudio, su nivel, enfoque y la metodología, a la vez el enfoque que se aplicó. Se elaboraron los instrumentos para la compilación de los datos de acuerdo con lo especificado por la Universidad César Vallejo, en la aplicación de los instrumentos mediante la técnica de la encuesta, con los controles que se requiere con la confiabilidad dentro de los estándares permitidos y la validez de expertos que verificaron su aplicabilidad.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios previos internacionales, se tienen los siguientes:

López (2018) acerca de la calidad del servicio y la satisfacción de clientes de un restaurante de Guayaquil. Su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, mediante un enfoque mixto, de diseño no experimental transversal y nivel descriptivo. Con una población de 7280 clientes y una muestra de 365. La técnica empleada fue la encuesta por medio de dos instrumentos conformado por 25 ítems. Su resultado de correlación de Pearson de 0,697 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), siendo una correlación positiva y moderada entre las variables.

Bremero (2017) en su artículo sobre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas en universidades públicas en Ecuador. De enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño exploratorio. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Se elaboró dos instrumentos para medir ambas variables a una muestra de 146 trabajadores mediante una encuesta. Obtuvo como datos descriptivos porcentuales para gobierno electrónico de 77.9 %. Además, la correlación de Pearson de 0,882 ( $p = ,000 < 0,05$ ) siendo esta alta y positiva para las variables de estudio. La investigación también, apporto datos de regresión lineal con un coeficiente de determinación de 77.9 % y valor  $p$ -valor =  $0,000 < 0,05$ , detallando la dependencia entre el gobierno electrónico y rendición de cuentas.

Lizardo (2018) en su investigación sobre el gobierno electrónico y la percepción de la corrupción en Latinoamérica, estudio de enfoque cuantitativo no experimental, de nivel correlacional múltiple, de método observacional documental. Su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Teniendo como resultado la correlación de Spearman de 0,622 indicado un nivel moderado y positivo. Según el modelo de regresión seleccionado, explicó la variación de la variable percepción de la corrupción en un 69.2 %, además una correlación de 0.831 positiva considerable

Se tiene los siguientes estudios previos como antecedentes nacionales. Según Guillen (2020) en su estudio acerca del gobierno electrónico y la gestión de tesorería en una entidad del Estado, de enfoque cuantitativo, de diseño no



experimental transversal, de nivel descriptivo-correlacional. Su objetivo fue establecer la relación entre ambas variables. Su población y muestra fue de 45 funcionarios de la oficina de tesorería, utilizó la técnica de la encuesta para compilar información de las variables. Su dato descriptivo porcentual del gobierno electrónico indicó un 35,6 % perciben un nivel medio, siendo el más frecuente en la muestra, y que un 33,3 % un nivel bajo y el 31,1 % sostuvo un nivel alto. Su resultado inferencial entre el gobierno electrónico y gestión de tesorería fue de un valor de Rho Spearman = 0,921 (p-valor<0,05) significativo de correlación alta, además la tecnología de la información y comunicación con la gestión de tesorería de  $r=0,660$ , significativa.

Ríos (2020) en su investigación respecto del gobierno electrónico y calidad de servicio en CENFOTUR, de nivel correlacional, con método hipotético deductivo, de diseño no experimental y transversal, de enfoque cuantitativo. Tuvo como objetivo establecer la relación entre las dos variables, con una población conformada por 65 proveedores seleccionada mediante muestreo probabilístico aleatorio. La técnica utilizada fue la encuesta por medio de dos instrumentos. En su resultado descriptivo del gobierno electrónico indicó un 22,0 % un nivel bajo, el 74,0 % un nivel medio y el 5,0 % sostuvo un nivel alto. Para la calidad de servicio, refirió un 3,0 % un nivel bajo, el 88,0 % un nivel medio y el 9,0 %. Como resultado de la prueba de hipótesis indicó una correlación de 0.551 (p-valor < 0,05), significativo, siendo una correlación positiva moderada.

Así mismo Binimelis (2017) manifestó que el gobierno electrónico debe ser considerado como un instrumento ineludible de política pública, que ha cambiado el comportamiento del gobierno. Partiendo de los desafíos éticos y políticos que implica el ejercicio competitivo del trabajo social, se efectúa un estudio exhaustivo de la interpretación del gobierno considerándolo un instrumento imparcial o ideológicamente explícito, refiriendo también su relación con el poder y el impacto negativo en la ciudadanía. Recomendando que el gobierno electrónico sea considerado como una especie de tecnología social o una alternativa al trabajo social, orientado a la tolerancia mutua y la formación de ciudadanos que puedan

entender la conmoción que producen los avances tecnológicos en la sociedad y en la vida cotidiana.

En la misma línea Gonzales y Echevarría (2016) aludió que los entes públicos tienen la función de ofrecer a la sociedad en general servicios de gobernabilidad electrónica de excelencia, lo cual es posible obtener a través de una perspectiva direccionada a los servicios y a los diversos puntos de interoperabilidad; dichos escenarios se desarrollaran en base a la tecnología de middleware, el cual permite enlazar diferentes conectores y plataformas de software. Por tal motivo los diversos gobiernos buscan implementar legislaciones que favorezcan el desarrollo de legislaciones dirigidas a salvaguardar la información.

De la Cruz (2018) en su investigación referente al gobierno electrónico y en la atención de calidad del Banco de la Nación, de diseño no experimental y transversal, de nivel descriptivo-correlacional. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, con una población de 120 trabajadores y una muestra de 92. La técnica empleada fue la encuesta. En el resultado descriptivo del gobierno electrónico indicó un 66,3 % deficiente, el 29,3 % un nivel moderado y el 4,3 % un nivel eficiente. Para la calidad en la atención indicó un 66,3 % deficiente, el 29,3 % un nivel moderado y el 4,3 % un nivel eficiente. Como resultado de la prueba de hipótesis indicó una correlación de 0.724 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), significativa, siendo una correlación positiva moderada.

Huancas (2020) en su publicación en cuanto del gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera de un gobierno regional, de diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo-correlacional. Su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Su población y muestra fue de 52 trabajadores de la oficina de administración, utilizó la técnica de la encuesta para obtener información de las variables en estudio. Su dato descriptivo porcentual del gobierno electrónico mostró un 21,2 % perciben un nivel bajo, el 50,0 % un nivel medio y el 28,8% sostuvo un nivel alto. Su resultado de la prueba de hipótesis indicó una correlación 0.859 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), siendo una correlación directa y significativa.

López (2016) refirió la importancia del rol que desempeñan los Gobiernos en resaltar los beneficios que facilitan los servicios electrónicos, en los que se

considera el servicio de atención al usuario y la implementación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la entidad, promoviendo la competitividad; por tal motivo las TIC son la herramienta precisa para afrontar los diversos retos de la gobernabilidad pública.

Delgado (2020) anotó sobre la calidad del servicio y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de una institución estatal, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Con una población de 100 usuarios externos y una muestra no probabilística de 40. Utilizó la encuesta como técnica para recoger datos de las variables mediante los instrumentos. Teniendo como resultado de correlación de Pearson de 0,937, y un coeficiente de determinación de  $r^2 = 87.86 \%$  indicando la influencia que ejerce la calidad de servicio sobre el desempeño laboral.

No obstante Portillo (2014) puntualizó que una recaudación exitosa se logra dependiendo de las estrategias de cobranza de la entidad receptora, así como también la diversidad de medios de pago, sumado a ello la dotación de herramientas tecnológicas otorgadas al servicio del contribuyente que conlleven al descargo pertinente de sus obligaciones tributarias y no tributarias; en donde las entidades públicas deben ratificar el compromiso de ofrecer un servicio al ciudadano basado en la eficiencia y calidad, que permita asegurar una recaudación efectiva, en beneficio de la ciudad. Para lograr dicho objetivo es necesario continuar con campañas de propagación de la cultura tributaria a través de diversos puntos y medios con la finalidad de sensibilizar a la ciudadanía con relación a la importancia del pago pertinente de los tributos.

Cruzado (2020) en su estudio de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una entidad pública, de diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo-correlacional. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables Su población estuvo compuesta por 569 usuarios y con muestra de 238 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta por medio de dos instrumentos. En su resultado descriptivo de la calidad del servicio; el 40,0 % indicó ser muy mala, el 18,0 % sostuvo ser mala, 13,0 % lo consideró regular y el 10,0 % refirió muy buena.

Los datos de la prueba de hipótesis refirieron una correlación de 0,847 siendo esta alta y positiva.

Por consiguiente, SERVQUAL es el resultado de la combinación de servicio y calidad, el cual se considera un instrumento relevante utilizado para efectuar la valoración de la calidad de los servicios que brinda una organización o entidad, a través de la comprobación de las dimensiones de la calidad se logrará reconocer las brechas existentes con relación cliente - proveedor del servicio y viceversa (Shaharier & Mondal, 2021).

Fernández (2018) en su investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud público, de diseño no experimental transeccional, de nivel descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo. Tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables. La técnica empleada fue la encuesta, su población y muestra fue de 30 clientes externos. En el resultado descriptivo de la calidad del servicio indicó que el 90,0 % un nivel medio y el 10,0 % consideró un nivel bajo. Como resultado de la prueba de hipótesis se tuvo una correlación de 0.377 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), siendo esta débil y positiva.

Paripancca (2019) en su investigación referente a la calidad del servicio y la satisfacción en la atención en un hospital, de diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Con una muestra de 261 pacientes. Se utilizó como técnica la encuesta. Obtuvo como datos porcentuales de la calidad de atención de 6,1 % en un nivel bajo y 93,9 % para el nivel medio. Además, una correlación de 0.214 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ) significativa, entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

Con relación a ello existen métodos para valorar la calidad de servicio, para lo cual se elaboró un instrumento que permite evaluar su calidad nombrada SERVQUAL (Service Quality), direccionando la medición de las percepciones y perspectivas de los usuarios en relación con la asistencia ofrecida, los cuales infieren en el entorno competitivo organizacional reseñó (Gallardo y Grandón, 2014).

## **Gobierno electrónico**

En este contexto, se desprenden diversas teorías con relación al tema de investigación, considerándose la independencia de cada una de las variables a desarrollar, se hace mención a la Teoría sostenida por Rivera (2016) quien definió al gobierno electrónico como el manejo de la tecnología de la información y las comunicaciones aplicado a las diversas operaciones y actividades desarrolladas por el sector público; con la finalidad de brindar una asistencia de calidad en la asistencia de los servicios y bienes que ofrecen a la población en general, resaltando que un adecuado uso del gobierno electrónico permite la disminución de los costos que realizan las instituciones estatales permitiéndoles reducir el gasto en los presupuesto.

Además, de concederles resultados eficientes y óptimos en la gestión y para lo cual también es necesario la cooperación del talento humano. Por su parte la Organización de las Naciones Unidas (ONU) señaló que el Gobierno Electrónico requiere la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con la intención de ofrecer servicios e información de calidad y oportuna a los ciudadanos, permitiendo el aumento de la eficiencia y eficacia, además de transparentar las acciones que efectúa el sector público en tiempo real (Rodríguez, 2004).

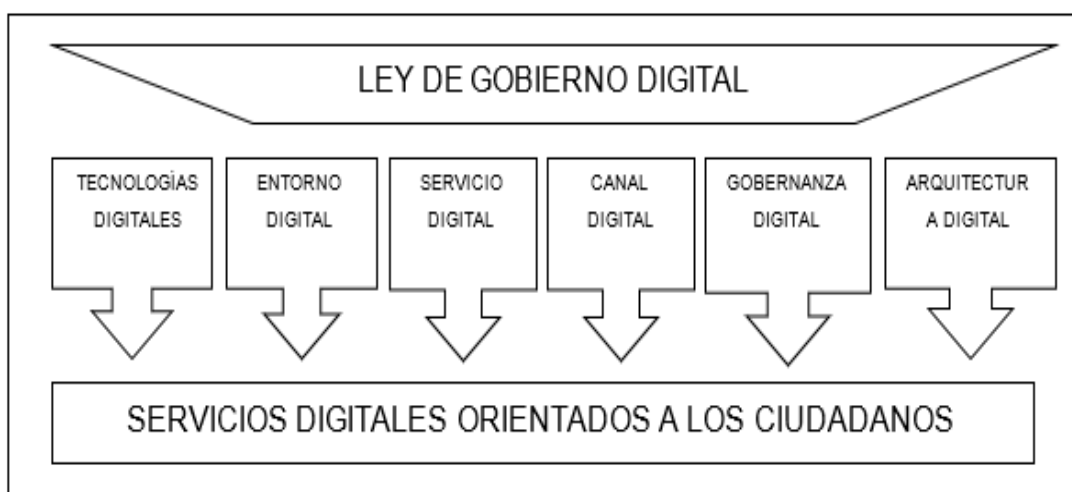
Es preciso que los servicios públicos se acerquen a la ciudadanía, del mismo modo los ciudadanos deben ser fiscalizadores de las gestiones que desarrollan las entidades públicas; por medio del gobierno electrónico, el ciudadano tiene accesibilidad a las fuentes informativas mediante conductos como el portal web, esta herramienta dota al ciudadano a ejercer acciones de control y fiscalización de la gestión pública, así como también es de utilidad para entidades supervisoras de los recursos y bienes del Estado como la Contraloría General de la Republica (Armas y Armas, 2011).

Al respecto, es preciso señalar que el desarrollo del Gobierno Electrónico se encuentra regulado por el Decreto Legislativo N°1412 (2018), el cual ratifica la Ley de Gobierno Digital, reglamentando las acciones del Gobierno y Gestión de las

Tecnologías Digitales en entidades correspondientes a la Administración Pública, estableciendo el marco jurídico aplicado al uso de tecnologías digitales y asistencia en los servicios digitales. A partir del año 2018 se fija una nueva regulación, la cual exige a las entidades del estado constituir un Comité con el fin de crear un Plan de Gobierno Digital, con el fin de promover un mejor manejo y utilización de las TIC, empleo de las directivas y lineamientos emitidos por la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI). De modo tal que el Plan de Gobierno Digital, estará conformado por el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, la estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y Política de Gobierno Electrónico.

### Figura 1

#### *Gobierno digital*



Nota: Adaptado del Gobierno Digital (El Peruano, 2018).

Por consiguiente, el Decreto Legislativo N°1412 (2018) en su Artículo N°3 hace referencia a las diversas definiciones que adopta la Ley:

Tecnologías digitales: Concernientes al manejo y empleo de Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, en las cuales se considera como herramientas el Internet, las tecnologías y mecanismos móviles, igualmente resalta el rol del análisis de datos manejado para optimizar la creación, recopilación, reciprocidad, incorporación, composición, investigación, acceso, búsqueda y exposición del contenido digital.

Entorno digital: Alude al ámbito que proporciona la aplicación de la tecnología y mecanismos digitales, los cuales se encuentran habitualmente se encuentran interconectados mediante Internet, en los cuales se lleva a cabo procesos, servicios e interrelación entre personas.

Servicio digital: Asistencia brindada de manera digital, mediante el manejo del internet, caracterizado por su espontaneidad, manejo virtual y aplicación de tecnologías digitales para su ejecución.

Canal digital: Es el medio por el cual se acerca el ciudadano a los diversos organismos o entidades públicas, facilitándoles el ingreso a diversos servicios digitales (información institucional, trámites, seguimiento a servicios digitales, etc.). Estos canales pueden ser páginas, sitios web, mensajería electrónica, aplicativos móviles, redes sociales u otros.

Ciudadano digital: Alusivo al individuo que utiliza métodos digitales y realiza diversas operaciones en el entorno digital avalado por sus deberes y derechos.

Gobernanza digital: Conformada por un conjunto de técnicas, disposiciones, instrumentos y normas, las cuales facultan el proceso de dirección, evaluación y supervisión de la aplicación de herramientas tecnologías digitales en la administración pública.

Arquitectura digital: Conformada por elementos, lineamientos y patrones que permite a las organizaciones establecer patrones referidos a los métodos de información, datos, seguridad y soporte tecnológico; direccionándolos a la misión y objetivos del ente, buscando promover la cooperación, interoperabilidad, fiabilidad y el manejo óptimo de las tecnologías digitales dentro de un gobierno digital.

Vinculado al tema Chacón (2019) refirió que la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI), es el miembro técnico especializado en las actividades digitales que brinda el estado, surgiendo como Ente Rector del Sistema Nacional de Informática, encargado de administrar y efectuar las Políticas Nacionales de Gobierno Electrónico, manteniendo dependencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; en donde una de sus funciones primordiales es el instaurar las coordinaciones ante los diversos niveles de gobierno, promoviendo la reciprocidad de datos informativos.

En el marco de la normatividad respecto a la accesibilidad e intercambio de información entre las entidades concernientes a la administración pública, el Decreto Supremo N° 133 (2013) se reconoce como el órgano encargado de especificar los estándares y lineamientos precisos, que permitan regular a las entidades de la administración pública a la correspondencia de información, reconociendo las siguientes funciones:

Especificar la normatividad para generar un óptimo intercambio de información entre las distintas entidades de la administración pública.

Consignar a través del Portal de Datos Espaciales del Perú los principales servicios web de información, utilizando la técnica de posicionamiento espacial (georeferencia); dotando a las Entidades Públicas en competencias y funciones regidas en base a la normatividad.

Construir y consolidar el Plan de implementación de servicios web de información georreferenciada que conducen las Entidades Estatales.

En efecto Chocobar (2018) indicó que es necesario avalar la interoperabilidad entre las entidades del Estado, solo así se logrará la reducción de procesos, los cuales en momentos resultan engorrosos, generando así ahorro al Estado Peruano y a la sociedad. Algunas de las decisiones que se pueden tomar para obtener resultados positivos del Gobierno Electrónico es el de instaurar un sólido Centro de Seguridad Digital en el Estado, el cual deberá garantizar el resguardo de los datos y fomentar la formación de una identidad digital en cada uno de los ciudadanos; así mismo lograr la utilización de la Plataforma GOB.PE como herramienta fundamental de servicios públicos en todas las entidades del estado, buscando obtener mayores índices de diaphanidad y rendición de cuentas, sin dejar de lado la necesidad de la digitalización de los servicios públicos con mayor demanda; generando promover e impulsar los servicios y mercados digitales en la sociedad, forjándose como una base transcendental que fomente el avance social y el progreso de la economía digital en nuestro país.

Así mismo Binimelis (2017) manifestó que el gobierno electrónico debe ser considerado como un instrumento ineludible de política pública, que ha cambiado el comportamiento del gobierno. Partiendo de los desafíos éticos y políticos que



implica el ejercicio competitivo del trabajo social, se efectúa un estudio exhaustivo de la interpretación del gobierno considerándolo un instrumento imparcial o ideológicamente explícito, refiriendo también su relación con el poder y el impacto negativo en la ciudadanía. Recomendando que el gobierno electrónico sea considerado como una especie de tecnología social o una alternativa al trabajo social, orientado a la tolerancia mutua y la formación de ciudadanos que puedan entender la conmoción que producen los avances tecnológicos en la sociedad y en la vida cotidiana.

Para Zamora y Cedeño (2018), la implementación del modelo de Gobierno Electrónico resulta fundamental, si bien el mundo se mantiene en una inmutable innovación el proceso de globalización ha permitido el despegue de la digitalización e implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), buscando aproximar a los usuarios a los diversos servicios que brindan las entidades del Estado por medios tecnológicos, facilitando la ejecución de diversas actividades, facultando el ahorro de esfuerzo, tiempo y dinero; a su vez la gestión pública deberá cimentar las ventajas que le otorga la aplicación del gobierno electrónico en base a la eficiencia y eficacia, necesarias para lograr un desarrollo favorable de la administración pública.

Guedez (2020) realizó una publicación referente a las implicaciones que se tiene en la gobernanza del gobierno electrónico, sosteniendo que el término gobernanza incluye un compendio de reglas que rigen el comportamiento de las representaciones sociales, así como también marca los lineamientos del comportamiento de las autoridades de gobernar de forma eficaz y justa. Impulsando la transformación, rediseño y reorganización de las organizaciones gubernamentales para que puedan cumplir con sus principales funciones, como de responder a las requerimientos y carencias de la comunidad; significando que todos los actores deben estar involucrados con los conceptos relacionados con la gobernanza. En tal sentido, el término gobierno electrónico surgió como una forma de especificar el mecanismo de interacción entre el país y sus ciudadanos, empleados, empresas y agencias intergubernamentales. De acuerdo con esta línea de pensamiento, el principal objetivo del trabajo teórico actual es reflexionar sobre

el impacto de la aplicación del gobierno electrónico, haciendo hincapié en los participantes implicados y las relaciones que se implantan entre ellos.

Por su parte Cormann (2014), resaltó que La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en función a su misión de plantear políticas para una vida mejor, resalta el rol primordial del Internet, como instrumento para lograr la optimización de los gobiernos; la gestión pública debe mantener una actitud proactiva, firme y decidida, en donde las TIC y el gobierno electrónico trabajen articuladamente, bajo el objetivo de lograr la eficiencia, efectividad y calidad en del servicio que en las entidades del estado, consiguiendo satisfacer las necesidades de la ciudadanía y reducir las trabas burocráticas.

En el mismo contexto Católico y Suárez (2016) sostuvo que el gobierno electrónico ha ganado preeminencia en el sector público, convirtiéndose en una pericia encaminada a transformar el gobierno direccionándola al cambio que concierne una nueva e innovadora gestión pública, permitiendo una mejor accesibilidad a la información y logrando aumentar la colaboración de la ciudadanía en los procesos públicos, simplificando los métodos de gestión para la asistencia de servicios y fortalecer la comunicación entre el estado y la ciudadanía a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación; por tal motivo las instituciones públicas latinoamericanas no son ajenas a este fin, en donde sus departamentos de administración tributaria también se han visto afectados por esta estrategia. Llevando a analizar la incidencia del gobierno electrónico en la accesibilidad de la información en distintos espacios web que las autoridades tributarias latinoamericanas han implantado, temiendo que pueda existir riesgo de corrupción por la inexactitud en la transparencia de la gestión y la restringida rendición de cuentas, generando un inadecuado control social.

Por consiguiente, De la Cruz (2018) especificó en su investigación que el gobierno electrónico es perfeccionar el desempeño de las funciones y roles que ejecutan las entidades del sector público; al establecer un gobierno electrónico se debe considerar que este se desarrolle en base a la eficiencia, transparencia, permitiendo la participación del ciudadano, por ello considero fundamental el planteamiento de las tres dimensiones que rigen el gobierno electrónico:

Dimensión externa: Los entes gubernamentales están en la obligación de brindar servicios sin limitación alguna a los ciudadanos, a través de las redes de comunicación se facilita el acceso en un corto tiempo; la implementación de portales institucional web son hoy en día los más utilizados, a ello se suma el manejo del emails, foros y plataformas digitales de atención al usuario; del mismo modo el ciudadano debe formarse para el uso de las herramientas digitales que proveen los gobiernos electrónicos.

Dimensión interna: El uso de las TIC conlleva a efectuar una valoración intrínseca, las cuales permitirán implementar los lineamientos precisos que conlleven al proceso adecuado de las operaciones, reducción de errores y a procedimientos eficaces y eficientes; para ello es ineludible la participación, adiestramiento y motivación de los colaboradores.

Dimensión relacional: La implementación de gobiernos electrónicos mediante el uso de las redes comunicativas faculta el intercambio de recursos con entidades públicas y privadas, con el fin de corregir y modificar operaciones internas de las organizaciones del estado para brindar al ciudadano un mejor servicio.

Según Armas y Armas (2011), el Gobierno Electrónico se distingue por las siguientes cualidades:

Manejo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), como facilitadoras de información e integración.

Forma de acceso virtual y participativo a la población en general.

La prestación de servicios se desarrolla de forma rápida y eficiente.

Mediación de los residentes en la concertación de decisiones y como fiscalizadores de las funciones de las entidades del estado.

Innova la administración pública, dotando de herramientas que proporcionan el acceso a servicios y trámites complejos.

Ofrece seguridad e intimidad en el acceso a la información y procedimientos efectuados.

Permite presentar solicitudes, así como también quejas y denuncias.

En la actualidad diversas naciones a nivel mundial buscan edificar una Sociedad de la Información, en donde el gobierno electrónico surge como

herramienta integradora, orientada al desarrollo, consintiendo crear, examinar, manejar y comunicar la pesquisa y el discernimiento; con la finalidad que la ciudadanía en general pueda emplear estos recursos para conseguir el perfeccionamiento razonable de la sociedad y optimizar la calidad de vida. Armas y Armas (2011) identificó cinco fases de gobierno electrónico, denominándolas de la siguiente manera:

**Presencia:** En esta etapa el gobierno electrónico limita la aplicación de las TIC a ofrecer soporte a los usuarios mediante el uso del Internet, ofreciéndoles información básica a través de mecanismos como sitios web o portales; reprimiendo la interacción entre el ciudadano y la entidad.

**Interacción:** En este segundo período se desarrolla el intercambio entre los ciudadanos y la entidad, ejerciéndose una mejor comunicación, dotando al ciudadano a acceder a información crítica, tramitar formatos por la Web y establecer trato vía correo electrónico.

**Transacción:** En esta fase se encuentran las entidades que cuentan con tecnología avanzada, en donde el ciudadano puede efectuar gestiones en línea sin tener la necesidad de realizarlos personalmente, facultándolos a realizar el seguimiento en línea u obtener una respuesta de manera instantánea en tiempo real.

**Transformación:** La cuarta fase implica un proceso de innovación, el cual apunta al desarrollo cultural, su implementación genera un gran reto por la implicancia en la reformulación de los servicios y operaciones que ofrece la entidad pública, permitiendo acceder a un servicio más personalizado.

**Participación democrática:** Promueve y admite la intervención de los ciudadanos y de entidades públicas como privadas, en iniciativas de desarrollo, caracterizándose por la interacción abierta con diversos medios. Estimulando la toma de decisiones de carácter participativo a través de la interacción por medio de blogs, foros y otros.

Por consiguiente, Rincón y Vergara (2017) refiere que la ejecución del gobierno electrónico ofrece grandes beneficios, no solo para el gobierno sino también para la sociedad; si bien su implementación genera menores índices de

corrupción, transparencia en la gestión pública, optimización de la atención, servicios eficientes, reducción del gasto público y tiempo, es necesario ahondar más a fondo e indicar los beneficios que brinda el gobierno electrónico:

**Disminución del tiempo en la ejecución de operaciones:** La utilización del gobierno electrónico facilita la conexión entre los ciudadanos y el Estado; manteniendo un esquema de retroalimentación que ayuda a complementarse para ofrecer un mejor servicio de manera rápida y eficiente, ofreciendo acceso a la información y trámites, lo cual conlleva a la satisfacción de los servicios públicos virtuales. Sin embargo, es necesaria la mejora continua de los mecanismos que ofrece la gestión pública logrando la optimización de los servicios:

**Eficiencia y eficacia:** Estos principios son ineludibles en el desarrollo del gobierno electrónico; si bien la eficacia radica en la capacidad de lograr el resultado esperado, la eficiencia es la capacidad de conseguir el objetivo determinado. La aplicación conjunta de estos dos elementos permitirá la reducción de las trabas burocráticas que se emergen en los trámites administrativos, generando como resultado la transparencia de las operaciones efectuadas, permitiendo a las entidades realizar un mejor manejo de los recursos del estado.

**Reducción de costos de operación:** Si bien la implementación de mecanismos tecnológicos representa una inversión cuantiosa, esta se ve recompensada conforme emprenda su puesta en marcha, reflejándose en cifras la reducción de gastos operativos.

**Transparencia y auditabilidad de la gestión pública:** Mediante la implementación del gobierno electrónico la gestión pública eleva su nivel transparencia y confianza ante la sociedad y entes supervisores de los recursos del estado, promoviendo la cercanía entre el Estado y los ciudadanos. Una forma de transparentar la insurgencia del gasto es mediante las licitaciones públicas, publicación de compras y procesos mediante canales digitales.

**Acceso y flujo de información:** Las TIC favorecen los métodos de información implementados por los entes públicos, en donde el internet es facilitador de la conectividad e interrelación entre los organismos públicos y la sociedad, permitiendo a la ciudadanía conocer las decisiones tomadas por los funcionarios

públicos y desempeñar trabajos de vigilancia y fiscalización de la gestión pública, promoviendo consensos en busca del desarrollo y progreso de la nación.

Afianza la gobernabilidad y fortalece la democracia participativa: El gobierno electrónico da un nuevo enfoque a la asistencia de servicios que proporcionan las entidades públicas, permitiéndoles el ahorro de tiempo al ciudadano en su traslado hacia la entidad, proponiendo efectuar las operaciones desde un espacio de accesibilidad a Internet; generando el ahorro de recursos, dinero y tiempo, beneficiando tanto al gobierno como a los usuarios.

Así como la implementación del gobierno electrónico aporta valiosas ventajas, es necesario resaltar que si esta herramienta no se emplea debidamente puede acarrear la aparición de diversas dificultades. Rincón & Vergara (2017) señaló las siguientes desventajas:

Carencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno electrónico: La dificultad radica en la implementación del método técnico, donde aparece la interrogante ¿Qué tipo de tecnología utilizo? y definir en base a ello la mejor opción; además superar las trabas políticas para dar inicio al proyecto, lo cual puede tornarse burocrático.

Capacitación del recurso humano: Las instituciones deben brindar capacitaciones eficientes a su personal o realizar los cambios correspondientes para llevar a cabo un buen proceso, caso contrario contrarrestaría la ejecución del gobierno electrónico, ofreciendo al usuario un pésimo servicio.

Inestabilidad política: Para la realización del gobierno electrónico se requiere de estabilidad política, puesto que su implementación es un proceso a largo plazo, el cual requiere de tiempo. En tal caso, existe el riesgo de perder la inversión realizada sino se concreta la instalación correcta de un gobierno electrónico.

Ciudadanos que carecen de instrucción tecnológica: Es necesario que el Estado busque ampliar el acceso a Internet hacia zonas alejadas del país, en donde se carece de conocimiento del uso de la tecnología, buscando promover la utilización de herramientas tecnológicas, debiéndose considerar la diversidad lingüística y cultural para brindar un servicio igualitario a las comunidades.

Escasa relación y comunicación entre los organismos gubernamentales: La utilización del gobierno electrónico debe conllevar al uso apropiado de los recursos, en donde es necesario la interacción y ventanas comunicativas entre los diversos departamentos y funcionarios con el fin de coordinar y mantener la eficiencia del servicio.

Despotismo de poder: Las herramientas digitales son medios intangibles, para las diversas entidades del estado resulta ineludible precisar funciones y posibles soluciones ante inconvenientes que se puedan presentar, con la finalidad de brindar soluciones oportunas, correctas y legales.

Los gobiernos electrónicos deben convertirse en un instrumento que permita ejercer a la ciudadanía la democracia. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico estableció cuatro oposiciones que imposibilitan el perfeccionamiento del gobierno electrónico OCDE (2019):

Barreras legislativas y regulatorias: La implementación de mecanismos tecnológicos deben brindar el mismo estándar de satisfacción en el proceso que los realizados de forma física, debiendo garantizar los principios de seguridad e intimidad de los servicios. Así mismo a las entidades estatales les corresponde evaluar los servicios que se logran o no realizar a través del gobierno electrónico.

Razones tecnológicas: La implementación de gobiernos electrónicos se deben ejecutar con rapidez, puesto que las soluciones que ofrece pueden quedar sin efecto debido a las constantes variaciones tecnológicas de las últimas décadas.

Brecha digital: Existen factores que imposibilitan los beneficios que ofrece el gobierno electrónico, puesto que en la actualidad existen países que no cuentan con accesibilidad a las TIC y a Internet, generándose desigualdades en la distribución en los avances digitales.

Restricciones presupuestales: El costo de la ejecución del gobierno electrónico es considerado un gasto, debiendo ser una inversión en tecnologías de información y comunicación; surgiendo así instrumentos que permitan la medición del rendimiento que incurre en la inversión.

El gobierno electrónico, se define como la toma de decisiones necesarias sobre el uso de las tecnologías información y las comunicaciones para impulsar el

desarrollo de una sociedad, promoviendo la implementación de infraestructura y una cultura del conocimiento basada sobre las nuevas realidades de la estructura social y en las entidades administrativas pública (Rincón y Vergara, 2017). Se consideran las siguientes dimensiones; la externa, la interna, la relacional y de promoción .

**Dimensión externa:** Es aquella que surgen de los nuevos canales de comunicación a través de las TICs, donde los funcionarios asumen un rol articulador informando los servicios que se brinda y que requisitos se deben cumplir, exponiendo a través de la página web o por medio de un chat donde se pueda interactuar con la ciudadanía.

**Dimensión interna:** Son los recursos físicos, digitales, los procedimientos, la asignación de funciones del personal y la distribución de los espacios para la atención al cliente por el que se conduce todas las actividades planificadas de la organización para el cumplimiento de los objetivos.

**Dimensión relacional:** Es un mecanismo que sirve para intercambiar información y procesamiento de datos entre diferentes instituciones, reduciendo los tiempos en los procesos para una eficiente prestación en los servicios, reduciendo los trámites burocráticos.

**Dimensión promoción:** Son los servicios que ofrece la institución a través de una página Web o aplicaciones facilitando el acceso a la información, permitiendo descargar y enviar archivos, formatos, realizar trámites administrativos y seguimientos con la finalidad de satisfacer las demandas y exigencias de los clientes.

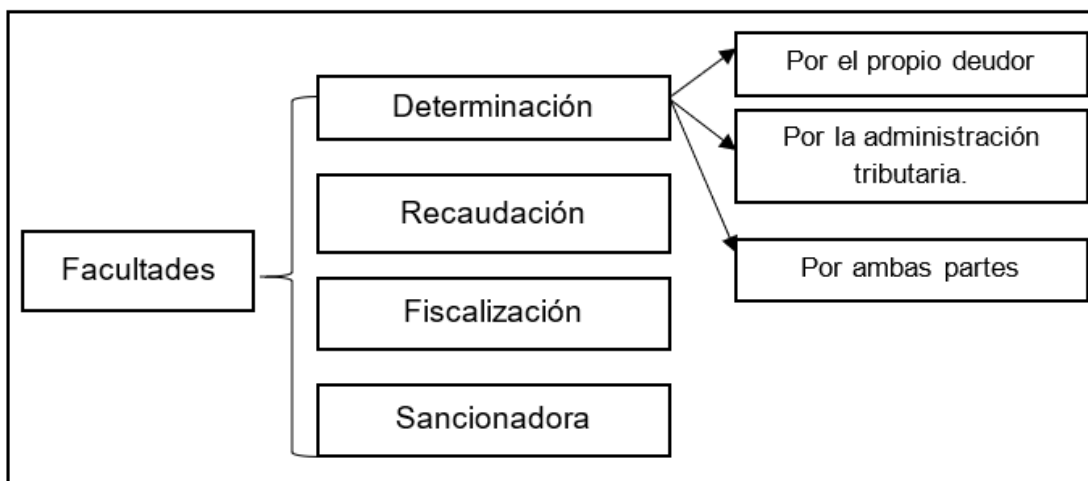
### **Recaudación tributaria del impuesto vehicular**

La recaudación de los impuestos ha tomado un rol relevante para el desarrollo y progreso del país, así como proveedor de la prosperidad de sus habitantes. Para Mayrena (2017) la cultura tributaria es el cimiento para lograr una eficaz recaudación, la cual permita el sostenimiento del país; resaltando que una elevada conciencia tributaria permitirá dejar en el pasado la evasión tributaria y forjar un país con mayores oportunidades para todos.



## Figura 2

### Facultades de la Administración Tributaria Municipal



Nota: Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal (MEF, 2018)

Por consiguiente, Delgado (2020) definió a la recaudación tributaria como el recuperación de las obligaciones tributarias, realizadas en base al ejercicio de las funciones administrativas; recomendando emplear en las diversas entidades municipales estrategias de recaudación tributaria basada en un trabajo articulado entre las diversas áreas, así mismo realizar inversiones en tecnología y capacitación, así como fomentar la investigación de mejores estrategias de recaudación tributaria municipal.

El MEF (2019), el Ministerio de Economía y Finanzas hace referencia al Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal, la cual señala las facultades de la administración tributaria:

**Determinación:** Instituye la presencia de una deuda tributaria, indicando al contribuyente la obligación a pagar, fijando el valor de este, efectuando tres pasos:

*Paso 1:* Comprueba la ejecución de la situación que genera el compromiso tributario.

*Paso 2:* Determinación de la base imponible.

*Paso 3:* Realización del cómputo y liquidación del tributo.

Para lograr la determinación se realizan por medios como: el ente pasivo (autonomía), por la Administración Tributaria (oficio), por la Administración Tributaria en colaboración con el ente pasivo (determinación mixta).

Recaudación: Principal ocupación de la Administración Tributaria, la cual parte de la determinación y finaliza con la cancelación del tributo de forma voluntaria o restrictiva. Teniendo por propósito recaudar tributos a través del sistema o por medio del sistema Bancario y financiero.

Fiscalización: La Administración Tributaria ejecuta la revisión, control y comprobación de los tributos que se gestionan, aún sin que el contribuyente lo requiera, comprobando la correcta realización de sus obligaciones tributarias, del mismo modo implicara la elaboración de diferentes ordenamientos: Intervención, valoración, fiscalización, auditoria, examen, cruce de información, control de cumplimiento.

Sancionadora: Se contempla como infracción tributaria a la acción u omisión que involucra infracción a las normas tributarias, contempladas en el Código Tributario (CT). La Administración Tributaria posee potestad facultativa para sancionar administrativamente, por su origen las contravenciones tributarias no son hereditarias y tampoco retroactivas.

La Ley Tributación Municipal, aprobada por (DS N°156-2004-EF) señala que el impuesto al Patrimonio Vehicular impone la pertenencia de los vehículos, automóviles, camionetas, station, wagons, camiones, buses y ómnibus; este impuesto debe ser abonado durante el periodo de tres años, iniciándose desde el siguiente año al cual se efectuó la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

Los propietarios de los vehículos están forzados a realizar la cancelación del impuesto vehicular, el cual debe realizarse el 1 de enero de cada año en el que el vehículo le corresponda tributar, así mismo refiere que la tasa establecida para el impuesto vehicular es del 1% de la base imponible; resaltando que en ninguno de los casos el valor a cancelar será menor al 1.5% de la UIT actual al correspondiente año, en donde la base imponible del impuesto vehicular está conformada por el valor insólito de adquisición del vehículo, comenta (Vargas, 2020).

Por su parte el Decreto Supremo N° 156 (2004) indica a las personas y entidades que se consideran infectas a la cancelación del impuesto a la propiedad vehicular, considerando que esta inafectación se mantendrá vigente por el tiempo de duración por la cual se encuentre autorizada:

Gobiernos Centrales, regionales y municipales.

Gobiernos extranjeros y entidades internacionales.

Entidades religiosas.

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Universidades y centros educativos, acorde a la Constitución.

Vehículos de propiedad de las personas jurídicas que no constituyan parte de su activo fijo.

Vehículos de pasajeros nuevos con decrepitud no mayor de tres años de posesión de personas jurídicas o naturales, adecuadamente acreditados por la jurisdicción conveniente con el fin de proporcionar servicios de transporte público.

Del mismo modo el reglamento sostenido por el Decreto Supremo N°156 (2004) especifica que los contribuyentes tienen la obligación de presentar declaración jurada:

El último día hábil correspondiente al mes de febrero de forma anual, excepto que el organismo municipal implante un aplazamiento. Dado el caso, si al primero de febrero del año 2021, se cuenta con un vehículo propio se está exigido a cancelar el impuesto generado hasta el 31 de diciembre del 2021, así frecuentemente hasta cumplir 3 años desde su afiliación inicial en Registros Públicos.

Al efectuarse un traspaso de dominio. Para ello la declaración jurada le corresponderá realizarse incluso el último día hábil del mes siguiente de realizados los acontecimientos. Por ejemplo, dado el caso en el mes de junio del 2020 traslado mi vehículo, estaré obligado a pagar el impuesto forjado hasta el 31 de diciembre del 2020 y el nuevo propietario adoptará la obligación a partir del 01 de febrero del año 2021.

En el momento que lo establezca la administración tributaria para la mayoría de las contribuyentes y entre los plazos establecidos para tal fin.

Si el contribuyente incumpliera con el compromiso de exhibir la declaración jurada; si este llega a regularizarla será sujeto a incentivos y acreedor a descuentos, de lo contrario deberá afrontar las sanciones siguientes, según los incisos:

- a) Se sancionará con 40% de UIT (persona natural) y 100% UIT (persona jurídica).
- b) Se sancionará con 20% UIT (persona natural) y 80% UIT (persona jurídica).
- c) Se sancionará con 50% del Tributo omitido.

En conformidad con Gómez (2017), quien sostuvo que las modalidades de cancelación requeridas por la recaudación tributaria del impuesto vehicular se realizan en conformidad con la Ley de Tributación Municipal, para lo cual se considera la cancelación al contado del impuesto vehicular, el cual se puede realizar hasta el finalizar el último día hábil correspondiente al mes de febrero de cada año o en de manera fragmentada, en un máximo de cuatro cuotas trimestrales. En donde la primera cuota equivaldrá a un cuarto del impuesto total consiguiente y corresponderá amortizar el pago hasta el último día hábil del mes de febrero, las cuotas siguientes deberán ser pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, el reajuste se realizará en conformidad a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM), anunciada por el (INEI).

No obstante Portillo (2014) puntualizó que una recaudación exitosa se logra dependiendo de las estrategias de cobranza de la entidad receptora, así como también la diversidad de medios de pago, sumado a ello la dotación de herramientas tecnológicas otorgadas al servicio del contribuyente que conlleven al descargo pertinente de sus obligaciones tributarias y no tributarias; en donde las entidades públicas deben ratificar el compromiso de ofrecer un servicio al ciudadano basado en la eficiencia y calidad, que permita asegurar una recaudación efectiva, en beneficio de la ciudad. Para lograr dicho objetivo es necesario continuar con campañas de propagación de la cultura tributaria a través de diversos puntos y medios con la finalidad de sensibilizar a la ciudadanía con relación a la importancia del pago pertinente de los tributos.

Recaudación tributaria del impuesto vehicular es el pago del impuesto al patrimonio de un vehículo que se realiza de forma anual durante los tres primeros años de adquirido y se computa a partir de la inscripción en el registro de propiedad

vehicular. La recaudación del impuesto lo realizan las municipalidades provinciales, en relación con el domicilio del propietario del vehículo (MEF, 2004). Se establecen cuatro dimensiones.

**Registro de propiedad vehicular:** Es aquella que se inicia cuando se realiza la primera inscripción de un vehículo en el registro de propiedad vehicular, el mismo que comprende la matrícula del vehículo y el derecho a la propiedad como resultado de su primera inscripción.

Indicadores:

**Obligación a presentar declaración jurada:** Constituye una exigencia tributaria que debe ser realizada por el propietario de un vehículo al momento de adquirirlo, acreditando la transacción ante la administración pública.

Indicadores:

**Pago del impuesto:** Se aplica a la propiedad de un vehículo y este podrá ser cancelado al contado el mismo que tendrá como fecha máxima el último día hábil de febrero, o también podrá cancelado de forma fraccionada en cuatro cuotas iguales durante el año.

Indicadores:

**Inafectos del impuesto:** Es una circunstancia especial establecida por ley que beneficia a ciertas personas jurídicas y naturales para no afectarlas con una obligación tributaria; es decir, se encuentra dispensa de efectuar el pago del impuesto vehicular. Como, por ejemplo: las instituciones educativas, religiosas, bomberos, la movilidad de las instituciones de gubernamentales.

## **Calidad del servicio**

El papel que desempeña hoy en día la calidad de servicio a tomado gran valor con relación a la satisfacción del cliente o usuario, en el estudio realizado por Torres y Vásquez (2015) ostentó dos posturas sobre la noción de calidad del servicio, basadas en perspectivas de expectativas y percepciones:

Utilización de las expectativas y percepciones del cliente: Se considera la calidad del servicio (CS), determinada en el prototipo de la desconfirmación, como

consecuencia de las diferencias entre las percepciones y expectativas relacionadas con el ejercicio del servicio.

Utilización de las percepciones del cliente: Esta posición protege la hegemonía de la evaluación de la calidad del servicio fundada en las percepciones del cliente, ante los clientes que se mantienen entre la percepciones y expectativas, en la cual se contempla que alcanzar las expectativas en la evaluación no es preciso, ya que ésta se cimienta sólo en la percepción del efecto del servicio.

Por consiguiente, el SERVQUAL es el resultado de la combinación de servicio y calidad, el cual se considera un instrumento relevante utilizado para efectuar la valoración de la calidad de los servicios que ofrece una empresa o entidad, a través de la comprobación de las dimensiones de la calidad se logrará reconocer las brechas existentes con relación cliente - proveedor del servicio y viceversa (Shaharier & Mondal, 2021).

La calidad del servicio debe regirse en base a tres mecanismos fundamentales: Calidad técnica, cuestionando ¿Qué simboliza el servicio admitido por los usuarios?, considerándose que el aspecto de la calidad tiene un perfil objetivo; la calidad funcional, responde al ¿Cómo el usuario recoge el servicio?, respecto a la manera en la cual se está proporcionado la asistencia a los usuarios por el personal de la entidad; la imagen colectiva es el componente final, representando el resultado de cómo el usuario divisa el servicio que ofrece la entidad (Cervantes, 2017).

Por consiguiente, Duque (2016) planteo los siguientes objetivos en el estudio que realizo sobre la percepción de calidad del servicio y sus patrones de control:

Primero se debe reconocer los atributos y características que forman parte de la cultura colectiva de servicio, las cuales determinan a la empresa con la finalidad de detallarla, permitiendo nivelar los mecanismos que permitirán la creación de sistemas simultáneos.

Segundo unificar los períodos que determinan la operacionalización de la organización, así como la incidencia de los elementos involucrados en la calidad del servicio; calidad del producto ofrecido, atención personal y los contextos en los que se proporciona el servicio.

Tercer punto, guarda relación con la valoración de los niveles de satisfacción apreciados por los usuarios que requieren los servicios y los colaboradores que brindan el servicio, exponiendo los procesos de interacción entre unos y otros.

Cuarto aspecto se basa en la definición de estrategias de mediación, las cuales parten de la concientización y preparación del recurso humano sobre el servicio que ofrecen a los usuarios.

Quinto objetivo reside en la elaboración de programas direccionados a la formación continua que admitan transformar, aplicar y desarrollar los objetivos de la organización y así generar nuevos resultados basados en el perfeccionamiento de la calidad del servicio.

Para finalizar, el sexto punto se basa en hacer seguimiento a las propuestas ejecutadas en el medio; para proceder con el análisis de los resultados apreciando los beneficios alcanzados, planteando y elaborando gestiones de fortalecimiento; de modo tal replantear el proceso de transformación y corregir posibles errores que conlleven a mejorar el servicio al cliente.

Incorporando diversas perspectivas, Torres (2017) resaltó ocho dimensiones relacionadas a la calidad del servicio, la cual sirve como soporte de alusión para la realización de la organización estratégica que conlleve a mejorar el servicio en las diversas entidades tanto públicas como privadas, en las que se considera el trabajo, confiabilidad, apego, constancia, aspectos del servicio (Premura, civilidad, aptitud y facilidad de corregir problemas), estética, calidad percibida.

Desde otro punto de vista encontramos a Torres y Vásquez (2011) quien hace referencia a seis planteamientos de valoración del desempeño en una entidad con relación a la satisfacción alcanzada sobre la calidad del servicio; dentro de estas seis dimensiones se encuentran:

**Fiabilidad:** Es la característica fundamental que debe presentar toda empresa que suministra un servicio, con la finalidad de ofrecer asistencia de forma confidencial, convincente y escrupulosa; permitiéndole al cliente comprobar el nivel de eficacia y eficiencia de los profesionales que conforman la organización, teniendo un rol primordial la fiabilidad, la cual debe estar presente desde un primer momento.

Seguridad: Relacionada con la facultad de confianza que deposita el usuario, en la cual fía problemas, aciertos, debilidades, fortalezas con la visión de recibir apoyo o resultados positivos, en donde la seguridad se vincula con la credibilidad, en la cual también se requiere integridad, confiabilidad y honestidad. Destacando la importancia de los intereses del cliente y de la organización, buscando ofrecer el mayor índice de satisfacción.

Capacidad de respuesta: Concerniente a la predisposición para apoyar a los clientes a través de un rápido servicio; para lo cual la organización debe dar cumplimiento a tiempo a todos los compromisos contraídos, facilitando la accesibilidad a los servicios de la organización para el cliente.

Empatía: Simboliza la capacidad que tiene la empresa para brindar a los clientes una atención idónea, buscando satisfacer su requerimiento. Por ello es necesario que el personal cuente con el perfil adecuado para efectuar la atención al cliente, considerándose no solo la cortesía como parte significativa de la empatía, sino también compromiso con el cliente, profundizando sus necesidades e inquietudes.

Intangibilidad: El servicio que se brinda debe contar con características como la intangibilidad en el servicio, siendo importante considerar a la motivación como principal fuente de producción, la cual permitirá alcanzar los objetivos establecidos en un corto plazo; de no existir una adecuada motivación del punto de partida y una debida retroalimentación durante el desarrollo de la calidad del servicio se verá seriamente afectada.

Interacción humana: Para proveer un servicio de calidad es preciso instaurar un acercamiento entre la organización y el usuario; en esta correspondencia el usuario contribuye en la elaboración del servicio.

De tal modo Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) mencionaron que la calidad de los servicios que ofrecen las entidades estatales se genera por la satisfacción de las necesidades y perspectivas que mantiene el cliente o ciudadano y que el estado tiene la función de cumplir mediante los distintos organismos que lo conforman o normas vigentes que rijan su alcance. No obstante, es necesario hacer



hincapié que la gestión que vienen desarrollando los gobiernos municipales del país, presenta deficiencias en su calidad de servicio.

En conformidad con el INEI (2020), declaró que en el Perú existen municipalidades que por su naturaleza están dirigidas al desarrollo de una mandato directo e independiente de los recursos, las cuales buscan innovar en nuevas estrategias y servicios en los distintos ámbitos de su competencia; sin embargo existen deficiencias en la llegada de los servicios a los territorios alejados, los cuales en su particularidad cuentan con presupuestos mínimos de inversión y con un personal que en la mayor de los casos desconoce el desarrollo de la gestión pública, generando insatisfacción en la población; siendo necesario aplicar políticas de modernización que plantea el estado y así lograr el desarrollo de los servicios, satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Por consiguiente, el Decreto Supremo N° 004 (2013), refirió que a los entes públicos les corresponden actuar bajo la competente normatividad de un gobierno abierto, ya sea electrónico o de Inter articulación institucional, debiendo legitimar el cumplimiento presupuestal, así como su desarrollo eficiente, respondiendo a las necesidades de la ciudadanía. Por lo cual es preciso que las entidades públicas instruyan al recurso humano sobre el desarrollo de la transformación de la gestión de tipo funcional o vertical a una gestión por procesos u horizontal direccionada a los objetivos; dicha propuesta fue realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros, en concordancia con el Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), buscan garantizar una visión alineada entre los entes municipales, regionales y central del país, teniendo como objetivo forjar calidad en los distintos servicios que brinda el estado con una visión direccionada al desarrollo sostenible del país.

Tapia, 2016 reveló que el factor primordial de la calidad de servicio y satisfacción del usuario reside en el capital intelectual, por lo cual es necesario realizar un estudio analítico del capital humano, capital estructural, capital gerencial y evaluar las prestaciones que se le ofrece a los ciudadanos, planteando la descentralización nacional; así mismo la carencia de un plan direccionado al perfeccionamiento del recurso humano en las entidades municipales es de vital

importancia para el beneficio de los ideales establecidos y para el mejor cumplimiento de las funciones y eliminar las trabas burocráticas.

En la indagación realizada por Minh (2016) manifestó que para alcanzar a sobresalir en el mercado competitivo es necesario considerar la aplicación de métodos de cantidad y de calidad, siendo imprescindible hacer uso de la tecnología para alcanzar un acertado dinamismo en el mercado, en donde la digitalización ha abierto grandes puertas y ha acelerado el proceso de globalización a nivel mundial, permitiendo ofrecer servicios en línea de forma rápida y segura.

La calidad del servicio parte del actuar del trabajador municipal, ya que es quien ofrece los medios para que el usuario logre satisfacer su necesidad mediante la adquisición del servicio, permitiendo un acceso permanente a los diversos servicios; así mismo se debe tener en cuenta que el cumplimiento de la calidad del servicio debe ser evaluada de manera frecuente en términos de calidad funcional y calidad técnica, mencionando también que la calidad del servicio debe estar referida a la perspicacia del cliente en relación a qué tan bien se brinda un servicio o que tanto puede llegar a superar las expectativas del usuario (Gobena, 2019).

Del mismo modo, Dris y Cothman (2019) puntualizaron la correlación que existe entre la planificación estratégica y la calidad del servicio prestado a los usuarios, lo cual conlleva en un corto plazo a perfeccionar los patrones de la calidad de servicio, por lo cual resulta interesante la aplicación de políticas de planificación para perfeccionar las estrategias, políticas y lineamientos referidos a la calidad del servicio, facilitando los métodos de transparencia y rendición de cuentas.

Ngo Vu y Nguyen (2016) ratificaron el valor de la satisfacción del cliente, la cual ha llegado a convertirse en uno de los objetivos más ambiciosos del ámbito empresarial, en donde la mayoría de las empresas que ofrecen servicios deben mantener contacto directo con los clientes y ser conocedores de sus requerimientos para lograr alcanzar el éxito de ofrecer una óptima calidad de servicio; así mismo la percepción es un componente fundamental de la calidad del servicio y siendo este un precedente de la satisfacción del cliente.

La calidad del servicio, según Fernández (2015) señaló que es aquella percepción que puede ser igual o superior a las expectativas formadas para el

cliente, permitiendo tener una impresión del servicio que recibe y del que se ofrece. Esta va en función de la apreciación que el cliente tiene acerca de un determinado producto o atención recibida. Para medir la calidad del servicio es imprescindible generar esas expectativas y percepciones del cliente.

**Accesibilidad:** Son aquellos servicios que se encuentran al alcance del cliente a través de medios digitales que faciliten el acceso de forma rápida y transparente, asegurando que sean fácil de contactar y que los tiempos en la atención no se prolonguen.

**Capacidad de respuesta:** Es la rapidez en la que se atienden los requerimientos del cliente desde el momento que lo solicita ya sea esta en forma física o de manera virtual. La capacidad de respuesta se relaciona con tres aspectos básicos: el tiempo, la calidad y el tono de comunicación.

**Confiabilidad:** Es la capacidad que tienen los equipos y las herramientas digitales para que operen de manera satisfactoria y fiable, garantizando el servicio constante, además, la capacidad del personal para resolver los problemas, garantizando la calidad en los servicios que se ofrecen y que sean atendidos dentro de los tiempos establecidos.

**Equidad:** Es aquella que permite que los clientes tengan las mismas oportunidades y sean tratados con igualdad de condiciones, con enfoque inclusivo, sin limitar sus derechos.

**Tangibilidad:** Es todo aquello que ofrece la empresa como son la infraestructura, los bienes materiales, las instalaciones, equipos modernos, los espacios cómodos y ventilados, pasadizos, zona de entrada y salida de emergencia, escalera, personal capacitado. Proporcionando mejores condiciones laborales y garantizando un servicio óptimo el cual supere las expectativas del cliente.

**Transparencia:** Es garantizar el acceso a la información que posee la organización referente a algunos documentos de conocimiento público generando confianza en la organización. Esta viene a ser un atributo de la empresa para dar muestra de confianza y responsabilidad de la gestión que se lleva a cabo. Ante estos espacios fiable, el cliente cuenta con mayores elementos para confiar en la empresa y en quienes la dirigen.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio fue de tipo aplicado, debido que su propósito fue obtener y considerar objetivos prácticos basados a un contexto real, en la que, haciendo uso de un marco teórico, se tenga la posibilidad de actuar, modificar o producir cambios en ámbitos determinados de la realidad, en este caso de una municipalidad provincial de Lambayeque. Según Gabriel-Ortega (2017), el estudio de este tipo busca aplicar el conocimiento obtenido en un contexto real con la intención de solucionar algún problema manifestado.

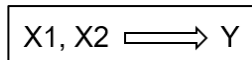
Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, debido a que se midieron las variables de estudio empleando recursos estadísticos para obtener datos y su interpretación mediante tablas y figuras, además, de la estadística inferencial mediante la interpretación de las pruebas estadísticas inferenciales. Pinto (2018), argumentó que la compilación de datos se análisis de manera objetiva mediante tablas numéricas para y probar el supuesto señalado.

Se empleó el método hipotético-deductivo, porque desde un inicio se planteó una hipótesis que fueron confrontados con las teorías sobre el gobierno electrónico, la recaudación tributaria del impuesto vehicular y la calidad del servicio, para así decretar la veracidad o falsedad del supuesto y su nivel de influencia. Pimienta y De la Orden (2017), señalaron que, a partir de enunciados generales de estudios anteriores, que se han tomado en cuenta, provienen las hipótesis, las cuales son contrastadas para su veracidad o falsedad posterior, para lo cual se emplean procesos estadísticos.

Fue de nivel explicativo, porque identificó las causalidades del gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular y su influencia sobre la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Mendoza y Ramírez (2020), refirieron que el nivel explicativo plantea las causalidades que son producidas por ciertos fenómenos, y su objetivo consiste en explicar el por qué acontece dicho fenómeno y cuáles son las situaciones en la que ocurre.

Posteriormente, fue de diseño no-experimental, debido a que no hubo intervención de ninguna clase, siguiendo el método científico de observación de las variables en su estado natural. Y la vez también fue correlacional-causal, porque explicó el nivel de influencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular sobre la calidad del servicio. Hernández et ál. (2014), mencionaron que se este estudio se desarrolla sin la manipulación intensional de las variables, y solo se basa en la observación de los fenómenos en su estado natural, para establecer la causa-efecto, de los sucesos que acontecen en el estudio, siendo el investigador el que los observa y reporta las causas y efectos.

Para el estudio se ha considerado el esquema de diseño adaptado de Hernández et ál. (2014, p. 157).



Donde, X1 es el gobierno electrónico, X2 es la recaudación tributaria del impuesto vehicular respectivamente y Y es la calidad del servicio, el símbolo → es el grado de influencia de las variables independientes sobre la dependiente.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente 1: Gobierno electrónico**

Es la toma de decisiones necesarias sobre el uso de las tecnologías información y las comunicaciones para impulsar el desarrollo de una sociedad, promoviendo la implementación de infraestructura y una cultura del conocimiento basada sobre las nuevas realidades de la estructura social y en las entidades administrativas pública (Rincón y Vergara, 2017).

La variable se definió operacionalmente como el uso de la tecnología en la toma de decisiones con la intención de impulsar la comunicación remota mediante la tecnología y la digitalización, favoreciendo la interacción entre entidades públicas y los usuarios. En consecuencia, se cuantificó la variable en cada una de sus dimensiones en ítems estableciendo una escala ordinal con cinco categorías que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

**Tabla 1***Operacionalización de gobierno electrónico*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Dimensión externa.	Canales de comunicación.	1;	Ordinal 1: Totalmente en desacuerdo	Alto: 16 – 21
	Servicios informados.	2;		Medio: 10 – 15
	Página web.	3;		Bajo: 4 – 9
	Canales de comunicación.	4		
D2: Dimensión interna.	Recursos físicos	5;	2: En desacuerdo 3: Indiferente	Alto: 13 – 15
	Asignación de funciones.	6;		Medio: 8 – 12
	Espacios de atención.	7		Bajo: 3 – 7
D3: Dimensión relacional.	Intercambiar información.	8;	4: De acuerdo	Alto: 13 – 15
	Procesamiento de datos.	9;		Medio: 8 – 12
	Prestación en los servicios.	10		Bajo: 3 – 7
D4: Dimensión promoción.	servicios que ofrece	11; 12;	5: Totalmente de acuerdo	Alto: 16 – 20
	acceso a la información	13; 14;		Medio: 10 – 15
	satisfacer las demandas	15		Bajo: 4 – 9

**Variable independiente 2: Recaudación tributaria del impuesto vehicular**

Es el pago del impuesto al patrimonio de un vehículo que se realiza de forma anual durante los tres primeros años de adquirido y se computa a partir de la inscripción en el registro de propiedad vehicular (MEF, 2004).

La variable se definió operacionalmente el desembolso económico que se realiza para registrar un bien legalmente para adquirir la documentación de propiedad del vehículo. Conforme a lo anotado, se ponderó la variable en cada una de sus dimensiones en ítems estableciendo una escala ordinal con cinco categorías que van desde nunca hasta siempre.

**Tabla 2***Operacionalización de la recaudación tributaria del impuesto vehicular*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Registro de propiedad vehicular	Inscripción de un vehículo.	1; 2;	Ordinal 1: Nunca	Alto: 16 – 21
	Derecho a la propiedad	3; 4		Medio: 10 – 15
D2: Obligación a presentar declaración jurada	Exigencia tributaria.	5; 6; 7;	2: Casi nunca	Alto: 19 – 25
	Acreditando la transacción	8; 9		Medio: 12 – 18
D3: Pago del impuesto	Propiedad de un vehículo.	10; 11;	3: Algunas veces	Alto: 19 – 25
	Cancelado.	12; 13;		Medio: 12 – 18
	Fraccionada.	14		Bajo: 5 – 11
D4: Inafectos del impuesto	Beneficia.	15; 16;	4: Casi siempre	Alto: 13 – 15
	Obligación tributaria.	17		Medio: 8 – 12
			5: Siempre	Bajo: 3 – 7

### Variable dependiente: Calidad del servicio

Es aquella percepción que puede ser igual o superior a las expectativas formadas para el cliente, permitiendo tener una impresión del servicio que recibe y del que se ofrece. Esta va en función de la apreciación que el cliente tiene acerca de un determinado producto o atención recibida (Fernández, 2015).

La variable se definió operacionalmente como la impresión que tiene un usuario o cliente respecto al servicio que debe recibir comparándolo con el que se ofrece. En relación con lo establecido, se midió la variable en cada una de sus dimensiones en ítems estableciendo una escala ordinal con cinco categorías que van desde muy malo hasta muy bueno.

**Tabla 3**

#### *Operacionalización de la calidad del servicio*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos	
D1: Accesibilidad	Alcance del cliente.	1;	Ordinal	Alto: 19 – 25	
	Medios digitales.	2;		Medio: 12 – 18	
	Rápida.	3;		1: Muy malo	Bajo: 5 – 11
	Fácil de contactar.	4; 5			
D2: Capacidad de respuesta	Rapidez.	6; 7; 8;	2: Malo	Alto: 19 – 25	
	Requerimientos.	9; 10		Medio: 12 – 18	
			3: Regular	Bajo: 5 – 11	
D3: Confiabilidad	Fiable.	11;	4: Bueno	Alto: 13 – 15	
	Garantizando.	12;		Medio: 8 – 12	
	Capacidad del personal.	13		Bajo: 3 – 7	
D4: Equidad	Igualdad de condiciones.	14; 15;	5: Muy bueno	Alto: 16 – 20	
	Enfoque inclusivo,	16;		Medio: 10 – 15	
	derecho.	17		Bajo: 4 – 9	
D5: Tangibilidad	Infraestructura.	18;		Alto: 16 – 20	
	Equipos modernos.	19;		Medio: 10 – 15	
	Espacios cómodos y ventilados.	20;		Bajo: 4 – 9	
		21			
	personal capacitado.				
D6: Transparencia	Garantizar.	22;		Alto: 16 – 20	
	Acceso a la información.	23;		Medio: 10 – 15	
	Conocimiento público.	24;		Bajo: 4 – 9	
	Responsabilidad de la gestión.	25.			

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 3475 que realizan trámite del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque. Ñaupas et ál. (2018), refieren a la población como un grupo de elementos con análogas características, en un momento y lugar dado, en donde se pueden realizar observaciones sujetas a una investigación.

**Tabla 4**

*Población de estudio*

Meses del año 2021	Contribuyentes
Mayo	1156
Junio	1224
Julio	1095
Total	3475

La muestra fue conformada por 346 contribuyentes que formaron parte de la población. Hernández et ál., (2018), indicaron que la muestra viene a ser una fracción de la población que tiene características particularidades que representa a la misma. En tal sentido se determinó la muestra, con la fórmula de Fisher siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Muestra;

N = Población;

Z = % Confianza (95%);

E = % Error (5%);

p = Ocurrencia (50%);

q = No ocurrencia (50%)

Seguidamente se pasó a calcular el tamaño muestral tomando en cuenta N=3475 (Población), dando paso al cálculo respectivo.

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(3475)}{(0,05)^2(3475-1)+(1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = 346,04$$



Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio teniendo en consideración a la población. Carrasco (2017), definió al muestreo como un proceso de selección de un grupo de personas que comparten las mismas particularidades y conforman una población con el propósito de compilar información acerca de un fenómeno dado. Se determinó el factor de muestral al dividir la muestra sobre la población, es decir  $346/3475$ , dado el factor de proporcional  $0,099$  multiplicando este valor por la población de cada mes.

**Tabla 5**

*Muestra de estudio*

2021	Contribuyentes	Factor	Muestra
Mayo	1156	0,099	115
Junio	1224	0,099	122
Julio	1095	0,099	109
Total	3475		346

**3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

El presente estudio empleó la encuesta como la técnica para compilar información de las variables, por ser una forma de poder agendar datos de manera masiva. Hernández et ál. (2018), indicaron que la encuesta es un procedimiento en la que se recolecta gran cantidad de información en corto y mediano tiempo pudiendo alcanzar objetivos inmediatos. Mencionó Carrasco (2017), la preparación de los instrumentos es adelantada y que su aplicación admite una respuesta, en consecuencia, se ha tenido mucho cuidado que los ítems guarden relación entre ellos para establecer la coherencia, y consistencia interna de los mismos por ello para elaborar dichos cuestionarios se ha tenido un cuidado especial ya. En su elaboración se tuvo en cuenta las definiciones conceptuales de cada una de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores.

## Ficha técnica del cuestionario: Gobierno electrónico

<b>Instrumento:</b>	<b>Cuestionario</b>
Autor:	Bach.Luis Enrique Baca Castañeda.
Adaptación:	Mendez Oliva, Jorge Pavel
Objetivo	Medir la variable gobierno electrónico
Aplicación	Contribuyentes que realizan tramites del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial.
Lugar de aplicación:	Municipalidad provincial de Lambayeque.
Año de aplicación:	2021.
N.º de ítems:	15
Escala:	Likert ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo
Confiabilidad:	0.902 alfa de Cronbach.
Niveles y rangos:	Alto: 57-75, Medio: 36-56 y Bajo: 15-35.
Tiempo:	4 a 6 minutos.

## Ficha técnica del cuestionario: Recaudación tributaria del impuesto vehicular

<b>Instrumento:</b>	<b>Cuestionario</b>
Autor:	Bach.Luis Enrique Baca Castañeda.
Adaptación:	Vargas Díaz, Javier
Objetivo	Medir la variable recaudación tributaria del impuesto vehicular
Aplicación	Contribuyentes que realizan tramites del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial.
Lugar de aplicación:	Municipalidad provincial de Lambayeque.
Año de aplicación:	2021.
N.º de ítems:	17
Escala:	Likert ordinal: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: Algunas veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre.
Confiabilidad:	0.943 alfa de Cronbach.
Niveles y rangos:	Alto: 17-39, Medio: 40-62 y Bajo: 63-85.
Tiempo:	5 a 7 minutos.

## Ficha técnica del cuestionario: Calidad del servicio

<b>Instrumento:</b>	<b>Cuestionario</b>
Autor:	Bach.Luis Enrique Baca Castañeda.
Objetivo	Medir la variable calidad del servicio
Aplicación	Contribuyentes que realizan tramites del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial.
Lugar de aplicación:	Municipalidad provincial de Lambayeque.
Año de aplicación:	2021.
N.º de ítems:	25
Escala:	Likert ordinal: 1: Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno.
Confiabilidad:	0.952 alfa de Cronbach.
Niveles y rangos:	Alto: 25-57, Medio: 58-91 y Bajo: 92-125.
Tiempo:	7 a 9 minutos.

Los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos temáticos y metodólogos para verificar la claridad, pertinencia y relevancia de los ítems. Según Carrasco (2017), al someter a la validez los instrumentos estos deben evidenciar que miden lo que se quiere que midan.

Para la confiabilidad, inicialmente se realizó una prueba piloto con 50 contribuyentes, realizando los procesos estadísticos se obtuvo un Coeficiente alfa de Cronbach de 0,825, 0,901 y 0,897 para cada variable respectivamente. Hernández et ál. (2014), refirieron a la confiabilidad como el grado que produce un instrumento como resultado consistente y coherente, es decir, al aplicarse tantas veces se obtiene valores muy similares. Finalmente, se compilaron los datos de la población de estudio y se obtuvo con fiabilidad de 0,902, para el gobierno electrónico, de 0,943 para la recaudación tributaria del impuesto vehicular y 0,952 para la calidad del servicio.

**Tabla 6***Confiabilidad de las variables de estudio*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno electrónico	0,902	15
Recaudación tributaria del impuesto vehicular	0,943	17
calidad del servicio	0,952	25

**Tabla 7***Validez de experto*

Expertos		Gobierno electrónico	Recaudación tributaria del impuesto vehicular	Recaudación tributaria del impuesto vehicular
Dr. Hugo Prado López	Metodólogo	Aplicado	Aplicado	Aplicado
Dr. Víctor Gutiérrez Cisneros	Metodólogo	Aplicado	Aplicado	Aplicado
Dr. Gimmy Asmad Mena	Estadístico	Aplicado	Aplicado	Aplicado

**3.5 Procedimientos**

Los ordenamientos que se tomaron en cuenta para la consideraron para la elaboración del presente estudio fueron:

Se hicieron procedimientos de búsqueda de información especializada con el propósito de obtener información relevante que fundamente el estudio, conceptos, teorías, definiciones que refuercen los antecedentes y marco teórico. A continuación, se identificó a la población para la compilación de información década variable, a los cuales se les solicito su permiso y se puso en conocimiento el objetivo de la investigación, a la vez que brinden su consentimiento para el llenado de la encuesta.

Al respecto, resulta conveniente precisar que, para la presente investigación se contó con el apoyo del responsable de la plataforma de atención al contribuyente de la administración tributaria de una municipalidad provincial en Lambayeque, quién nos proporcionó información y el acceso a los usuarios, especialmente aquellos que se apersonaron a solicitar información y pagar el impuesto vehicular, debido a que en dicha entidad se acuden todos los usuarios a cancelar los diferentes tipos de impuestos que se estipula por Ley.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En cuanto al análisis de los datos obtenidos se siguieron la secuencia:  
Compilación de información en un archivo Excel, que fue anotado en el paquete estadístico SPSS versión 24, los datos de las variables con sus respectivas dimensiones, con los valores de puntuación de cada una de las encuestas llenada por cada integrante de la población .  
Ordenada la información se inició a codificar y obtener los resultados estadísticos descriptivos mediante la interpretación de las tablas y figuras.  
Seguidamente se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Sminov para determinar si las puntuaciones de los datos provenían de una distribución normal, estableciéndose de esta manera que los datos presentaban una distribución no normal, por consiguiente, se realizaron pruebas estadísticas no paramétricas.  
A continuación, se realizaron las pruebas inferenciales para la contratación de las hipótesis, para lo cual se empleó la prueba regresión logística múltiple.  
Últimamente, ya obtenidas las tablas inferenciales y los resultados de las contrastaciones de las hipótesis, se elaboró la discusión, las conclusiones y las sugerencias.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación se desarrolló cumpliendo todos los estándares éticos de la Universidad César Vallejo, además del consentimiento informado de cada uno de los que ayudaron a la realización del estudio.  
Se respeto el anonimato de las personas que participaron en aplicación de la encuesta.  
Se cumplió lo establecido en la norma APA 7ma edición en cuanto a los principios éticos de la investigación.  
Se respetó la autoría de las fuentes consultadas, de manera que estas fueron anotadas en las referencias.  
Se verifico la veracidad de toda la información, dando fe de los principios éticos y la metodología científica.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

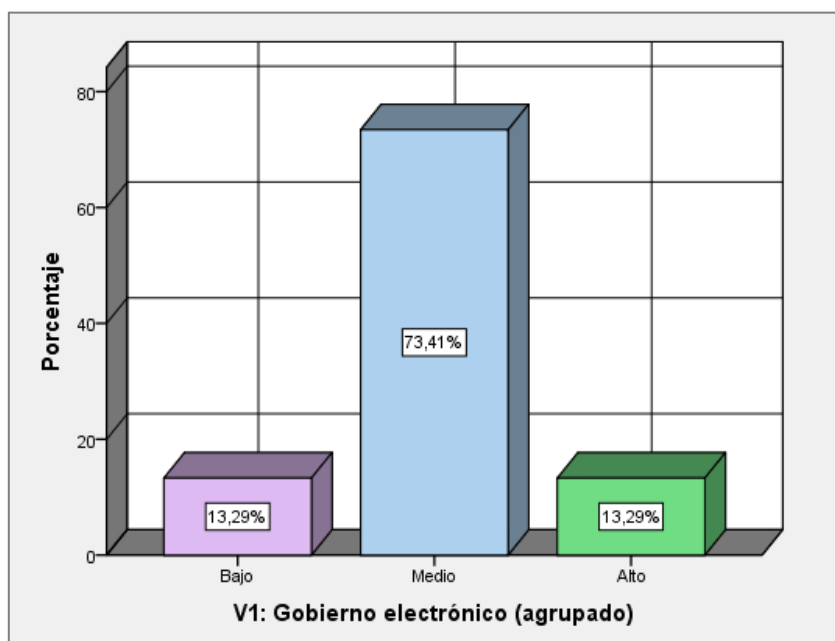
**Tabla 8**

*Niveles del gobierno electrónico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	46	13,3	13,3	13,3
	Medio	254	73,4	73,4	86,7
	Alto	46	13,3	13,3	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Niveles del gobierno electrónico*



De acuerdo con la tabla 8 y figura 3, los resultados muestran que el 13,3 % consideran que tiene un nivel bajo, el 73,4 % consideran que tiene un nivel medio, y 13,3 % tiene un nivel alto, respecto a la variable gobierno electrónico, según la opinión los contribuyentes que realizaron trámite del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque.

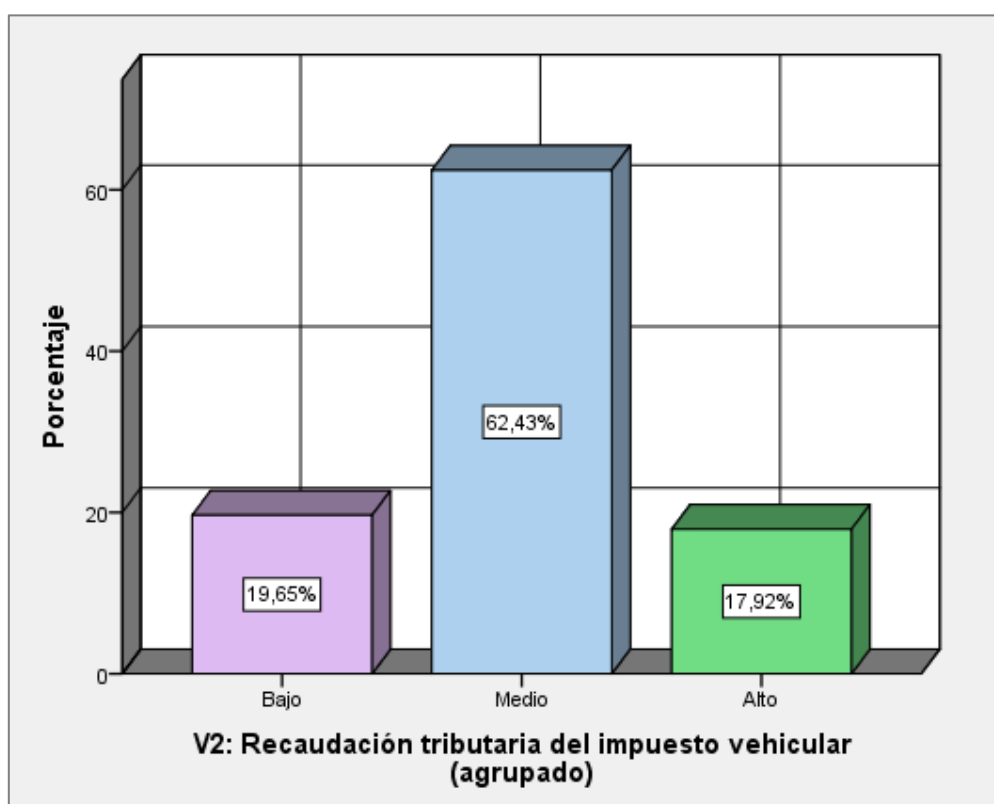
**Tabla 9**

*Niveles de la recaudación tributaria del impuesto vehicular*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	68	19,7	19,7
	Medio	216	62,4	82,1
	Alto	62	17,9	100,0
	Total	346	100,0	

**Figura 4**

*Niveles de la recaudación tributaria del impuesto vehicular*



De acuerdo con la tabla 9 y figura 4, los resultados muestran que el 19,7 % consideran que tiene un nivel bajo, el 62,4 % consideran que tiene un nivel medio, y 17,9 % tiene un nivel alto, respecto a la variable recaudación tributaria del impuesto vehicular, según la opinión los contribuyentes que realizaron tramite del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque.

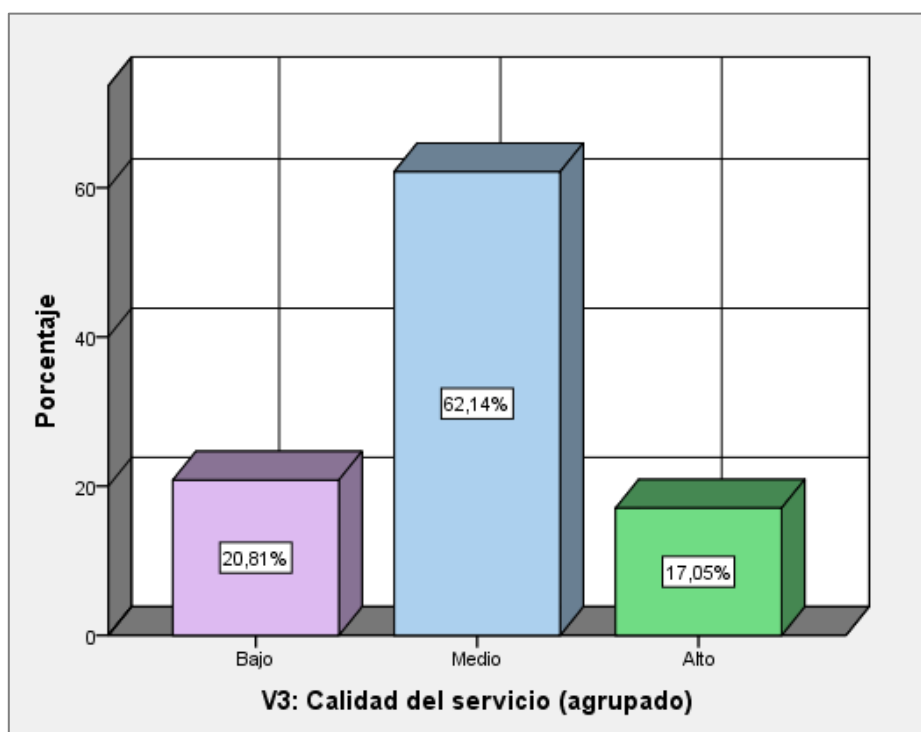
**Tabla 10**

*Niveles de la calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	72	20,8	20,8	20,8
	Medio	215	62,1	62,1	82,9
	Alto	59	17,1	17,1	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Niveles de la calidad del servicio*

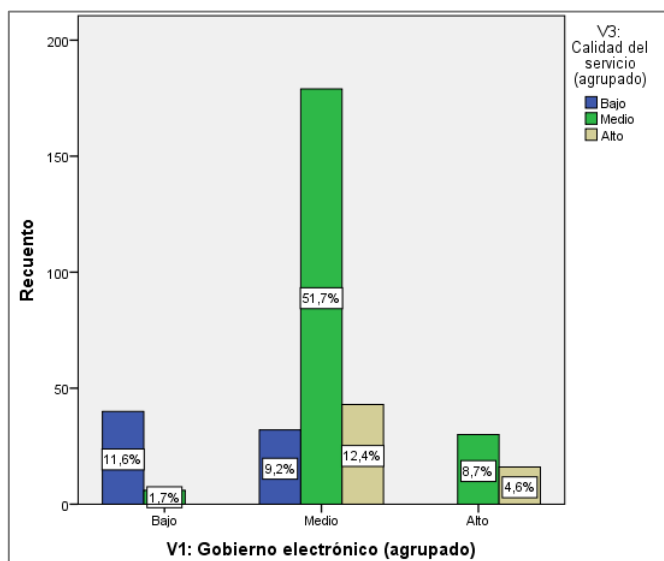


De acuerdo con la tabla 9 y figura 4, los resultados muestran que el 20,8 % consideran que tiene un nivel bajo, el 62,1 % consideran que tiene un nivel medio, y 17,1 % tiene un nivel alto, respecto a la variable calidad del servicio, según la opinión los contribuyentes que realizoan tramite del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque.



**Tabla 11***V1: Gobierno electrónico (agrupado)\*V3: Calidad del servicio (agrupado)*

			V3: Calidad del servicio (agrupado)			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1: Gobierno electrónico (agrupado)	Bajo	Recuento	40	6	0	46
		% del total	11,6%	1,7%	0,0%	13,3%
	Medio	Recuento	32	179	43	254
		% del total	9,2%	51,7%	12,4%	73,4%
	Alto	Recuento	0	30	16	46
		% del total	0,0%	8,7%	4,6%	13,3%
Total		Recuento	72	215	59	346
		% del total	20,8%	62,1%	17,1%	100,0%

**Figura 6***V1: Gobierno electrónico (agrupado)\*V3: Calidad del servicio (agrupado)*

De acuerdo con la tabla 11 y figura 6, los resultados de las tablas cruzadas reflejan para el gobierno electrónico, el 11,6 % consideran un nivel bajo y el 9,2 % consideran nivel medio. Además, la calidad del servicio se muestra un 8,7 % para un nivel medio y 4,6 para un nivel alto. Los valores reflejaron porcentajes considerables para los niveles medio y bajos para ambas variables, según la opinión los contribuyentes que realizaron tramite del impuesto vehicular en una municipalidad provincial de Lambayeque.

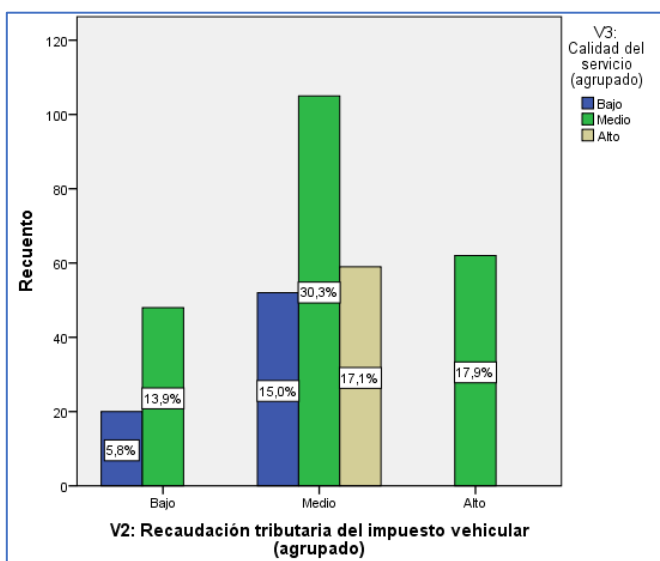
**Tabla 12**

*V2: Recaudación tributaria del impuesto vehicular (agrupado)\*V3: Calidad del servicio*

		V3: Calidad del servicio (agrupado)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V2: Recaudación tributaria del impuesto vehicular (agrupado)	Bajo	Recuento	20	48	0	68
		% del total	5,8%	13,9%	0,0%	19,7%
	Medio	Recuento	52	105	59	216
		% del total	15,0%	30,3%	17,1%	62,4%
	Alto	Recuento	0	62	0	62
		% del total	0,0%	17,9%	0,0%	17,9%
Total	Recuento	72	215	59	346	
	% del total	20,8%	62,1%	17,1%	100,0%	

**Figura 7**

*V2: Recaudación tributaria del impuesto vehicular (agrupado)\*V3: Calidad del servicio*



De acuerdo con la tabla 12 y figura 7, los resultados de las tablas cruzadas reflejan para la recaudación tributaria del impuesto vehicular, el 5,8 % consideran un nivel bajo y el 15,0 % consideran nivel medio. Además, la calidad del servicio se muestra un 17,9 % para un nivel medio. Los valores reflejaron porcentajes considerables para los niveles medio y bajos para ambas variables, según la opinión los contribuyentes que realizan tramite del impuesto vehicular en una municipalidad provincial de Lambayeque.

## Resultados inferenciales

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad de las variables de estudio*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,098	346	,000	,921	346	,000
Recaudación tributaria del impuesto vehicular	,123	346	,000	,899	346	,000
Calidad del servicio	,164	346	,000	,946	346	,000
Accesibilidad	,131	346	,000	,895	346	,000
Capacidad de respuesta	,098	346	,000	,949	346	,000
Confiabilidad	,113	346	,000	,943	346	,000
Equidad	,254	346	,000	,850	346	,000
Tangibilidad	,211	346	,000	,925	346	,000
Transparencia	,141	346	,000	,927	346	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 13, muestran las puntuaciones obtenidas de la población fueron sometidas a la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, por ser mayor de 50 observaciones, siendo 346 personas contribuyentes que realizan tramites del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque. La tabla 13 evidencia todos los valores de significancia son menores a 0,05 (p-valor= $<0.05$ ), en consecuencia, se argumenta que las puntuaciones de los datos registrados presentan distribución no normal, por lo tanto, las pruebas estadísticas para la contrastación de las hipótesis merecieron realizarse con estadísticos no paramétricos. En este caso se utilizó la prueba estadística de regresión logística ordinal.

## **Consideraciones para la prueba de hipótesis**

Según Anderson, Sweeney y Williams (2008) indicaron que, al realizar un contraste de hipótesis, esta es tentativa desde el inicio sujeta a posibles sucesos de la población. Es decir, está sujeta a verificar su veracidad o falsedad y por lo tanto a la muestra representativa, esta tiene a inferior sobre la población. A esta suposición tentativa se le llama hipótesis nula ( $H_0$ ) que contradice a la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

### **Decisión estadística**

Según Anderson, Sweeney y Williams (2008, p. 479) indicaron el método para rechazar una hipótesis, empleando el método del p-valor.

Rechazar  $H_0$  si  $\text{valor-p} \leq \alpha$ .

Donde  $\alpha$  representa el nivel de significancia.

### **Nivel de significancia**

Para el presente estudio se consideró un nivel de confianza del 95 %. Según Molina (2012) sostuvo que el valor del grado de confianza es la probabilidad para el cálculo realizado coincide con lo planeado, es decir, que se encuentre dentro de un intervalo determinado ya calculado.

### **Regla de decisión para la prueba de hipótesis**

Sig. > 0,05; no se rechaza la  $h_0$

Sig. < 0,05; se rechaza la  $h_0$

### **Hipótesis nula ( $H_0$ )**

Al respecto Hernández et al., (2018) refieren que la  $h_0$  es la que hipótesis que contradice la relación entre variables.

## Contraste general de todas las hipótesis

A continuación, la Tabla 14 presenta los valores de todas las pruebas de hipótesis para el objetivo general y específicos respecto a la incidencia que ejerce el Gobierno electrónico y la Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Calidad del servicio y cada una de sus dimensiones. La tabla 14 expresa los indicadores de la regresión logística multinomial por contener dos variables independientes (X1, X2) y una dependiente (Y).

**Tabla 14**

### *Prueba de regresión de las variables de estudio*

Variables (X1, X2=>Y)	Correlación Parcial		Ajuste del modelo final		Pseudo R cuadrado	
	Orden 0	Sig	Chi cuadrado	Sig	Cox y Snell	Nagelkerke
Gobierno electrónico, Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Calidad del servicio	,699	,000	1131,669	,000	,962	,966
Gobierno electrónico, Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Accesibilidad de la calidad del servicio	,617	,000	1265,913	,000	,974	,993
Gobierno electrónico, Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Capacidad de respuesta de la calidad del servicio	,812	,000	1279,525	,000	,975	,997
Gobierno electrónico, Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Confiabilidad de la calidad del servicio	,705	,000	1670,013	,000	,975	,905
Gobierno electrónico, Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Equidad de la calidad del servicio	,796	,000	988,339	,000	,942	,984
Gobierno electrónico, Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Tangibilidad de la calidad del servicio	,714	,000	1135,422	,000	,962	,988
Gobierno electrónico, Recaudación tributaria del impuesto vehicular en la Transparencia de la calidad del servicio	,706	,000	1364,404	,000	,915	,902

### **Prueba de hipótesis general**

Ho: El gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular no incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

HG: El gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Según la Tabla 14, muestran los valores estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.699), evidenciando una buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1131,669, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,966) indicando la variabilidad que explica al modelo en 96,6 %. En conclusión, se puede argumentar que el Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Ho: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular no incide significativamente en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

HE1: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Según la Tabla 14, muestran los valores estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.617), evidenciando una buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1265,913, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,993), indicando la variabilidad que explica al modelo en 99,3 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Ho: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular no incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

HE2: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Según la Tabla 14, muestran los valores estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.812), evidenciando una buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1279,525, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,997), indicando la variabilidad que explica al modelo en 99,7 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

Ho: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular no incide significativamente en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

HE3: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Según la Tabla 14, muestran los valores estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.705), evidenciando una buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1670,013, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,905), indicando la variabilidad que explica al modelo en 90,5 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación

tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

Ho: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular no incide significativamente en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

HE4: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Según la Tabla 14, muestran los valores estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.796), evidenciando una buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=988,339, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,984), indicando la variabilidad que explica al modelo en 98,4 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

#### **Prueba de hipótesis específica 5**

Ho: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular no incide significativamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

HE5: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Según la Tabla 14, muestran los valores estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.714), evidenciando una buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1135,422, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,988), indicando la variabilidad que explica al modelo en 98,8 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación



tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

### **Prueba de hipótesis específica 6**

Ho: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular no incide significativamente en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

HE6: El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

Según la Tabla 14, muestran los valores estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.706), evidenciando una buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1364,404, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,902), indicando la variabilidad que explica al modelo en 90,2 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados, según la correlación parcial de orden 0 indicó (0.699), evidenció una buena correlación positiva (sig=0.000), el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1131,669, Sig=0.000), explicó la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,966) indicando la variabilidad que explica al modelo en 96,6 %. Lo que permitió argumentar que el Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020. En cuanto a este hallazgo se halla similitud con López (2018) acerca de la calidad del servicio y la satisfacción de clientes de Guayaquil, refiriendo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, también con un diseño no experimental transversal, contaba con una población de 7280 clientes y una muestra de 365. A los cuales se les aplicó una encuesta de 25 ítems, obteniendo como correlación 0,697 (p-valor < 0,05) positiva y moderada entre las variables. A la vez también tiene analogía con Bremer (2017) acerca del gobierno electrónico y la rendición de cuentas en universidades públicas de Ecuador, estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, su objetivo plasmó determinar la relación entre ambas variables. Contó con la aplicación de dos instrumentos para medir las variables en una muestra de 146 trabajadores. Seguidamente sus resultados porcentuales para gobierno electrónico de 77.9 % y una correlación de Pearson de 0,882 (p= ,000< 0,05) alta y positiva. Además, contó con datos de regresión lineal con un coeficiente de determinación de 77.9 % y valor p-valor = 0,000<0,05, detallando la dependencia entre el gobierno electrónico y rendición de cuentas.

En cuanto al resultado del contraste de hipótesis específica 1, se obtuvo la correlación parcial de orden 0 indicó (0.617), (sig=0.000) media y positiva, con un ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1265,913, Sig=0.000), el valor pseudo R cuadrado tiene de Nagelkerke (0,993), el cual explica el modelo en 99,3 %. Concluyendo que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto

vehicular incide significativamente en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se encuentra semejanza con Lizardo (2018) referente al gobierno electrónico y la percepción de la corrupción en Latinoamérica, estudio de enfoque cuantitativo no experimental y nivel correlacional. Su objetivo fue determinar la relación de las variables. Obteniendo como resultado correlación de Spearman de 0,622 moderado y positivo, explicando la existencia del modelo de regresión seleccionado, con variabilidad de la variable percepción de la corrupción en un 69.2 %, además una correlación de 0.831 positiva. Además, también tiene analogía Guillen (2020) concerniente con el gobierno electrónico y la gestión de tesorería en una entidad del Estado, estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo-correlacional. Planteó como objetivo establecer la relación entre ambas variables. Su población y muestra fue 45 funcionarios, aplicándoles una encuesta. Su resultado obtuvo un valor de Rho Spearman = 0,921 (p-valor<0,05) manifestando la dependencia entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería. Además, se tiene que la tecnología de la información y comunicación con la gestión de tesorería obtuvo un  $r = 0,660$ , significativa.

En cuanto al resultado del contraste de hipótesis específica 2, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.812), (sig=0.000) significativa alta y positiva. Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1279,525, Sig=0.000), adicionalmente, el pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0,997), indicando la variabilidad que explica al modelo en 99,7 %. En concluyendo que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. En relación con estos resultados, se tiene semejanza con Ríos (2020) acerca del gobierno electrónico y calidad de servicio, estudio no experimental y transversal y cuantitativo. Su fue objetivo establecer la relación de las variables. Contó con una población de 65 proveedores aplicándoles una encuesta. Como resultado fue la correlación de 0.551 (p-valor < 0,05), mostrando la dependencia positiva entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio. A la vez se encontró similitud con De

la Cruz (2018) referente al gobierno nación de calidad, diseño no experimental transversal, descriptivo-correlacional. Se determinó la relación de las variables, contó con una población de 120 trabajadores y una muestra de 92. Obteniéndose como resultado la correlación de 0.724 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), significativa, positiva moderada entre el gobierno electrónico y la atención de calidad.

En cuanto al resultado del contraste de hipótesis específica 3, los valores de correlación parcial de orden 0 indicó (0.705), ( $\text{sig}=0.000$ ) positiva de nivel medio. Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1670,013,  $\text{Sig}=0.000$ ), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,905), indicando la variabilidad que explica al modelo en 90,5 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. En concordancia con este resultado, se tiene semejanza con Huancas (2020) en cuanto al gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera, de diseño no experimental transversal, nivel descriptivo-correlacional. Planteó determinar la relación de las variables. Con una población y muestra de 52 trabajadores administrativos a los que se les aplicó una encuesta, obteniendo la correlación 0.859 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), directa y significativa. A la vez, también tiene analogía con Delgado (2020) en referencia a la calidad del servicio y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de una institución estatal, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional. Planteó determinar la relación de las variables. Contó con una población de 100 usuarios externos con una muestra no probabilística de 40. Aplicó la encuesta mediante dos instrumentos. Obteniendo como resultado de correlación de 0,937, y un coeficiente de determinación de  $r^2 = 87.86\%$  mostrando la influencia que ejerce la calidad de servicio sobre el desempeño laboral.

En cuanto al resultado del contraste de hipótesis específica 4, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.796), evidenció una buena correlación positiva ( $\text{sig}=0.000$ ). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=988,339,

Sig=0.000), con pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,984), indicando la variabilidad que explica al modelo en 98,4 %. En conclusión, se argumentó que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se halló semejanza con Cruzado (2020) referente a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una entidad pública. Su diseño fue no experimental transversal, nivel descriptivo-correlacional. Su objetivo fue determinar la relación de las variables. Contó con una población de 569 usuarios y una muestra de 238. Aplicando una encuesta mediante dos instrumentos, obteniendo la correlación de 0,847, positiva manifestando la dependencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por consiguiente, Portillo (2014) sostuvo que para lograr una recaudación exitosa depende de las estrategias de cobranza de la entidad, de igual forma la diversidad de medios de pago, además de la dotación de las herramientas tecnológicas al servicio del contribuyente; siendo necesario que las entidades públicas ratifiquen el compromiso de ofrecer un servicio de calidad, basado en la eficiencia y la equidad, permitiendo así una recaudación efectiva, en beneficio de la entidad.

En cuanto al resultado del contraste de hipótesis específica 5, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.714), evidenció una buena correlación positiva (sig=0.000). el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1135,422, Sig=0.000), explicó la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0,988), indicando la variabilidad que explica al modelo en 98,8 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. En cuanto a este resultado se halla semejanza con Paripancca (2019) referente a la calidad del servicio y la satisfacción en la atención en un hospital, de diseño no experimental transversal, nivel descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo. Teniendo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Obtuvo una muestra de 261

pacientes, aplicándoles la encuesta. Su resultado de correlación de 0.214 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ) significativa, entre ambas variables.

En cuanto al resultado del contraste de hipótesis específica 6, donde la correlación parcial de orden 0 indicó (0.706), evidenciando una buena correlación positiva ( $\text{sig}=0.000$ ). Además, el ajuste del modelo final ( $\text{Chi Cuadrado}=1364,404$ ,  $\text{Sig}=0.000$ ), explicó la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,902), indicando la variabilidad que explica al modelo en 90,2 %. En conclusión, se puede argumentar que el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. En cuanto a este hallazgo se halla similitud con Fernández (2018) referente a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud público, de diseño no experimental transeccional, nivel descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo. Planteó como objetivo establecer la relación entre ambas variables. Aplicando la encuesta para recoger información de ambas variables, su población y muestra fue de 30 clientes externos. Obteniendo como resultado de correlación de 0.377 ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), siendo esta débil y positiva.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

El gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020. Se evidencio estadísticamente la correlación parcial de orden 0 indicó (0.699), buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1131,669, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,966), indicando la variabilidad que explica al modelo en 96,6 % y un alto ajuste de la regresión logística planteada.

### **SEGUNDA**

El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se evidencio estadísticamente la correlación parcial de orden 0 indicó (0.617), buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1265,913, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,993), indicando la variabilidad que explica al modelo en 99,3 % y un alto ajuste de la regresión logística planteada.

### **TERCERA**

El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se evidencio estadísticamente la correlación parcial de orden 0 indicó (0.812), buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1279,525, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke

(0,997), indicando la variabilidad que explica al modelo en 99,7 % y un alto ajuste de la regresión logística planteada.

#### **CUARTA**

El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la confiabilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se evidencio estadísticamente la correlación parcial de orden 0 indicó (0.705), buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1670,013, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,905), indicando la variabilidad que explica al modelo en 90,5 % y un alto ajuste de la regresión logística planteada.

#### **QUINTA**

El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se evidencio estadísticamente la correlación parcial de orden 0 indicó (0.796), buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=988,339, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,984), indicando la variabilidad que explica al modelo en 98,4 % y un alto ajuste de la regresión logística planteada.

#### **SEXTA**

El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se evidencio estadísticamente la correlación parcial de orden 0 indicó (0.714), buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1135,422, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,988),



indicando la variabilidad que explica al modelo en 98,8 % y un alto ajuste de la regresión logística planteada.

## **SÉTIMA**

El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020. Se evidencio estadísticamente la correlación parcial de orden 0 indicó (0.706), buena correlación positiva (sig=0.000). Además, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=1364,404, Sig=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0,902), indicando la variabilidad que explica al modelo en 90,2 % y un alto ajuste de la regresión logística planteada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

A las autoridades del departamento de Lambayeque realizar planes estratégicos de mejora para la ejecución e implantación de un gobierno electrónico con la intención de mejorar la atención del servicio de manera remota, utilizando plataformas y con uso de la tecnología digital y tecnológica.

### **SEGUNDA**

A las autoridades municipales del departamento de Lambayeque, elaborar y poner en ejecución planes estratégicos para la implementación del uso de la tecnología y la virtualidad, con el propósito de contar con accesibilidad en la calidad de atención mediante una plataforma virtual digital Web, mediante la cual los usuarios puedan realizar procesos de atención y administrativos.

### **TERCERA**

A los gerentes y administrativos de las municipales del departamento de Lambayeque, poner en marcha planes de mejora para el uso de la una plataforma vía Web, para la realización de procesos de recaudación tributaria del impuesto vehicular, donde los usuarios se verán favorecidos por la capacidad de respuesta inmediata del gobierno local, en cuanto tengan que realizar procesos de pagos u otros trámites para la obtención de sus documentos de su vehículo.

### **CUARTA**

A las autoridades de las municipalidades del departamento de Lambayeque hacer gestiones para la capacitación del personal que brinda atención a los usuarios, con el propósito de hacer que el servicio sea confiable dentro de la calidad del servicio, de esta manera se garantiza que los usuarios estén conforme son las gestiones y procesos de tramite y las autoridades.

## **QUINTA**

A al personal administrativo y de las diferentes áreas de las municipalidades del departamento de Lambayeque, estar dispuesto para las capacitaciones para la mejora del servicio para brindar una buena atención a los usuarios, por cuanto la equidad es un factor importante de la calidad del servicio.

## **SEXTA**

Al personal que brinda la atención del servicio en las instalaciones o por medio de las plataformas virtuales, mejorar en el servicio que brinda, por cuanto la tangibilidad de la calidad del servicio es un elemento vital en la atención, el trato cortés y amable vía virtual, también en las instalaciones de manera física, con la garantía e contar con espacios ventilados seguros, equipos tecnológicos modernos y personal capacitado.

## **SÉTIMA**

A toda persona que trabaja en todo local municipal del departamento de Lambayeque, brindar la una atención con responsabilidad social con transparencia de la calidad del servicio, con el fin de crear conciencia a la comunicación abierta, acceso a la información y responsabilidad de gestión.

## VIII. PROPUESTA

La presente investigación se realiza con el propósito mejorar la calidad del servicio en la oficina de administración tributaria en la recaudación del impuesto vehicular de una municipalidad provincial en Lambayeque, motivo por el cual, se plantea la siguiente propuesta para mejorar la calidad del servicio al contribuyente.

INEI (2020) menciona en su publicación sobre los indicadores de la gestión municipal, que, en todo el departamento de Lambayeque sólo se cuenta con 351 personas especializadas en materia de tributación brindando atención exclusiva en el área de recaudación tributaria. Motivo por el cual, se propone fortalecer las capacidades de los trabajadores a través de un plan especial de capacitación principalmente a los trabajadores del área de recaudación y control de la deuda, tomando en cuenta los beneficios para la entidad al ofrecer un servicio de calidad de forma constante y que este continúe en el tiempo.

En el marco legal, tenemos la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, el cual establece como herramienta de gestión referente a las capacitaciones y, determina que toda entidad pública debe implementar el Plan de desarrollo de personas – PDP, el mismo que tiene como propósito mejorar el desempeño de los trabajadores civiles para asegurar un servicio de calidad a los usuarios.

En virtud de lo expuesto, se debe mencionar que, el servicio de administración tributaria de una municipalidad provincial de Lambayeque cuenta con la implementación del Plan de desarrollo de personas – PDP, siendo aprobado el 29 de marzo 2021, el mismo que evidencia el poco compromiso con los trabajadores del área de recaudación, proyectando un solo curso de aprendizaje en la formación laboral en el cuarto trimestre del presente año.

**Propuesta de mediación de desarrollo del Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular para mejorar la calidad del servicio en una municipalidad**

La propuesta está basada en la ejecución de un modelo de gestión de capacitación para la entidad, basada en dos aspectos:

- Modelo de gestión de capacitación.
- Instauración de “Grupo de Capacitación”.

### **Modelo de gestión de capacitación**

Para Gonzales (2017) plantea la propuesta como un modelo de gestión de capacitación, siendo está en base a que las municipalidades puedan efectuar el presente modelo de gestión de capacitación dirigida al área de recaudación. Presentándose la propuesta para el desarrollo de una gestión de capacitación en cuatro fases:

#### **Fase N° 1: Evaluación de necesidades de capacitación.**

Determinar la necesidad que incurre en el desempeño de los trabajadores de la entidad y que afecta el desarrollo de sus objetivos, lo cual se lograr a través de las siguientes actividades:

##### a) Análisis de la organización.

Examinar de dónde surgen las necesidades o dificultades que irrumpen el desarrollo del Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular. Para Chiavenato (2009) se deben realizar una revisión de particularidades como la misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias y recursos de la organización para lograr fijar el direccionamiento del modelo de gestión.

##### b) Análisis de los puestos de trabajo.

Así mismo Chiavenato (2009) refiere la realización de un estudio de los lineamientos y funciones que rigen los puestos, para determinar las habilidades, destrezas y competencias con las que debe contar el personal.

##### c) Análisis de las personas:

Por consiguiente, Chiavenato (2009), sostiene que a partir del examen del perfil del capital humano se logrará establecer comportamientos, actitudes, conocimientos y

competencias necesarias para el proceso de innovación que se busca implantar para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

d) Determinar objetivos de desempeño y conductas específicas.

Se debe considerar la valoración del desempeño con relación a la satisfacción alcanzada sobre la calidad del servicio; dentro de las cuales Torres & Vásquez (2011) refiere seis dimensiones referidas a fiabilidad, seguridad, Capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad, interacción humana, buscando satisfacer las necesidades y perspectivas que mantiene el usuario.

## **Fase 2: Diseño del programa de capacitación.**

a) Comprobación de los factores del medio

Se debe iniciar el análisis de los factores que influyen en el medio (salas, espacio, número de participantes, recursos tecnológicos) utilizados para la capacitación y mediante este proceso el personal pueda efectuar un adecuado uso del Gobierno electrónico y realizar una óptima recaudación tributaria del impuesto vehicular que conlleve a mejorar la calidad del servicio en una municipalidad

b) Destreza, motivación y compromiso en el proceso de capacitación

El proceso de capacitación debe ser llevado a cabo considerando tres elementos fundamentales las destrezas, motivación y compromiso; de los cuales dependerá el resultado de la capacitación. En esta fase se deberá tener en cuenta el perfil psicológico de los asistentes a la capacitación, puesto que todos no tienen el mismo perfil y no responderán del mismo modo al proceso de capacitación.

c) Puntualizar los objetivos de aprendizaje

Para Martínez & Martínez (2009) es trascendental que el personal este dotado de las competencias laborales necesarias (conocimientos, habilidades intelectuales, habilidades sicomotoras, habilidades interpersonales, disposición para el trabajo), de modo tal que permitirá al convalidarse con una adecuada capacitación una óptima conducta de desempeño.

### **Fase N° 3: Implementación del programa de capacitación.**

#### a) Evaluación diagnóstica.

A través de una evaluación diagnóstica nos permitirá tener un alcance de la situación actual desde diversos puntos de vista, identificando las debilidades, fortalezas y amenazas que irrumpen un adecuado alcance de los objetivos en el área de recaudación tributaria, permitiendo una comparación con el escenario posterior al proceso de capacitación y a las estrategias que servirán para afinar y alcanzar el fin.

#### b) Supervisión técnica.

El proceso de capacitación se deberá desarrollar en base a la planificación de lineamientos y tiempos establecidos para cada actividad, considerándose que, si es necesario realizar ajuste o correcciones favorables, deberán ser realizadas de manera inmediata, buscando así ofrecer calidad a los participantes. Por tal motivo se sugiere la designación de un responsable encargado del monitoreo y cumplimiento del objetivo.

#### c) Logística adecuada

Se deberá realizar una inspección de la logística necesaria para el desarrollo de la actividad, además de efectuar un control de la asistencia de los colaboradores, garantizando las debidas condiciones y disponibilidad de infraestructura, contar oportunamente con los materiales y medios tecnológicos requeridos, supervisando todos los aspectos que permitan el desarrollo de la actividad.

### **Fase N° 4: Evaluación del programa de capacitación.**

Para la evaluación del programa de capacitación dirigida al área de recaudación de las entidades municipales se regirá en conformidad a cuatro niveles de evaluación:

- a) Evaluación del nivel de satisfacción: Los participantes a la capacitación deben reaccionar ante la propuesta interpuesta en el proceso de capacitación, a través de preguntas de interés, aportes significativos u otras participaciones que supongan que la capacitación se está desarrollando de acorde a los interés de los participantes.

- b) Evaluación del aprendizaje: Se deberá realizar una evaluación de los conocimientos adquiridos por los participantes en el proceso de capacitación, los cuales estarán relacionados al gobierno electrónico, recaudación tributaria del impuesto vehicular y calidad de servicio.
- c) Evaluación de la aplicabilidad: Referida a la valoración del cambio conductual (conocimientos, habilidades y actitudes) posterior al proceso de capacitación, lo que deberá llevar al participante a brindar un mejor servicio al usuario; permitiendo conocer si se está aplicando lo enseñado en el proceso de capacitación.
- d) Evaluación de resultados: Se deberá realizar un monitoreo de las variaciones de las variables objeto de estudio, pretendiendo establecer el nivel de mejora como resultado de la capacitación.

### **Instauración de “Grupo de Capacitación”**

Para fortalecer el proceso de optimización de los recursos, se propone la instauración de una “Unidad de Capacitación” en las municipalidades, dicha unidad tendrá como objetivo primordial la optimización de las funciones mediante la capacitación continua de temas relacionados al desempeño laboral y basadas en las necesidades de los usuarios

El propósito fundamental es brindar una adecuada calidad de servicio a los usuarios, permitiéndoles mediante mecanismo digitales acceder a sus requerimientos y cubrir sus necesidades. De tal forma una constante capacitación proporcionara un impacto positivo en las entidades ediles, considerándose el desempeño de los siguientes objetivos:

- a) Desarrollar el modelo de capacitación planteado en la presente investigación, cumpliendo las cuatro etapas mencionadas.
- b) Considerar capacitaciones anuales debidamente evaluadas, con el fin de analizar el progreso y sus resultados.
- c) Perfeccionar la calidad y eficacia de los servicios brindados a los participantes con la finalidad que alcanzar altos niveles de acogida, evaluando los niveles de



satisfacción y resultados de tales acciones, fundamentando su acción en la búsqueda de un progreso continuo.

- d) Fortalecer el desempeño de los colaboradores de la empresa, a través de capacitación focalizada y de calidad.

#### Bibliografía

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F: McGraw Hill.

González Leiva, R. (2017). *Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción*. Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodrigo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia: Principios y métodos*. Santiago de Chile.: Derechos Reservados. Obtenido de [http://www.sence.cl/601/articles-5675\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf)

Torres, M., & Vásquez, C. (2011). Contribución de la información en la calidad de los servicios. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 8-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82317684004>

## REFERENCIAS

- Acuña, R. (2015). *Orientación adecuada sobre las obligaciones de los contribuyentes*. Dirección General de Presupuesto Público, Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/2\\_Atencion\\_al\\_contribuyente.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf)
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para la administración y la economía*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Armas, U., & Armas, S. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 2-3. Obtenido de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf)
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social: Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 44-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179653096014>
- Cabanellas, G. (2017). *Diccionario Jurídico Elemental*. Bolivia: Ed. Heliasta.
- Cacciavillani, M. (2020). *Capacitación en Servicio al Cliente*. Compara Software. Obtenido de <https://blog.comparasoftware.com/capacitacion-en-servicio-al-cliente/>
- Camacho, M. (2015). *Satisfacción de los contribuyentes*. Dirección General de Política de Ingresos Públicos, Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/2\\_Atencion\\_al\\_contribuyente.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf)
- Carman, J. (2008). "Consumer perception of service quality: an assessment of SERVQUAL dimensions". *Journal of retailing*, 33-35. Obtenido de <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>
- Carrasco, S. D. (2017). *Metodología de la Investigación Científica* (8 ed.). Lima: San Marcos.
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4-5. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>

- Católico, D., & Suárez, S. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 50-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517754054007>
- Cervantes, V. (2017). Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla. *Revista Científica Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/>
- Chacon, K. (2019). Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de Gobierno Digital en los Gobiernos Locales del Estado Peruano. *Obtener el título profesional de Ingeniera Informática*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15458/C\\_HACON\\_DOMINGUEZ\\_KARINA\\_DISE%C3%91O\\_MECANISMO\\_MEDICI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15458/C_HACON_DOMINGUEZ_KARINA_DISE%C3%91O_MECANISMO_MEDICI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F: McGraw Hill.
- Chocobar, M. (2018). Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 50. Obtenido de <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=4ZUMj0M-PhA%3D&tabid=1814>
- Churchill, G., & Surprenant, C. (2014). "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction". *Journal of Marketing Research*, 19. Obtenido de <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%C3%B3n%20del%20consumidor....pdf>
- Collera. (2018). *Estonia, el primer país digital del mundo*. El País. Obtenido de [https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807\\_984041.html](https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807_984041.html)
- Cormann, M. (2014). Hacia una gestión más efectiva y dinámica en México. *Revista política, globalidad y ciudadanía*, 35-37. Obtenido de <https://www.oecd.org/redirect/dataoecd/60/60/2502539.pdf>
- Cruzado Morey, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55431/Cruzado\\_MON-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55431/Cruzado_MON-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Armas, R., & De Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones y consideraciones para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)

- De la Cruz Galarza, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ\\_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Cruz, J. (2018). Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. *Optar el grado de Maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>.
- Decreto Legislativo N° 1412. (13 de Setiembre de 2018). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (9 de Enero de 2013). Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Decreto Supremo N° 133-2013. (2013). *Secretaría Técnica del CCIDEP - SEGDI*. Obtenido de <https://www.geoidep.gob.pe/conoce-las-ides/institucional/principales-actores-y-avances/secretaria-tecnica-del-ccidep>
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF. (2004). TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100242&view=article&catid=45&id=1758&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100242&view=article&catid=45&id=1758&lang=es-ES)
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Vigésimo Tercer Informe Anual de la Defensoría del Pueblo*. Perú: Defensoría del Pueblo. Obtenido de [https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/InformeAnual\\_2019.pdf](https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/InformeAnual_2019.pdf)
- Delgado Arevalo, M. (2020). *Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55436/Delgado\\_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55436/Delgado_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Revista Mutidisciplinar*, 15-18. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/109>

- Díaz, J., & Cruz, B. (2016). Cultura Tributaria. *Revista Publicando*. Obtenido de file:///C:/Users/D/Downloads/Dialnet-CulturaTributaria-5879392.pdf
- Dris, A., & Cothman, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 69. Obtenido de <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- Duque, E. (2016). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 5-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Echevarría, Z. (2020). Tributación durante la Pandemia. *Revista Tributaria de la Universidad de Lima*, 8-10. Obtenido de <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/zully-chevarria-arrieta-24-06-2020>
- Fabiani Orbea, B. (2017). *El Gobierno electrónico y su relación con la rendición de cuentas de las Universidades públicas de la zona 5 del Ecuador*. Ecuador. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/gobierno-electronico-universidades.html>
- Fernández Delgado, B. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018*. AREQUIPA: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Mar del Plata: Universidad FASTA. Obtenido de [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015\\_AD\\_001.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1)
- Fernández, E. (2015). *Calidad en Atención al Usuarios de la Administración Pública*. Universidad F.A.S.T.A. Obtenido de [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015\\_AD\\_001.pdf?sequence=](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=)
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)
- Gallardo, A., & Grandón, R. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *PhD in Business Sciences*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)

- Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*. Obtenido de <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Gomez, S. (2017). Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. *Magister en Gestión Pública*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6188>
- Gonzales, L., & Echevarría, A. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. *CLEI Electronic Journal*, 8-9. Obtenido de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0717-50002016000200008&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0717-50002016000200008&script=sci_abstract&tlng=es)
- González Leiva, R. (2017). *Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción*. Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodrigo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guedez, J. (2020). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Revista Científica Compendium*, 22-42. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552>
- Guillén Rengifo, R. (2020). *Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería en la Administración Central del Ministerio de Salud, Lima año 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60159/Guillen\\_RRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60159/Guillen_RRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://dokumen.pub/qdownload/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-1nbsped-1456260960-9781456260965.html>
- Herrera, C. (2018). *La Comunicación Tributaria*. Revista de administración tributaria CIAT/AEAT/IEF, España. Obtenido de <https://www.ciat.org/revista-de-administracion-tributaria-ciataeatief-no-44/>
- Huancas Huamán, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. San Martín: Universidad César Vallejo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huanca\\_s\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huanca_s_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- INEI. (2020). *“PERÚ: PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE GOBERNABILIDAD, DEMOCRACIA Y CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES, SEMESTRE: OCTUBRE 2019 - MARZO 2020*. Perú. Obtenido de [http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe\\_de\\_gobernabilidad\\_may2020.pdf](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf)
- INEI. (2020). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*. Perú. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf)
- INEI. (2020). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020. 65- 72. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf)
- López Mosquera , D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*. Ecuador: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, J. (2016). The Electronic Government and Public Services. Legal Framework Spanish. *Engineering Profiles*, 74. Obtenido de [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles\\_Ingenieria/article/view/813/731](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/view/813/731)
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia: Principios y métodos*. Santiago de Chile.: Derechos Reservados. Obtenido de [http://www.sence.cl/601/articles-5675\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf)
- Martínez, T., & Ramos, J. (2012). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente*. España: Ed. Síntesis Psicología.
- Mayrena, M. (2017). Importancia de los ingresos públicos en la economía Nicaraguense. *Publicaciones FAREM*, 35-36. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12668/2/230-Texto%20del%20art%C3%ADculo-231-1-10-20180918.pdf>
- MEF. (2004). *Decreto Supremo N° 156-2004-MEF. Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/226256-156-2004-ef>
- MEF. (2018). Manual para la mejora de la recaudación de impuestos: Atención al Contribuyente. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metadatos/2\\_Atencion\\_al\\_contribuyente.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metadatos/2_Atencion_al_contribuyente.pdf)

- MEF. (2019). Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal. *Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/MINSA\\_ciclovia\\_nomas.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/MINSA_ciclovia_nomas.pdf)
- Mendez Oliva, J. (2021). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53238/Mendez\\_OJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53238/Mendez_OJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza Moreira, M., & Rodríguez Gámez, M. (2019). Aprendizaje centrado en el estudiante desde la planificación en investigación. *CIENCIAMATRÍA*, 6(10), 560-572. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.232>
- Mendoza Vincés, Á., & Ramírez Franco, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Minh, V. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 103-116. Obtenido de <https://www.cjournal.cz/files/221.pdf>
- Molina, H. Q. (2012). *Métodos estadísticos*. Lima, Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ngo Vu, M., & Nguyen, H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 103-116. Obtenido de <https://www.cjournal.cz/files/221.pdf>
- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Novoa, E. R., & Villagómez, A. P. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (4 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- OCDE. (2019). Índice de Gobierno Digital: Resultados y mensajes clave. *OCDE Publishing*, 2-4. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Ochoa, V. (2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. Diario Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/?ref=gesr>
- OEA. (2019). *Mandatos y Resoluciones de Gobierno Digital en las Américas*. Organización de los Estados Americanos. Obtenido de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>



- Paripancca Herrera, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Pimienta Prieto, J., & De La Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra. ed.). Pearson Educación de México, S.A. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>
- Pinto J., E. (2018). *Metodología de la Investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Portillo, J. (2014). La recaudación tributaria y los beneficios fiscales de las cooperativas en el IS. Análisis y evolución. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 82. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17433883010.pdf>
- Ramos, V., & Unda, X. (2015). Teoría de la Confirmación-Desconfirmación expectativas para gestionar la motivación. *Revista Politécnica Nacional*, 3-4. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234020747.pdf>
- Rincón Cárdenas, E., & Vergara, C. (2017). *Electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá: Universidad Del Rosario. doi:dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá-Colombia: Ed. Universidad del Rosario.
- Ríos Velásquez, C. (2020). *Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio en el Área de Logística de CENFOTUR 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63026/Rios\\_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63026/Rios_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, E. (2016). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico: Una revisión de la literatura en Gestión y Política Pública. *Revista Saber Servir*, 12-13. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202>.
- Rodríguez Orihuela, R. (2018). *Servicio al cliente: los dos errores principales que se cometen*. Lima: Conexión Esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/09/28/servicio-al-cliente-los-dos-errores-principales-que-se-cometen/>

- Rodríguez, G. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1-23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Shaharier, A., & Mondal, M. (2021). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 92-93. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585618300992?via%3Dihub>
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Revista Comuni@cción*, 5-6. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2011). Contribución de la información en la calidad de los servicios. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 8-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82317684004>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelo de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Revista UNEXPO*, 60-61. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64/39>
- Torres, S. (2017). Indicadores para la evaluación de la Calidad del Servicio. *Revista LACCEI*. Obtenido de [https://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE092\\_Torres.pdf](https://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE092_Torres.pdf)
- Trujillo, E. (2020). Contribuyente. *Economíapedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>
- Vargas Díaz, J. (2020). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas\\_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zamora, C., & Cedeño, N. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración. *Revista Espacios Vol. 39*, 15. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020.						
<b>Maestría:</b> Bach. Luis Enrique Baca Castañeda.						
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable independiente 1: Gobierno electrónico.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<p>¿De qué manera el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?</p> <p>2) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?</p> <p>3) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la confiabilidad de la calidad del</p>	<p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular sobre la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.</p> <p>2) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.</p> <p>3) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la confiabilidad de la calidad del</p>	<p>El gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la accesibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.</p> <p>2) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.</p> <p>3) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la confiabilidad de la calidad del</p>	D1: Externa.	Canales de comunicación. Servicios informados. Página web. Canales de comunicación.	1; 2; 3; 4	Ordinal  Alto: 57-75
			D2: Interna.	Recursos físicos Asignación de funciones. Espacios de atención.	5; 6; 7	
			D3: Relacional.	Intercambiar información. Procesamiento de datos. Prestación en los servicios.	8; 9; 10	Bajo: 15-35
			D4: Promoción.	Servicios que ofrece. Acceso a la información. Satisfacer las demandas.	11; 12; 13; 14; 15.	
			<b>Variable independiente 2: Recaudación tributaria del impuesto vehicular.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
			D1: Registro de propiedad vehicular.	Inscripción de un vehículo. Derecho a la propiedad	1; 2; 3; 4	Ordinal  Alto: 17-39
			D2: Obligación a presentar declaración jurada.	Exigencia tributaria. Acreditando la transacción	5; 6; 7; 8; 9	
			D3: Pago del impuesto.	Propiedad de un vehículo. Cancelado. Fraccionada.	10; 11; 12; 13; 14	Bajo: 63-85
			D4: Inafectos del impuesto.	Beneficia. Obligación tributaria.	15; 16; 17.	

				<b>Variable dependiente: Calidad del servicio.</b>			
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?  4) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?  5) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?  6) ¿Cómo el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020?	servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.  4) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.  5) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.  6) Establecer la incidencia del gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.	servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.  4) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la equidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.  5) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.  1) El gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular incide significativamente en la transparencia de la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2020.	D1: Accesibilidad.	Alcance del cliente. Medios digitales. Rápida. Fácil de contactar	1; 2; 3; 4; 5	Ordinal  Alto: 25-57  Medio: 58-91  Bajo: 92-125	
			D2: Capacidad de respuesta.	Rapidez. Requerimientos.	6; 7; 8; 9; 10		
			D3: Confiabilidad.	Fiable. Garantizando. Capacidad del personal.	11; 12; 13		
			D4: Equidad.	Igualdad de condiciones. Enfoque inclusivo. derecho.	14; 15; 16; 17		
			D5: Tangibilidad.	Infraestructura. Equipos modernos. Espacios cómodos y ventilados. personal capacitado.	18; 19; 20; 21		
			D6: Transparencia.	Garantizar. Acceso a la información. Conocimiento público. Responsabilidad de la gestión.	22; 23; 24; 25.		

## CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRONICO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Luis Enrique Baca Castañeda, con código de matrícula Nro. 7001113424, aspirante al grado de Doctor en la Universidad Cesar Vallejo Sede San Juan de Lurigancho con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

### I. Instrucciones

Escriba un x en el casillero que crea conveniente

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Externa</b>						
1	Los servicios que brinda la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular han mejorado.					
2	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC).					
3	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.					
4	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular cuenta con canales de información y comunicación adecuados.					
<b>Dimensión 2: Interna</b>						
5	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.					
6	La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.					
7	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular pierde conexión (se cuelga) mientras realiza sus trámites.					
<b>Dimensión 3: Relacional</b>						
8	El uso de las TIC's le permiten compartir recursos e información con otras entidades públicas.					
9	Con la plataforma virtual puede realizar trámites en línea.					
10	Los trámites del impuesto vehicular en línea son confiables y seguros.					

<b>Dimensión 4: Promoción</b>						
<b>11</b>	La plataforma virtuales amigable para el usuario.					
<b>12</b>	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular dispone de una plataforma virtual para brindar un mejor servicio.					
<b>13</b>	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme a una nueva forma de atención.					
<b>14</b>	La plataforma virtuales empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.					
<b>15</b>	Se siente cómodo en realizar trámites por la plataforma virtual.					

## CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO VEHICULAR

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Luis Enrique Baca Castañeda, con código de matrícula Nro. 7001113424, aspirante al grado de Doctor en la Universidad Cesar Vallejo Sede San Juan de Lurigancho con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

### I. Instrucciones

Escriba un x en el casillero que crea conveniente

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Registro de propiedad vehicular</b>						
1	Cree que realizar la inscripción del vehículo deba hacerse en la Municipalidad.					
2	Usted conduciría su auto sin la tarjeta de propiedad vehicular.					
3	La tarjeta de propiedad vehicular garantiza que el vehículo es de su propiedad.					
4	Considera que la inscripción del vehículo en la Municipalidad lo deba realizar la concesionaria de autos.					
<b>Dimensión 2: Obligación a presentar declaración jurada</b>						
5	Considera que es importante realizar la declaración jurada.					
6	Cree que los requisitos que se solicitan son necesarios.					
7	En alguna ocasión no realizo la declaración jurada.					
8	Cómo califica la exigencia de presentar la declaración jurada.					
9	Considera que la declaración jurada deba presentarse a través de un notario.					
<b>Dimensión 3: Pago del impuesto</b>						

<b>10</b>	Usted paga su impuesto vehicular que le corresponde.					
<b>11</b>	Usted realiza el pago de su impuesto vehicular dentro de la fecha.					
<b>12</b>	Realiza el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.					
<b>13</b>	Considera que el monto a pagar es justo para el tipo de vehículo que tiene.					
<b>14</b>	Cree que el pago que realiza del impuesto vehicular le dan buen uso.					
<b>Dimensión 4: Inafectos del impuesto</b>						
<b>15</b>	Considera que está bien que algunos vehículos de entidades públicas estén inafectos del pago de impuesto.					
<b>16</b>	Cree que los vehículos inafectos al impuesto deberían cancelar un porcentaje.					
<b>17</b>	Cree que las entidades inafectas deberían pagar el impuesto vehicular.					



## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Luis Enrique Baca Castañeda, con código de matrícula Nro. 7001113424, aspirante al grado de Doctor en la Universidad Cesar Vallejo Sede San Juan de Lurigancho con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

### I. Instrucciones

Escriba un x en el casillero que crea conveniente

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Accesibilidad</b>						
1	Piensa que el diseño de la página Web de la entidad es fácil de entender.					
2	Considera que la información que se proporcionada en los medios digitales relevante.					
3	Como evalúa la accesibilidad de la página web de la entidad.					
4	Cree que la atención a través de la plataforma virtuales eficiente.					
5	Cómo califica el tiempo de atención en la plataforma virtual.					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>						
6	Cómo califica la rapidez en la atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.					
7	Cómo evalúa la capacidad de respuesta en la atención.					
8	Considera que la calidad del servicio es apropiada.					
9	Piensa que la comunicación que se da en el servicio, le brinda la información deseada.					
10	Cómo califica usted la empatía y proximidad de la atención en el servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.					

<b>Dimensión 3: Confiabilidad</b>						
11	Cómo califica usted la valoración del cumplimiento del servicio que ofrece la oficina de administración tributaria.					
12	Considera que el servicio que se ofrece garantiza su calidad.					
13	Cómo evalúa la seguridad del servicio que se ofrece.					
<b>Dimensión 4: Equidad</b>						
14	Cómo califica la atención preferencial a personas vulnerables.					
15	Considera que la atención que se brinda es equitativa para todas las personas en general.					
16	Cómo evalúa el trato que le ofrecieron al solicitar información en la oficina.					
17	Considera que la obligación de pagar el impuesto vehicular vulnera algún derecho.					
<b>Dimensión 5: Tangibilidad</b>						
18	Cómo califica el ambiente de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.					
19	Piensa que la distribución de las ventanillas de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es apropiada.					
20	Cómo evalúa la preparación del personal que brinda información en las ventanillas.					
21	Cómo evalúa el uso de los equipos informáticos del personal que brinda información.					
<b>Dimensión 6: Transparencia</b>						
22	Cómo califica la honestidad y probidad del servicio brindado.					
23	Cómo evalúa el profesionalismo de los gestores en los servicios.					
24	Cómo evalúa la publicación de la información a través de los medios virtuales.					
25	Como evalúa el tratamiento de la información y documentación en la entidad.					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Externa</b>							
1	Los servicios que brinda la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular han mejorado.	X		X		X		
2	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC).	X		X		X		
3	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
4	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.	X		X		X		
6	La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
7	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular pierde conexión (se cuelga) mientras realiza sus trámites.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El uso de las TIC's le permiten compartir recursos e información con otras entidades públicas.	X		X		X		
9	Con la plataforma virtual puede realizar trámites en línea.	X		X		X		
10	Los trámites del impuesto vehicular en línea son confiables y seguros.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Promoción</b>	X		X		X		
11	La plataforma virtual es amigable para el usuario.	X		X		X		
12	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular dispone de una plataforma virtual para brindar un mejor servicio.	X		X		X		
13	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme a una nueva forma de atención.	X		X		X		
14	La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	X		X		X		
15	Se siente cómodo en realizar trámites por la plataforma virtual.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** ~~Dt/~~ Mg: Dr. Hugo Ricardo Prado López      **DNI: 43313069**

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



---

Hugo Ricardo Prado López  
Dr. en Ciencias de la Educación  
DNI N° 43313069

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO VEHICULAR**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Registro de propiedad vehicular</b>							
1	Cree que realizar la inscripción del vehículo deba hacerse en la Municipalidad.	X		X		X		
2	Usted conduciría su auto sin la tarjeta de propiedad vehicular.	X		X		X		
3	La tarjeta de propiedad vehicular garantiza que el vehículo es de su propiedad.	X		X		X		
4	Considera que la inscripción del vehículo en la Municipalidad lo deba realizar la concesionaria de autos.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Obligación a presentar declaración jurada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que es importante realizar la declaración jurada.	X		X		X		
6	Cree que los requisitos que se solicitan son necesarios.	X		X		X		
7	En alguna ocasión no realizo la declaración jurada.	X		X		X		
8	Cómo califica la exigencia de presentar la declaración jurada.	X		X		X		
9	Considera que la declaración jurada deba presentarse a través de un notario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Pago del impuesto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted paga su impuesto vehicular que le corresponde.	X		X		X		
11	Usted realiza el pago de su impuesto vehicular dentro de la fecha.	X		X		X		
12	Realiza el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.	X		X		X		
13	Considera que el monto a pagar es justo para el tipo de vehículo que tiene.	X		X		X		
14	Cree que el pago que realiza del impuesto vehicular le dan buen uso.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Inafectos del impuesto</b>	X		X		X		
15	Considera que está bien que algunos vehículos de entidades públicas estén inafectos del pago de impuesto.	X		X		X		
16	Cree que los vehículos inafectos al impuesto deberían cancelar un porcentaje.	X		X		X		
17	Cree que las entidades inafectas deberían pagar el impuesto vehicular.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** ~~D~~/ Mg: Dr. Hugo Ricardo Prado López      **DNI:** 43313069

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



Hugo Ricardo Prado López  
Dr. en Ciencias de la Educación  
DNI N° 43313069

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Accesibilidad</b>							
1	Piensa que el diseño de la página Web de la entidad es fácil de entender.	X		X		X		
2	Considera que la información que se proporcionada en los medios digitales relevante.	X		X		X		
3	Como evalúa la accesibilidad de la página web de la entidad.	X		X		X		
4	Cree que la atención a través de la plataforma virtual es eficiente.	X		X		X		
5	Cómo califica el tiempo de atención en la plataforma virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cómo califica la rapidez en la atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
7	Cómo evalúa la capacidad de respuesta en la atención.	X		X		X		
8	Considera que la calidad del servicio es apropiada.	X		X		X		
9	Piensa que la comunicación que se da en el servicio, le brinda la información deseada.	X		X		X		
10	Cómo califica usted la empatía y proximidad de la atención en el servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Confiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cómo califica usted la valoración del cumplimiento del servicio que ofrece la oficina de administración tributaria.	X		X		X		
12	Considera que el servicio que se ofrece garantiza su calidad.	X		X		X		
13	Cómo evalúa la seguridad del servicio que se ofrece.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Equidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cómo califica la atención preferencial a personas vulnerables.	X		X		X		
15	Considera que la atención que se brinda es equitativa para todas las personas en general.	X		X		X		
16	Cómo evalúa el trato que le ofrecieron al solicitar información en la oficina.	X		X		X		
17	Considera que la obligación de pagar el impuesto vehicular vulnera algún derecho.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Tangibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cómo califica el ambiente de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
19	Piensa que la distribución de las ventanillas de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es apropiada.	X		X		X		
20	Cómo evalúa la preparación del personal que brinda información en las ventanillas.	X		X		X		
21	Cómo evalúa el uso de los equipos informáticos del personal que brinda información.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 6: Transparencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cómo califica la honestidad y probidad del servicio brindado.	X		X		X		
23	Cómo evalúa el profesionalismo de los gestores en los servicios.	X		X		X		
24	Cómo evalúa la publicación de la información a través de los medios virtuales.	X		X		X		
25	Como evalúa el tratamiento de la información y documentación en la entidad.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

|  
**Apellidos y nombres del juez validador.** ~~Dr/~~ Mg: Dr. Hugo Ricardo Prado López      **DNI:** 43313069

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



Hugo Ricardo Prado López  
Dr. en Ciencias de la Educación  
DNI N° 43313069



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Externa</b>							
1	Los servicios que brinda la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular han mejorado.	X		X		X		
2	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC).	X		X		X		
3	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
4	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.	X		X		X		
6	La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
7	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular pierde conexión (se cuelga) mientras realiza sus trámites.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El uso de las TIC's le permiten compartir recursos e información con otras entidades públicas.	X		X		X		
9	Con la plataforma virtual puede realizar trámites en línea.	X		X		X		
10	Los trámites del impuesto vehicular en línea son confiables y seguros.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Promoción</b>	X		X		X		
11	La plataforma virtual es amigable para el usuario.	X		X		X		
12	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular dispone de una plataforma virtual para brindar un mejor servicio.	X		X		X		
13	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme a una nueva forma de atención.	X		X		X		
14	La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	X		X		X		
15	Se siente cómodo en realizar trámites por la plataforma virtual.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Dr. Hugo Ricardo Prado López      **DNI:** 43313069

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



---

Hugo Ricardo Prado López  
Dr. en Ciencias de la Educación  
DNI N° 43313069

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO VEHICULAR**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Registro de propiedad vehicular</b>							
1	Cree que realizar la inscripción del vehículo deba hacerse en la Municipalidad.	X		X		X		
2	Usted conduciría su auto sin la tarjeta de propiedad vehicular.	X		X		X		
3	La tarjeta de propiedad vehicular garantiza que el vehículo es de su propiedad.	X		X		X		
4	Considera que la inscripción del vehículo en la Municipalidad lo deba realizar la concesionaria de autos.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Obligación a presentar declaración jurada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que es importante realizar la declaración jurada.	X		X		X		
6	Cree que los requisitos que se solicitan son necesarios.	X		X		X		
7	En alguna ocasión no realizo la declaración jurada.	X		X		X		
8	Cómo califica la exigencia de presentar la declaración jurada.	X		X		X		
9	Considera que la declaración jurada deba presentarse a través de un notario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Pago del impuesto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted paga su impuesto vehicular que le corresponde.	X		X		X		
11	Usted realiza el pago de su impuesto vehicular dentro de la fecha.	X		X		X		
12	Realiza el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.	X		X		X		
13	Considera que el monto a pagar es justo para el tipo de vehículo que tiene.	X		X		X		
14	Cree que el pago que realiza del impuesto vehicular le dan buen uso.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Inafectos del impuesto</b>	X		X		X		
15	Considera que está bien que algunos vehículos de entidades públicas están inafectos del pago de impuesto.	X		X		X		
16	Cree que los vehículos inafectos al impuesto deberían cancelar un porcentaje.	X		X		X		
17	Cree que las entidades inafectas deberían pagar el impuesto vehicular.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Dr. Hugo Ricardo Prado López      **DNI:** 43313069

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



---

Hugo Ricardo Prado López  
Dr. en Ciencias de la Educación  
DNI N° 43313069

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Accesibilidad</b>							
1	Piensa que el diseño de la página Web de la entidad es fácil de entender.	X		X		X		
2	Considera que la información que se proporcionada en los medios digitales relevante.	X		X		X		
3	Como evalúa la accesibilidad de la página web de la entidad.	X		X		X		
4	Cree que la atención a través de la plataforma virtual es eficiente.	X		X		X		
5	Cómo califica el tiempo de atención en la plataforma virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cómo califica la rapidez en la atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
7	Cómo evalúa la capacidad de respuesta en la atención.	X		X		X		
8	Considera que la calidad del servicio es apropiada.	X		X		X		
9	Piensa que la comunicación que se da en el servicio, le brinda la información deseada.	X		X		X		
10	Cómo califica usted la empatía y proximidad de la atención en el servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Confiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cómo califica usted la valoración del cumplimiento del servicio que ofrece la oficina de administración tributaria.	X		X		X		
12	Considera que el servicio que se ofrece garantiza su calidad.	X		X		X		
13	Cómo evalúa la seguridad del servicio que se ofrece.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Equidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cómo califica la atención preferencial a personas vulnerables.	X		X		X		
15	Considera que la atención que se brinda es equitativa para todas las personas en general.	X		X		X		
16	Cómo evalúa el trato que le ofrecieron al solicitar información en la oficina.	X		X		X		
17	Considera que la obligación de pagar el impuesto vehicular vulnera algún derecho.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Tangibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cómo califica el ambiente de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
19	Piensa que la distribución de las ventanillas de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es apropiada.	X		X		X		
20	Cómo evalúa la preparación del personal que brinda información en las ventanillas.	X		X		X		
21	Cómo evalúa el uso de los equipos informáticos del personal que brinda información.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 6: Transparencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cómo califica la honestidad y probidad del servicio brindado.	X		X		X		
23	Cómo evalúa el profesionalismo de los gestores en los servicios.	X		X		X		
24	Cómo evalúa la publicación de la información a través de los medios virtuales.	X		X		X		
25	Como evalúa el tratamiento de la información y documentación en la entidad.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Tiene suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** ~~Dr/~~ Mg: Dr. Hugo Ricardo Prado López

**DNI:** 43313069

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



---

Hugo Ricardo Prado López  
Dr. en Ciencias de la Educación  
DNI N° 43313069

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Externa</b>							
1	Los servicios que brinda la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular han mejorado.	X		X		X		
2	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC).	X		X		X		
3	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
4	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.	X		X		X		
6	La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
7	La oficina de administración tributaria del impuesto vehicular pierde conexión (se cuelga) mientras realiza sus trámites.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El uso de las TIC's le permiten compartir recursos e información con otras entidades públicas.	X		X		X		
9	Con la plataforma virtual puede realizar trámites en línea.	X		X		X		
10	Los trámites del impuesto vehicular en línea son confiables y seguros.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Promoción</b>	X		X		X		
11	La plataforma virtual es amigable para el usuario.	X		X		X		
12	El servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular dispone de una plataforma virtual para brindar un mejor servicio.	X		X		X		
13	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme a una nueva forma de atención.	X		X		X		
14	La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	X		X		X		
15	Se siente cómodo en realizar trámites por la plataforma virtual.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Víctor Gutiérrez Cisneros

**DNI:** 10371985.

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación, metodólogo.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



---

Víctor Gutiérrez Cisneros  
Dr. en Educación  
DNI N°10371985



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO VEHICULAR**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Registro de propiedad vehicular</b>							
1	Cree que realizar la inscripción del vehículo deba hacerse en la Municipalidad.	X		X		X		
2	Usted conduciría su auto sin la tarjeta de propiedad vehicular.	X		X		X		
3	La tarjeta de propiedad vehicular garantiza que el vehículo es de su propiedad.	X		X		X		
4	Considera que la inscripción del vehículo en la Municipalidad lo deba realizar la concesionaria de autos.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Obligación a presentar declaración jurada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que es importante realizar la declaración jurada.	X		X		X		
6	Cree que los requisitos que se solicitan son necesarios.	X		X		X		
7	En alguna ocasión no realizo la declaración jurada.	X		X		X		
8	Cómo califica la exigencia de presentar la declaración jurada.	X		X		X		
9	Considera que la declaración jurada deba presentarse a través de un notario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Pago del impuesto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted paga su impuesto vehicular que le corresponde.	X		X		X		
11	Usted realiza el pago de su impuesto vehicular dentro de la fecha.	X		X		X		
12	Realiza el fraccionamiento para pagar su impuesto vehicular.	X		X		X		
13	Considera que el monto a pagar es justo para el tipo de vehículo que tiene.	X		X		X		
14	Cree que el pago que realiza del impuesto vehicular le dan buen uso.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Inafectos del impuesto</b>	X		X		X		
15	Considera que está bien que algunos vehículos de entidades públicas estén inafectos del pago de impuesto.	X		X		X		
16	Cree que los vehículos inafectos al impuesto deberían cancelar un porcentaje.	X		X		X		
17	Cree que las entidades inafectas deberían pagar el impuesto vehicular.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Víctor Gutiérrez Cisneros      **DNI:** 10371985.

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación, metodólogo.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



---

Víctor Gutiérrez Cisneros  
Dr. en Educación  
DNI N°10371985

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Accesibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Piensa que el diseño de la página Web de la entidad es fácil de entender.	X		X		X		
2	Considera que la información que se proporcionada en los medios digitales relevante.	X		X		X		
3	Como evalúa la accesibilidad de la página web de la entidad.	X		X		X		
4	Cree que la atención a través de la plataforma virtual es eficiente.	X		X		X		
5	Cómo califica el tiempo de atención en la plataforma virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cómo califica la rapidez en la atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
7	Cómo evalúa la capacidad de respuesta en la atención.	X		X		X		
8	Considera que la calidad del servicio es apropiada.	X		X		X		
9	Piensa que la comunicación que se da en el servicio, le brinda la información deseada.	X		X		X		
10	Cómo califica usted la empatía y proximidad de la atención en el servicio de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Confiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cómo califica usted la valoración del cumplimiento del servicio que ofrece la oficina de administración tributaria.	X		X		X		
12	Considera que el servicio que se ofrece garantiza su calidad.	X		X		X		
13	Cómo evalúa la seguridad del servicio que se ofrece.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Equidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cómo califica la atención preferencial a personas vulnerables.	X		X		X		
15	Considera que la atención que se brinda es equitativa para todas las personas en general.	X		X		X		
16	Cómo evalúa el trato que le ofrecieron al solicitar información en la oficina.	X		X		X		
17	Considera que la obligación de pagar el impuesto vehicular vulnera algún derecho.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Tangibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cómo califica el ambiente de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular.	X		X		X		
19	Piensa que la distribución de las ventanillas de atención de la oficina de administración tributaria del impuesto vehicular es apropiada.	X		X		X		
20	Cómo evalúa la preparación del personal que brinda información en las ventanillas.	X		X		X		
21	Cómo evalúa el uso de los equipos informáticos del personal que brinda información.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 6: Transparencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cómo califica la honestidad y probidad del servicio brindado.	X		X		X		
23	Cómo evalúa el profesionalismo de los gestores en los servicios.	X		X		X		
24	Cómo evalúa la publicación de la información a través de los medios virtuales.	X		X		X		
25	Como evalúa el tratamiento de la información y documentación en la entidad.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Víctor Gutiérrez Cisneros      **DNI: 10371985.**

**Especialidad del validador:** Ciencias de la Educación, metodólogo.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**03 de mayo de 2021**



---

Víctor Gutiérrez Cisneros  
Dr. en Educación  
DNI N°10371985



**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BACA CASTAÑEDA LUIS ENRIQUE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO VEHICULAR EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL. LAMBAYEQUE, 2020", 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>
LUIS ENRIQUE BACA CASTAÑEDA <b>DNI:</b> 46020954 <b>ORCID</b> 0000-0002-8043-927X	Firmado digitalmente por: LBACACA89 el 25-08-2021 21:05:15

Código documento Trilce: TRI - 0189416