



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El gobierno electrónico y su influencia en el cumplimiento
de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima
Metropolitana, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Esquivel Mendoza, Ethel Maribel (ORCID: 0000-0002-7253-4330)

ASESOR:

Dr. Merino Nuñez, Mirko (ORCID: 0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi esposo, por el apoyo incondicional brindado para lograr mis propósitos profesionales.

A mis hijos Xavi y Mateo, por cada palabra de apoyo, por cada momento en familia sacrificado para ser invertido en el desarrollo de esta tesis. Gracias por entender que el éxito demanda algunos sacrificios y que el compartir tiempo con ellos, hacia parte de estos sacrificios.

A mis padres quienes me enseñaron el camino de la superación y perseverancia. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sus infinitas bendiciones y oportunidades en mi vida familiar y laboral. Agradezco también a mis maestros, compañeros y colegas, que con sus consejos han sido siempre un apoyo fundamental en este proceso para concluir con éxito mi tesis. A todo ellos mi completo agradecimiento.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	60

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Baremo de interpretación de alfa de Cronbach	26
Tabla 2 Ficha técnica del primer instrumento	26
Tabla 3 Ficha técnica del segundo instrumento	27
Tabla 4 Distribución de frecuencia del gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021	30
Tabla 5 Distribución de frecuencia de las dimensiones de gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021	32
Tabla 6 Distribución de frecuencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021	35
Tabla 7 Distribución de frecuencia de las dimensiones del cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021	37
Tabla 8 Prueba de normalidad de las variables de investigación	39
Tabla 9 Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables Gobierno electrónico y Cumplimiento de las obligaciones tributarias	40
Tabla 10 Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión recaudación de impuesto predial	41
Tabla 11 Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión recaudación de arbitrios municipales	42
Tabla 12 Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión recaudación de licencias municipales	43

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de la investigación.	20
Figura 2 Niveles de gobierno electrónico	30
Figura 3 Niveles de las dimensiones de gobierno electrónico	33
Figura 4 Niveles del cumplimiento de las obligaciones tributarias	35
Figura 5 Niveles de las dimensiones del cumplimiento de las obligaciones tributarias	38

Resumen

La investigación se propuso validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Para ello se estableció en metodología contar con un diseño no experimental de alcance correlacional causal de corte transversal. Se tomó a 121 mil 793 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital como parte de la población. De los cuales se determinó una muestra de 383 contribuyentes por medio de un muestreo probabilístico al azar simple. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios que midieron cada variable. Los resultados mostraron que es predominante un nivel bueno (74.4%) de gobierno electrónico y un nivel bueno (73%) de cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, un puntaje de Wald de 34, 579 mayor a 4 (punto de corte) con una significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,001$ entre las variables. Así, se concluyó que existe influencia entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Palabras clave: gobierno electrónico, influencia, cumplimiento, obligaciones tributarias, municipalidad.

Abstract

The purpose of the research was to validate the influence that exists between e-government and tax compliance in a municipality of Metropolitan Lima, 2021. For this purpose, a non-experimental design of cross-sectional causal correlational scope was established in the methodology. A total of 121,793 taxpayers registered in the cadastre of the district municipality were taken as part of the population. A sample of 383 taxpayers was determined by simple random probability sampling. Two questionnaires measuring each variable were used as instruments. The results showed that a good level (74.4%) of e-government and a good level (73%) of compliance with tax obligations are predominant. In addition, a Wald score of 34,579 greater than 4 (cut-off point) with a significance of $p: 0.000 < \alpha: 0.001$ between the variables. Thus, it was concluded that there is an influence between e-government and tax compliance in a municipality of Metropolitan Lima, 2021.

Keywords: e-government, influence, compliance, tax obligations, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las restricciones impuestas a causa de la pandemia aceleró el proceso de conectividad a Internet en gran parte del mundo. Un proceso de transformación digital que venía implementándose de manera sistemática a lo largo de décadas tuvo que masificarse en cuestión de semanas. Así, el uso de Internet aumentó hasta en un 60% en países ricos, acentuando de esta forma las brechas con los países pobres (OECD, 2020). Aun en países como United Kingdom con una amplia experiencia digital, la pandemia representó un desafío que llevó a los organismos públicos a crear nuevos servicios en línea, adicionales a los relacionados con la salud. Todo ello con la finalidad de no detener el funcionamiento del Estado, pero sin aumentar el riesgo de contagio (Freeguard et al., 2020). Países como Dinamarca, Corea del Sur, Estonia o Finlandia que encabezan el Índice de Desarrollo de la Administración Electrónica (EGDI) afrontaron de una mejor forma la crisis, esto debido una buena implementación del gobierno electrónico (Johnson, 2021). Es así como a octubre de 2021, 4.880 millones de personas en todo el mundo hacían uso de Internet, lo que representa, alrededor del 62% de la población mundial (DataReportal, 2021). Si este ritmo se mantiene, el tráfico en internet será el doble al año 2022 con proyecciones a incrementarse a 5.000 millones en 2025 (Taylor, 2021). Estas estimaciones anticipan la urgente necesidad que existe entre las instituciones por contar con herramientas tecnológicas que faciliten la interacción entre el ciudadano y el Estado.

En el plano regional, señala Statista Research Department (2021) que, en relación al número de usuarios de internet, Brasil encabeza la lista con 160 millones de usuarios, seguidos de México con 92 millones, luego Argentina con 36 millones, Colombia con 34 millones, Venezuela con 20 millones, Perú con 19 millones y Chile con 15 millones. De acuerdo con el EGDI, los países latinoamericanos ocupan mejores posiciones que algunas regiones de Oceanía y África, pero debajo de Europa y Asia. Siendo los servicios mejor implementados aquellos que permiten el envío de impuestos a la renta, pago de servicios públicos y trámites de certificados de nacimiento con un 40% en la región (CEPAL, 2021). En ese sentido, señaló la Corporación Andina de Fomento [CAF] (2020) que el índice de resiliencia de

digitalización de hogares latinoamericanos demostró que los Estados con mayor capacidad para sobrellevar la crisis gracias a su desarrollo e infraestructura digital: Chile (54.98), Uruguay (47.07), México (43.55), Brasil (41.64) y Argentina (41.88).

En el ámbito nacional, el Perú se ubica en la posición 83 de 160 países en el índice de performance logística y el puesto 88 de 99 países en el Índice de Digitalización DiGiX. Esta información demuestra que el país en una fase temprana de digitalización se caracteriza por ser centralizada, desigual y desacelerada (CIUP, 2021). Datos de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) al año 2020, solo un 45% de los peruanos contaba con acceso a Internet y 35% poseía una computadora, lo que demuestra las enormes brechas digitales en las que se encontraba el Perú antes de la pandemia (ComexPerú, 2021).

A nivel local, por efecto de la pandemia, se dictaron una serie de medidas para flexibilizar el cobro de impuestos, entre ellos los impuestos municipales. Debido a ello se ha observado un nivel bajo de recaudación municipal que oscila entre el 51% y 54% a nivel nacional (ComexPerú, 2020). Pero una vez iniciado el proceso de reactivación económica, los municipios han emprendido estrategias para aumentar sus recaudaciones mediante prórrogas, amnistías, fraccionamientos y pagos en línea. Para que todas estas medidas puedan llevarse a cabo con mayor éxito, necesitan del apoyo de herramientas digitales que permitan la accesibilidad a la revisión y ejecución de pagos. Sin embargo, el aparato estatal peruano no ha estado preparado para hacerle frente a la pandemia debido a su imposibilidad de seguir funcionando a cabalidad en lo que respecta a procesos administrativos, como también en los servicios brindados al ciudadano. En ese sentido, en relación con los países limítrofes, el Perú, ocupa el último lugar en índice de resiliencia digital (CAF, 2020).

El contexto electo fue una municipalidad de Lima Metropolitana en el cual lamentablemente se observó que no se ha logrado una implementación adecuada del portal web y de las redes sociales de la institución debido a la falta de decisión política de las autoridades y representantes. Al no ser esta política prioridad de la gestión municipal no se ha desarrollado de forma correcta esta herramienta digital

en la municipalidad. Sin embargo, la baja recaudación que ha presentado la entidad producto de la crisis sanitaria ha motivado el interés de los funcionarios por potenciar mecanismos efectivos y prácticos que hagan posible la interacción y el pago de impuestos. Actualmente, la municipalidad ha implementado un sistema información y de pagos en línea para la recaudación del impuesto predial, la recaudación de arbitrios municipales y la recaudación por licencias municipales. Tomando en cuenta la importancia tecnológica en la administración pública, se busca conocer los resultados de la implementación de estos servicios en la recaudación municipal.

Por esta razón, se necesita que la municipalidad se involucre con mayor énfasis en el proceso de modernización del Estado hacia el gobierno electrónico. Teniendo en cuenta lo anterior, se ha determinado el siguiente problema general ¿Cuál es la influencia que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?

Asimismo, se planteó como problemas específicos: 1) ¿Cuál es el nivel de desarrollo en el que se encuentra el gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?; 2) ¿Cuál es el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?; 3) ¿Cuál es la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?; 4) ¿Cuál es la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?; 5) ¿Cuál es la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?

Por tanto, esta investigación se justificó desde el aspecto teórico porque permitirá ampliar el conocimiento de las variables. En ese sentido, se analizaron conceptos de teóricos, enfoques y modelos de análisis del gobierno electrónico y de las obligaciones tributarias que permitirán una comprensión mejor, por ende, una más fácil implementación. De esta forma, se ha sistematizado y consolidado dicha información en un contexto específico. De igual manera, se justificó en el plano

metodológico porque se creará un instrumento para medir los efectos de la digitalización en la recaudación, esta herramienta será validada y podrá utilizarse en futuras investigaciones que compartan los objetivos de este estudio. Por último, se justificó de manera práctica porque brindará información relevante para las autoridades del municipio en relación con la efectividad del sistema electrónico en la recaudación de los principales impuestos.

En ese sentido, la investigación tuvo por objetivo general validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Los objetivos específicos fueron: 1) Determinar el nivel de desarrollo en el que se encuentra el gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021; 2) Determinar el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021; 3) Validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021; 4) Validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021; 5) Validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

De la misma forma, se establecieron como hipótesis general: (HG) Existe influencia entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Además, como hipótesis específicas: (He1) Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021; (He2) Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021; (He3) Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Cabe señalar que los dos primeros objetivos específicos no tuvieron hipótesis por ser objetivos descriptivos.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se consideraron investigaciones como el de Budding et al. (2018) quien planteó como objetivo explorar los factores capaces de distinguir los municipios. Las teorías empleadas en la investigación fueron las del gobierno electrónico y de la prestación de servicios gubernamentales. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Se utilizó como técnica a la encuesta. La población estuvo conformada por municipios holandeses y como muestra una cantidad comprendida entre el 2014-2016. Los resultados evidenciaron una relación entre los costos municipales asignados y el nivel de madurez electrónica, por lo que queda abierta la cuestión de si el gobierno electrónico puede conducir a reducciones de costos y de qué manera. Se consideró como antecedente necesario para comprender los factores externos a las instituciones que permiten la aceptación y el uso de las herramientas digitales. Así, elementos como la educación e ingresos económicos hacen la diferencia entre una persona altamente digitalizada de una que no accede por estos métodos.

También, Ribeiro et al. (2019) en su estudio tuvo como objetivo exponer un modelo de evaluación de la plataforma municipal eGov (MEPA), que es un modelo desarrollado específicamente para evaluar las plataformas eGov con respecto a su potencial para promover los bienes comunes en las ciudades inteligentes. Las teorías empleadas en la investigación fueron las de la ciudad inteligente humana, participación ciudadana, gobernanza pública y el nuevo servicio público. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Se utilizó como técnica a la encuesta. La población estuvo conformada por los sitios web municipales de todo Brasil y como muestra una cantidad de 903 sitios web. Los resultados revelaron que la mayoría de las plataformas eGov brasileñas investigadas tienen solo un bajo nivel de madurez de bienes comunes digitales. Este descubrimiento reveló menos coproducción de ciudadanía y menos oportunidades para el desarrollo de las ciudades. La relevancia de la investigación se basó en la posibilidad de masificar el uso de una metodología capaz de medir la utilidad de las herramientas tecnológicas

en instituciones del Estado. Por esta razón, resulta importante considerar este tipo de investigaciones que propongan formas de evaluar los progresos de estas medidas.

Por su parte, Yang (2017) en su investigación tuvo como objetivo proporcionar una comprensión más cercana de las tendencias actuales en los servicios electrónicos del gobierno local, o en este caso, una prueba innovadora del gobierno electrónico chino. Las teorías empleadas en la investigación fueron la teoría de la gobernanza de la era digital (DEG) y de la Nueva Gestión Pública. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Se utilizó como técnica a la encuesta. La población estuvo conformada por 33 millones de habitantes de la ciudad de Chongqing y como muestra una cantidad 605 habitantes. Los resultados demostraron que la aceptación de la tecnología influye en la adopción ciudadana de los nuevos servicios electrónicos. El aporte se sustentó en la presentación del debate actual en torno a la modernización de administración pública. Este desarrollo de ideas facilitó la comprensión de los avances tecnológicos para la aplicación de estrategias en un contexto local.

De la misma forma, Shobaruddin (2018) en su investigación tuvo como objetivo identificar factores críticos en el desarrollo de capacidades del gobierno electrónico (e-Government) en el municipio de Sragen, Indonesia. Las teorías empleadas en la investigación fueron la teoría de la administración electrónica y la calidad de los servicios públicos. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cualitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Se utilizaron como técnicas la entrevista a profundidad y la observación. La población estuvo conformada por gobiernos locales y como muestra la pequeña ciudad de Sragen. Los resultados evidenciaron que el uso de un enfoque institucional en el desarrollo de la capacidad de gobierno electrónico del municipio de Sragen logró mejorar la calidad y el valor de la relación entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos; identificaron factores institucionales que son cruciales para el desarrollo exitoso de capacidades de gobierno electrónico que incluyen políticas, estructura organizacional y gestión pública participativa. Se consideró pertinente en

el análisis permitir la identificación de factores críticos en procesos de implementación, con lo que se puede identificar características similares en el contexto en el que se desarrolla la investigación.

Al mismo tiempo, Bernhard (2018) tuvo como objetivo analizar el relacionamiento del gobierno electrónico en los municipios suecos y la percepción de satisfacción entre los ciudadanos en general. Las teorías empleadas en la investigación fueron la de gobernanza local junto con la teoría del e-gobierno (ciudadanos como clientes) hasta el we-gobierno (los ciudadanos como socios). En relación a la metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Se utilizó como técnica a la encuesta. La población estuvo conformada por 600 personas de los municipios y como muestra una cantidad de 239 personas. Los resultados evidenciaron que hay asociación entre el grado de virtualidad de un municipio y qué tan satisfechos están sus ciudadanos. El grado de digitalización estuvo relacionado con las tres dimensiones de la satisfacción ciudadana. Además, este estudio indicó que la fuerza de esta relación está en paridad o incluso más fuerte que la relación entre la satisfacción ciudadana y otros factores cruciales como el nivel educativo y el ingreso medio.

Entre los antecedentes nacionales, se revisó a Aranibar (2019), donde se tuvo como objetivo precisar la asociación del gobierno electrónico con la gestión de ámbito público en un municipio. Las teorías empleadas en la investigación fueron la teoría del gobierno electrónico, el servicio al ciudadano y la gestión pública. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Se utilizaron como técnicas la encuesta y la observación. La población estuvo conformada por el personal administrativo y la población, como muestra una cantidad de 380 participantes. Los resultados mostraron la asociación de las variables se refiere por Pearson con una correlación de 0,7985 lo que pone en evidencia la existencia de un alto nivel de vínculo en estas variables. De acuerdo con lo observado, el contraste hipotético refiere un valor de 2.8% como significación asintótica, esto se antepone a un 5% de significancia, por lo tanto, la hipótesis nula fue rechazada. La selección de la investigación como

parte de los antecedentes se sustentó en la similitud del espacio de aplicación que aporta la experiencia de avances y retrocesos en un municipio.

Además, Simón (2018) en su estudio tuvo como objetivo identificar cuáles son los factores pertenecientes al gobierno electrónico capaces de incidir en la gestión un municipio, para poder implementar un Plan estratégico de gobierno electrónico. Las teorías empleadas en la investigación fueron la del gobierno electrónico y la gestión pública. En relación a la metodología, tuvo un enfoque mixto, de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizaron como técnicas el análisis documental y la encuesta. La población estuvo conformada por 182 funcionarios del municipio y como muestra una cantidad de 124 funcionarios. Los resultados, mostraron que la dimensión externa mostró que es muy deficiente en un 6.45%, es deficiente en un 19.35%, sin embargo, un 61.29% prefiere no especificar su respuesta. Ante ello, solo un 12.9% manifiesta su conformidad. Además, que existe influencia significativa entre las variables. El aporte del antecedente parte de la necesidad por conocer aquellos factores que impiden el correcto funcionamiento de un sistema digital en contexto nacional. Esto permite que se identifiquen aquellos aspectos que deben evitarse para que las instituciones que llevan a cabo estos procesos no fracasen y que esto conlleva una pérdida de recursos públicos.

Así mismo, Montero (2017) tuvo como objetivo determinar de qué modo el gobierno electrónico, mediante TIC, logra vincularse a una ejecución eficiente en un municipio. Las teorías empleadas en la investigación fueron la calidad y eficiencia. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 36,237 ciudadanos entre 18 y 70 años y como muestra una cantidad de 138 participantes. Los resultados mostraron que el 37% estuvo disconforme con la implementación. Además, que emplear TIC implica una actitud semejante al compromiso y efecto de las metas, las cuales se plantea la municipalidad. Este antecedente permite que se conozcan los pasos claves que hacen posible una buena aplicación. Esta información amplía el conocimiento sobre aquellos pasos que deben cumplirse si se quiere tener éxito.

Se debe agregar que Bayona y Morales (2017) en su indagación tuvieron como objetivo presentar una comparación preliminar de los niveles de madurez de gobierno electrónico local entre municipios en algunos países, particularmente en América Latina. Las teorías empleadas en la investigación fueron la administración electrónica y la gestión pública. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cualitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como técnica el análisis documental. La población estuvo conformada por modelos exitosos de servicios electrónicos. Los resultados evidencian que el gobierno electrónico no solo debe ser considerado como un sitio web único, pues desde entonces, ha agregado nuevos conceptos como transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana en la evaluación de desempeño del gobierno. Una vez implementado el sistema digital, requiere una evaluación constante que permita que las instituciones se vayan adaptando a los cambios. La evaluación continua permitirá que se afinen detalles y corrijan errores surgidos en cada contexto.

Por último, Paredes (2020) en su estudio tuvo como objetivo definir cuál es el vínculo del gobierno electrónico con la rendición de cuentas. Las teorías empleadas en la investigación fueron el gobierno electrónico y el uso de las tecnologías de la información y comunicación. En relación a la metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 95 trabajadores y como muestra la misma cantidad de trabajadores. Los resultados mostraron un valor de Spearman de 0.916 que presenta una correlación positiva muy fuerte, lo que se debe entender que la eficiencia de un sistema de gobierno, en este caso electrónico, puede lograr que la gestión pública sea más productiva, sobre todo en la exposición de cuentas. El antecedente dio a conocer los beneficios de las herramientas digitales en el ejercicio de la ciudadanía en la consolidación de métodos de transparencia. En ese sentido, concuerda con el presente estudio por su interés en demostrar la relación entre el nivel de confianza y el interés por realizar pagos, considerando que serán en beneficio y libres de sospechas de corrupción.

En tanto la variable gobierno electrónico se sustentó en base a la teoría de las

tecnologías de la información y la comunicación (TIC) aplicadas en servicios gubernamentales que mejoran el nivel de vida de los ciudadanos (Manoharan y Ingrams, 2018).

En ese sentido, Katare et al. (2017), sostuvieron que el gobierno electrónico se emplea para el suministro de información y las transacciones gubernamentales rutinarias mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Adicionalmente, para los fines de la investigación, fueron considerados como dimensiones del gobierno electrónico a las fases evolutivas del proceso mismo:

D1. Presencia: Señalan Katare et al. (2017), que en la fase de presencia la entidad se caracteriza por contar con una web es utilizada para comunicar las intenciones y objetivos establecidos por la entidad. Dicho sitio web debe pertenecer a la red gubernamental creada para dichos fines. Se suelen informar acerca de las direcciones oficiales, los horarios de trabajo, los formularios y las solicitudes, direcciones, horarios de trabajo, así como formularios y solicitudes al público, dictámenes judiciales, exámenes económicos reglamentos corporativos para empresas y asignaciones presupuestarias.

D2. Interacción: Mencionan Katare et al. (2017), que esta segunda fase tiene la característica de que permite una vinculación más directa entre los ciudadanos y la institución. Además, brinda la posibilidad que puedan dejar opiniones por diversos medios.

D3. Transacción: Destacan Katare et al. (2017), que en esta fase se les ofrece a los ciudadanos la posibilidad de hacerle seguimiento a cualquiera de sus trámites realizados en línea sin la necesidad de acercarse presencialmente a la entidad. De esta manera, las instituciones cuentan con un sistema web complementario a la atención presencial.

D4. Transformación: Según Katare et al. (2017), en la etapa de transformación, ocurre aquello que se conoce como un salto cultural debido a que implica que se

rediseñen las medidas tomadas en la implementación del sistema digital. En esta fase existe la posibilidad de al evaluar el funcionamiento, solicitar los cambios necesarios para que sean más personalizados.

En relación al éxito o fracaso de la aplicación, según Briceño (2018), un gran número de proyectos de gobierno electrónico, especialmente en países en desarrollo, fracasan debido a la no aceptación por parte de los ciudadanos. La difusión, aceptación y éxito de las iniciativas del gobierno electrónico dependen de la voluntad ciudadana de adoptar estos servicios. Si bien los sistemas de gobierno electrónico tienen impactos significativos en la administración pública, las organizaciones, las personas y la sociedad, hasta ahora, solo se han realizado unos pocos estudios exhaustivos y sistemáticos sobre el tema para abarcar de manera integral los factores generales relacionados con su implementación exitosa. Las teorías y conceptos del gobierno electrónico aún se encuentran en una etapa incipiente.

Cabe mencionar que los investigadores de diferentes disciplinas abordaron esto desde sus respectivas especulaciones y conceptualizaron sus ideas de manera dispersa. De acuerdo con Rose et al. (2018) la disciplina del gobierno electrónico es un área interesante para académicos y profesionales. Aun así, existe un vacío en la literatura sobre los factores que influyen en la adopción de servicios de gobierno electrónico en un país en desarrollo. En tanto, Medina et al. (2020) concluyen que los modelos de gobierno electrónico propuestos tienen un alcance limitado, pues estos modelos propuestos se han centrado en cuestiones parciales y no proporcionan un marco teórico sólido.

Según Medina et al. (2018), la literatura sobre la adopción ciudadana de iniciativas de gobierno electrónico está algo fragmentada. La investigación en el área relacionada con la adopción del gobierno electrónico puede verse como una variación a lo largo de un continuo desde la aplicación de teorías existentes en un contexto tecnológico hasta el desarrollo de enfoques específicos de adopción de tecnología. Actualmente, diversos estudiosos integran enfoques en modelos que permiten identificar los factores principales y las relaciones entre los factores que

influyen en la adopción de los servicios gubernamentales en línea por parte de los ciudadanos.

En consecuencia, a lo expresado anteriormente, Lallmahomed et al. (2017) precisaron que los factores más influyentes son las condiciones favorables, la influencia social, la expectativa de desempeño y la confianza general en Internet, pues el éxito de cualquier servicio, incluidos los servicios de gobierno electrónico, está determinado por la cantidad de personas que lo utilizan; además, los servicios de gobierno electrónico requiere de la aceptación del servicio porque vital para lograr el éxito.

Así también, Alzahrani et al. (2017) señalaron que existen tres factores determinantes en la aplicación de servicios de gobierno electrónico, las cuales se manifiestan en la satisfacción del usuario, valores institucionales y calidad de la información, con el fin de lograr mejores beneficios de gobierno electrónico. Sin embargo, ante ello Gupta et al. (2017) aseveraron que los servicios de gobierno electrónico deben implementarse a un nivel localizado para satisfacer las necesidades específicas de la audiencia objetivo, asimismo, las naciones en desarrollo no deberían tratar de imitar a las desarrolladas al diseñar los servicios y deberían, en cambio, adaptar las actividades a las demandas de la población, puesto que muchos países carecen de los servicios básicos, la infraestructura y de personal que promueva el uso eficiente de lo que ofrece el gobierno electrónico.

A su vez, señalan García y Plasencia (2020) como gran técnica a la integración de enfoques puede reducir las limitaciones de los enfoques individuales. Junto con las teorías de adopción del gobierno electrónico, se recomienda analizar las teorías de adopción como clave para integrar las posturas del gobierno electrónico y su implementación.

Para Medina et al. (2018), una de estas teorías es la Teoría de la Difusión de Innovaciones desarrollada por Rogers en 1995, quien destaca cuatro factores importantes que inciden en la difusión. Cada uno de estos incluyen la innovación en sí, cómo se comunica la información sobre la innovación, el momento de la

innovación y la naturaleza del sistema social en el que se está introduciendo la innovación.

Así también, es importante mencionar otros dos enfoques que se tratan de extensiones de una teoría existente y que se relacionan más específicamente con la tecnología. Estos enfoques incluyen el Modelo de Aceptación de Tecnología propuesto por Davis en 1989 y la aplicación de la Tecnología y la Calidad del Servicio planteado por Dabholkar en 1996 (Medina et al., 2018).

Respecto al Modelo de Aceptación de Tecnología, Medina et al. (2018) destacó que la utilidad y la accesibilidad de empleo influyen en la decisión de adopción de nuevas tecnologías. Este modelo se ha estudiado y ampliado continuamente con dos actualizaciones importantes: el Modelo de Aceptación de Tecnología en segunda versión y la Teoría Unificada de Aceptación y uso de la Tecnología. Debido a estas actualizaciones, fue posible proponer un modelo superior, pues se expone una varianza más alta en un 70% comparada con la varianza indicada por teorías anteriores en el comportamiento de adopción.

En cuanto a la Tecnología y la Calidad del Servicio, Medina et al. (2018) afirmó que se pretende aplicar las intenciones del usuario basadas en la calidad del servicio para explicar la prestación de servicios mediante el uso de tecnología. Este modelo incluye percepciones relacionadas con la evaluación del desempeño del servicio después de que se ha utilizado la tecnología. Es decir, los métodos implicados en este modelo intentan comprender los precursores que pueden afectar al comportamiento del usuario.

Adicionalmente, es necesario señalar un cuarto enfoque, el cual involucra los modelos de confianza o la Teoría de Confianza en la Web formulado por Carter y Belanger en 2005. Este enfoque proporciona una mejor comprensión de la aplicación de los tres primeros enfoques ya mencionados con respecto a las iniciativas de gobierno electrónico. Es así como se plantea la confiabilidad, compuesta por la confianza de Internet y la confianza del gobierno, contemplada como un factor para la adopción de tecnología (García y Plasencia, 2020).

Por último, Medina et al. (2018) señaló que el modelo de adopción del gobierno electrónico elaborado por Gilbert en 2006 combina los constructos basados en Teoría de la Difusión de Innovaciones y la Teoría del Acceso Razonado junto a la calidad del servicio. Dichos enfoques basados en actitudes están respaldados por la teoría del comportamiento que vincula las percepciones con las intenciones del usuario, por lo que pueden ser útiles para vincular la actitud con los enfoques basados en los servicios y los comportamientos del usuario.

En ese sentido, señalan Khan et al. (2021) que están referido al desarrollo y al uso de la tecnología con el objetivo de aligerar la gestión de los servicios de aspecto público, la atención de los ciudadanos y empresas. De esta manera, las instituciones del estado se han convertido en espacios para la atención de conflictos y no para su propulsión. En ese sentido, para Krishnan et al., (2017), en la medida que los gobiernos adopten estas herramientas irán adquiriendo madurez en la administración lo que se traducirá en diversos beneficios como la reducción de costes, aumento en la eficiencia, transparencia, actitud anticorrupción y competitividad.

El origen del concepto de gobierno electrónico proviene del debate presente en la década de 1970 en torno a una nueva manera de administrar el Estado. A partir de la década de 1990 se llevó a cabo en los Estados Unidos la más grande transformación de la burocracia, en medio de este proceso se publicaron *The National Performance Review* y *The National Information Infrastructure*, posteriormente *National Partnership for Reinventing Government* donde se visualizó por primera vez el término “Gobierno electrónico” (Cortés, 2015). De acuerdo con Nunes et al. (2017) la gobernanza electrónica es un nivel superior de la administración electrónica. En cuanto a la administración electrónica se limitó a la prestación de servicios e información del gobierno al público utilizando medios electrónicos. Sin embargo, la gobernanza electrónica permitió a los ciudadanos decidir de una forma activa. Señala Sánchez-Torres y Miles (2017), la administración electrónica se consideró esencial para la modernización de las operaciones gubernamentales, ya que ofrece oportunidades para que los servicios públicos sean más cómodos, personalizados, accesibles y flexibles. Los principales

beneficiados serán los ciudadanos, por ello que exista la esperanza por parte de los gobiernos de incrementar la confianza por medio de servicios que permitan la comodidad y ahorro del tiempo.

En ese sentido, Adni (2017) destacó que el concepto del buen gobierno exige que sea abordado desde lo estructural, funcional y cultural. Esto exige un cambio orientado hacia la gobernanza en la que se requiere optimizar la condición de los servicios brindados para atender aquello que necesita el ciudadano. En la medida que los servicios públicos poseen implicancias en la vida diaria de las personas, necesitan brindar una atención moderna y de calidad, dichos procesos de optimización estarán basados en el uso de la tecnología. En esa línea, Stalker (2013) señaló que el gobierno electrónico deriva de la necesidad de emplear las TIC para reducir las brechas existentes entre las personas y las instituciones. Así, aprovechando el incremento de herramientas digitales fue posible que se desarrollen novedosas aplicaciones que tienen repercusión en la gestión pública. Debido a ello, la tecnología no solo ha servido para fortalecer los vínculos entre el ciudadano y el estado, sino que ha permitido que se redefina la manera de relacionarse entre gobernantes y gobernados. Esto significa que el uso de Internet y de los medios virtuales sociales ha transformado la cosa pública, ha reducido las barreras de acceso a la información lo que ha consolidado la democracia.

En cuanto a las condiciones que deben cumplir los estados, Margetis (2020), señala que se necesita de la estructura tecnológica, los factores culturales y sociales y la estructura económica. Por ello, la implementación de las nuevas tecnologías dependerá de las capacidades de los países; será necesario que se tomen en cuenta la normativa de cada país, las costumbres y las tradiciones del país, en ese sentido, el trabajo de implementación para un país con población analfabeta tomará más tiempo en llevarse a cabo. Por ello, los ciudadanos ocupan una posición clave tanto en el despliegue como en el desarrollo de la administración electrónica como en el desarrollo. Por último, la estructura económica desempeñó un rol importante porque en la medida que esté consolidada en el país, será de ayuda en el proceso de implementación. Así, si un estado quiere contar con un sistema de gobierno electrónico, será necesario evaluar el nivel de informalidad del

país para entender la utilidad que representará para el ciudadano. En consecuencia, un sector informal más amplio supone un reto importante para la elaboración de políticas, ya que reduce la capacidad del gobierno para obtener ingresos fiscales, reduce la fiabilidad de los indicadores oficiales y aumenta la probabilidad de adoptar políticas ineficaces.

De acuerdo con Margetis (2020), el impacto positivo de contar con administración electrónica se proyecta en la satisfacción de los ciudadanos, en la mejora de los indicadores económicos, el ahorro de costos, alivio de la pobreza y de la reducción de los índices de corrupción. Sin embargo, todos estos beneficios están condicionados a la fortaleza económica de los países, mientras mejor sea la infraestructura tecnológica, mejor será el nivel de utilización de los servicios que proporciona el gobierno electrónico. Sostiene Malodia et al. (2021) que, si bien el gobierno electrónico puede ofrecer una gobernanza eficaz, no ha sido igual en países en vías de progreso. Por ejemplo, en los países en desarrollo, donde el éxito del gobierno electrónico ha sido especialmente limitado más del 60% de los proyectos de gobierno electrónico en no lograron los resultados deseados. Además, de los proyectos fracasados, el 35% fracasó completamente, mientras que el 50% fracasó parcialmente en el cumplimiento de los resultados esperados. El fracaso de las medidas del gobierno electrónico supone una pérdida de recursos ya limitados, así como efectos en cascada, como deudas financieras, pérdida de reputación y reveses y contratiempos políticos para el gobierno en funciones.

En el Perú, el proceso de implementación de gobierno electrónico, describe Santos (2018), se desarrolló en las siguientes etapas: de 1990 a 2003 se formaliza la política, aparecen las primeras regulaciones y se busca masificar el acceso a Internet; de 2004 a 2007 se caracteriza por la institucionalización con la creación de las plataformas de OSCE, Sunat, Reniec, entre otros y la elaboración del plan correspondiente para el empleo adecuado de Internet a nivel nacional; de 2008 a 2013 se lleva a cabo una reestructuración y continuidad de las políticas junto a la política de modernización y por último, de 2013 a 2018 una etapa de promoción, creación y continuidad acompañado de capacitaciones en materia de gobierno electrónico.

En cuanto a los modelos de gobierno electrónico, Bayona y Morales (2017), señaló que existen cuatro categorías que se determinan en función a quienes va dirigido. De este modo, se precisa los modelos: gobierno de ciudadanía, gobierno empresarial, gobierno empleado y de gobierno a gobierno. De acuerdo con Katare et al. (2017) el modelo de gobierno a gobierno que representa la base de todo tipo de sistema electrónico. Por lo tanto, se requiere que los gobiernos trabajen a todo nivel para que consigan una conexión exitosa. Luego se tiene el modelo de gobierno a empresa en la que la interacción es importante para que puedan llevarse a cabo la venta de productos. Seguido del modelo de gobierno a ciudadano que busca proporcionar alternativas que beneficien a los ciudadanos.

En relación con la variable cumplimiento de obligaciones tributarias, se sustentó en la teoría de la cultura tributaria, menciona Ruiz (2017), son una serie de rasgos como valores, actitudes y comportamiento de las personas que integran la sociedad en torno al cumplimiento tributarios. Para Amasifuen (2015) la cultura tributaria puede ser abordada desde un aspecto legal y otro ideológico; el primero referido a la posibilidad de pago por la coacción de ser sancionado por el incumplimiento y el segundo relacionado a lo satisfecho que pueda sentirse el ciudadano al cumplir con el pago de sus impuestos. En concordancia, Suárez et al. (2020) señalaron que la cultura tributaria se medirá mediante la educación tributaria, la predisposición para realizar el pago predial, información sobre el uso de los pagos y declaración anual del predio.

En base a ello, fue sustentada tomando el D.S. N°133-2013-EF (2013) que señala como las obligaciones tributarias, a los derechos de carácter público, que implica un vínculo entre el acreedor y el deudor. El cumplimiento de esta obligación fue establecido mediante ley y se exige de manera coactiva.

De igual manera, se han considerado como dimensiones del cumplimiento de las obligaciones tributarias:

D1. Recaudación de impuesto predial: De acuerdo con el D.S. N°156-2004-MEF (2004), el impuesto predial debe pagarse cada año y grava lo que valen los

predios urbanos y rústicos. Así, están considerados dentro de esta tipología a los terrenos, fueron ganados al mar, a los ríos y otros espejos de agua.

D2. Recaudación de arbitrios municipales: Según el D.S. N°156-2004-MEF (2004), están referidos al pago por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.

D3. Recaudación de licencias municipales: Fue señalado en el D.S. N°156-2004-MEF (2004), que las licencias municipales son tributos son cobrados por la apertura de cualquier establecimiento. Por su carácter, el contribuyente solo realiza el pago por única vez para obtener el permiso de funcionamiento industrial, comercial o de servicios.

La tributación debe entenderse como parte de un proceso histórico derivado desde contiendas primitivas entre grupos tribales, como consecuencia de estas disputas los vencedores obtenían esclavos quienes debían pagar tributos. Más adelante en la edad media, los tributos existentes eran cobrados por los señores feudales y por la iglesia católica. Los tributos modernos fueron institucionalizados entre los siglos XIX y XX. Por su parte, en América las culturas prehispánicas pagaban tributos que recaudaban de manera proporcional, sistema que fue cambiado con la conquista española (Saavedra et al., 2020).

El cumplimiento tributario fue investigado extensamente y, sin embargo, la pregunta: ¿por qué la gente paga impuestos? permanece solo parcialmente respondida. Además, el incumplimiento fiscal sigue siendo un problema fundamental para muchos gobiernos de todo el mundo (Arriaga et al., 2017).

En concordancia con Sarduy y Gancedo (2016), fue reconocido el modelo económico sobre la irresponsabilidad tributaria postulada por el enfoque neoclásico de 1972, por Allingham y Sandmo. Según el modelo, las personas que deben contribuir actúan como evasores del costo que tendría el cubrimiento de sus responsabilidades, ya que los beneficios de cumplir son mayormente más percibidos de los que tienen al no responder a sus obligaciones. Bajo esta premisa,

se requirió que las instituciones gubernamentales plantearan la estrategia de proporcionar beneficios a modo de incentivo para contribuir responsablemente, así también las sanciones serían más severas a aquellos que no ejecuten su tributación.

A partir de aquí Arriaga et al. (2017) aseveraron que reducir el incumplimiento fiscal no es solo una cuestión de aplicar sanciones más altas o aumentar la probabilidad de detección. Por ello, este modelo no capta todos los fundamentos del incumplimiento tributario y no expone detalladamente los factores no pecuniarios en la decisión del contribuyente para evadir o no los impuestos. De modo que el desenvolvimiento de este modelo conllevó a la búsqueda de modelos alternativos que tomen en cuenta los aspectos no pecuniarios de la decisión de cumplimiento tributario.

Bajo esta idea y desde la década de 1990, se planteó una mayor importancia hacia la moral tributaria como tema clave en recientes investigaciones empíricas sobre el cumplimiento tributario. La moral tributaria se define con mayor frecuencia como el impulso innato al pago de los impuestos, así también como la totalidad de motivaciones y factores no pecuniarios para el cumplimiento tributario que quedan fuera de la maximización de la utilidad esperada (Sarduy y Gancedo, 2016).

De acuerdo con esta teoría, Cabrera et al. (2020) consideraron que la motivación intrínseca para pagar impuestos, la moral tributaria, es principalmente el resultado de la interacción entre las instituciones formales e informales. No obstante, es importante reconocer que los rasgos personales también son importantes para moldear la moral tributaria del individuo y, por lo tanto, el comportamiento de cumplimiento tributario. En tanto, Rueda y Rueda (2017) señalan que la administración tributaria tiene por finalidad el cobro de los tributos municipales, además de ser las responsables de administrar las contribuciones y tasas municipales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se empleo el tipo de investigación aplicada. En términos de Ñaupas et al. (2018), es aquella que se basa en los resultados encontrados en las investigaciones de tipo básicas, para proponer posibles soluciones a las problemáticas de la vida en sociedad como puede ser una comunidad o un país. Así, conocer la influencia del gobierno electrónico en los procesos de las instituciones públicas permitirá conocer qué tanto cumplen con los objetivos propuestos como parte del proceso de modernización.

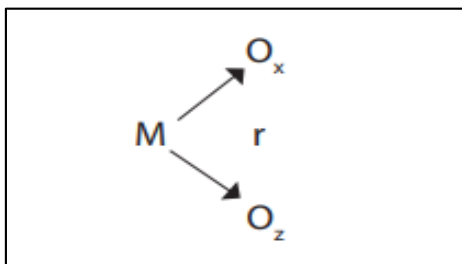
Asimismo, el estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal – descriptivo, correlacional causal.

Señalaron Hernández y Mendoza (2018) que el diseño no experimental implica que no sean manipuladas alguna de las variables. Además, fue transversal porque se les hizo seguimiento a las variables por un período determinado.

De igual manera, Ñaupas et al. (2018) mencionó que al ser descriptivo se abordan a detalle cada uno de los aspectos tanto de las variables como del proceso. Por último, su alcance fue correlacional – causal debido a que buscó identificar la asociación entre dos variables, categorías o fenómenos para explicar las causas del problema.

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota. Ñaupas et al. (2018)

Dónde:

M: Muestra de estudio

Ox: Gobierno electrónico

Oz: Cumplimiento de las obligaciones tributarias

r: Correlación

3.2 Variables y operacionalización

Gobierno electrónico

Definición conceptual:

De acuerdo con Katare et al. (2017), es un tipo de administración electrónica empleada para el suministro de información y las transacciones gubernamentales rutinarias mediante el uso de las TIC.

Definición operacional:

Señaló Katare et al. (2017) que la implementación del gobierno electrónico atraviesa las siguientes fases de desarrollo y que serán considerados como dimensiones de la variable; presencia, interacción, transacción y transformación.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Presencia

Katare et al. (2017), en la fase de presencia, la entidad se caracteriza por contar con una web utilizada para comunicar las intenciones y objetivos establecidos por la entidad. Dicho sitio web, debe pertenecer a la red gubernamental creada para dichos fines. Se suelen informar acerca de las direcciones oficiales, los horarios de trabajo, los formularios y las solicitudes, direcciones, horarios de trabajo, así como formularios y solicitudes al público, dictámenes judiciales, exámenes económicos reglamentos corporativos para empresas y asignaciones presupuestarias.

Indicadores

- Portal web institucional
- Formatos para descargar
- Boletines municipales
- Buscador

Dimensión 2: Interacción

Katare et al. (2017), en esta segunda fase, se tiene la característica de que permite una relación más directa entre los ciudadanos y la institución. Además, brinda la posibilidad que puedan dejar opiniones por diversos medios.

Indicadores

- Inmediatez en respuesta
- Comunicación social
- Comunicación interpersonal

Dimensión 3: Transacción

Katare et al. (2017), en esta fase se les ofrece a los ciudadanos la posibilidad de hacerle seguimiento a cualquiera de sus trámites realizados en línea sin la necesidad de acercarse presencialmente a la entidad. De esta manera, las instituciones cuentan con un sistema web complementario a la atención presencial.

Indicadores

- Medio de pago electrónico
- Celulares
- Seguimiento

Dimensión 4: Transformación

Katare et al. (2017), en la etapa de transformación, ocurre aquello que se conoce como un salto cultural debido a que implica que se rediseñen las medidas tomadas en la implementación del sistema digital. En esta fase existe la posibilidad de al evaluar el funcionamiento, solicitar los cambios necesarios para que sean más personalizados.

Indicadores

- Certificado digital
- Carpeta ciudadana
- Innovaciones tecnológicas
- Rediseño de procesos

Cumplimiento de las obligaciones tributarias

Definición conceptual:

Señala el D.S. N°133-2013-EF (2013) que las obligaciones tributarias y los derechos de carácter público implican un nivel de relación entre el acreedor y el deudor tributario. El cumplimiento de esta obligación se establece mediante ley y se exige de manera coactiva.

Definición operacional:

El Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal establece como tributos recaudados por los municipios, que serán considerados como dimensiones de la variable, al impuesto predial, los arbitrios municipales y el pago de licencias municipales (D.S. N°156-2004-MEF, 2004).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Recaudación de impuesto predial

De acuerdo con el D.S. N°156-2004-MEF (2004), el impuesto predial se cobra anualmente y se grava el valor de los predios rústicos y urbanos. Así, están considerados dentro de esta tipología a los terrenos, aquellos que han sido conseguidos a nivel del mar o a los ríos. De la misma forma, construcciones estables que formen parte de una totalidad y no puedan ser fraccionadas sin que esto represente un deterioro o destrucción.

Indicadores

- Morosidad
- Evasión
- Infracción y sanción

Dimensión 2: Recaudación de arbitrios municipales

Señala el D.S. N°156-2004-MEF (2004), que los arbitrios o tasas por servicios públicos se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio perteneciente al entorno público de manera personal entre los contribuyentes.

Indicadores

- Morosidad
- Evasión
- Voluntad de pago
- Rol ciudadano
- Infracción y sanción
- Equidad

Dimensión 3: Recaudación de licencias municipales

Describe el D.S. N°156-2004-MEF (2004) como tributos que son cobrados por la apertura de cualquier establecimiento. Por su carácter, el contribuyente solo realiza el pago por única vez para obtener el permiso de funcionamiento industrial, comercial o de servicios.

Indicadores

- Morosidad
- Evasión
- Infracción y sanción
- Transparencia
- Seguridad y calidad

Escala de medición

Se empleó la Escala de Likert. En ese sentido, para Hernández y Mendoza (2018) una escala está representada por un grupo de afirmaciones o juicios, con el objetivo de identificar la reacción de los encuestados.

3.3 Población, muestra y muestreo

La unidad de análisis lo constituyó el contribuyente registrado en el catastro de la municipalidad distrital.

Para Ñaupas et al. (2018), la población refiere a un grupo de elementos que comparten determinadas características que la convierten de interés del investigador. De igual manera, es considerada como la totalidad de las unidades

de estudio. En tal sentido, se empleó como población a los 121 mil 793 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital.

En relación con la muestra, señalaron Hernández y Mendoza (2018), como aquel segmento de la población que reúne las condiciones necesarias representar los resultados obtenidos para toda la población.

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

Reemplazando en los datos:

$$n = \frac{(1,96 * 1,96) * 121,793 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 (121,793 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

En tal sentido, la muestra estuvo compuesta por 383 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital.

Por consiguiente, de la manera en que estuvo diseñada la investigación, se usó un muestreo probabilístico estratificado. Así, según Ñaupas et al. (2018), en este tipo de muestreo los elementos en su totalidad poblacional exponen las mismas opciones de ser seleccionadas. Por ello, a través de la aplicación de la fórmula matemática fueron elegidos 383 contribuyentes que registrados en el catastro de la municipalidad distrital.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En las actividades de levantamiento de información, se hizo uso de la técnica de la encuesta. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), es empleada usualmente en estudios de carácter social, y su proceso se basa en la aplicación de preguntas formuladas directamente a los encuestados del estudio.

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Esta herramienta se materializa en una serie de preguntas elaboradas con anterioridad que están plasmadas en una hoja de papel o en un formulario de virtual (Hernández y Mendoza, 2018). Las

preguntas que conformaron el cuestionario fueron elaboradas considerando cada variable con sus dimensiones e indicadores.

Para garantizar la idoneidad de dichos instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron los criterios de consistencia, claridad y suficiencia de los instrumentos.

Adicionalmente, ambos cuestionarios fueron evaluados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Según Hernández y Mendoza (2018), este indicador debe arrojar un valor mayor a 0 y menor a 1 para considerar al instrumento como confiable y con la menor cantidad de errores. Para ello, la investigadora realizó una prueba piloto a una cantidad menor de su muestra con el fin de obtener dichos valores.

Tabla 1

Baremo de interpretación de alfa de Cronbach

Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota. Tuapanta et al. (2017)

En consecuencia, una vez procesados los datos recogidos en la prueba se obtuvo que el instrumento que mide el “Gobierno electrónico” posee un valor de 0.945, mientras que el instrumento encargado de el “cumplimiento de las obligaciones tributarias” tuvo una valoración de 0.819. En ese sentido, se presentan las fichas técnicas de los instrumentos a continuación:

Tabla 2

Ficha técnica del primer instrumento

Datos para consignar	
Nombre	Cuestionario para evaluar la implementación del gobierno electrónico
Objetivo:	Evaluar la implementación del gobierno electrónico en los

	contribuyentes de la municipalidad.
Autor:	Ethel Maribel Esquivel Mendoza
Adaptación:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Sujetos de aplicación:	Contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital.
Fecha de ejecución:	Del 15 de octubre al 15 de noviembre de 2021
Escala de medición:	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Nota. Elaboración propia.

Tabla 3

Ficha técnica del segundo instrumento

Datos para consignar	
Nombre	Cuestionario para estudiar la percepción sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
Objetivo:	Estudiar la percepción sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la municipalidad.
Autor:	Ethel Maribel Esquivel Mendoza
Adaptación:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Sujetos de aplicación:	Contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital.
Fecha de ejecución:	Del 15 de octubre al 15 de noviembre de 2021
Escala de medición:	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Nota. Elaboración propia.

3.5 Procedimientos

Una vez elaborados los instrumentos de investigación, se procedió con su validación mediante la evaluación de expertos en la materia. De igual manera, se empleó la prueba piloto a una proporción de la muestra con el fin de hallar la confiabilidad del Alfa de Cronbach.

La etapa del trabajo campo inició con la elaboración de cuestionarios digitales en la plataforma Google Forms. Luego, se procedió con la socialización de esta, a través de correos electrónicos, redes sociales y celulares inteligentes, por donde fue compartido el enlace. Una vez completada la muestra, se elaboró una base de datos en Excel para su procesamiento. Posteriormente, se realizó el análisis y la discusión de los resultados. Por último, fueron redactadas las conclusiones y las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

En cuanto al análisis de los resultados, se utilizó tanto de la estadística descriptiva como inferencial a través del programa SPSS versión 26.

En relación con la estadística descriptiva, señalan Hernández y Mendoza (2018) que se emplea para el conteo de casos presentados por cada variable con la finalidad de identificar las tendencias. En ese sentido, la información fue presentada en tablas de frecuencias y porcentajes e histogramas.

En cuanto a la estadística inferencial mencionan Hernández y Mendoza (2018) que se utiliza para probar las hipótesis y establecer parámetros. Así, de acuerdo con el diseño de la investigación, se empleó la prueba Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

En cuanto al procedimiento del investigador, estos estuvieron en concordancia con los principios establecidos en la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, Resolución 011-2020-vice-rectorado VI-UCV. Específicamente, la investigación

respetó la propiedad intelectual en todo momento haciendo uso de las normas APA séptima edición para el citado y referencias de cada libro, revista e informe utilizado en relación con las teorías y conocimientos. De igual forma, como señala Álvarez (2018), durante la investigación se tuvo el mayor respeto hacia las personas, es decir, los entrevistados a quienes se les informó de los objetivos de la investigación mediante el consentimiento y el respeto de su identidad en todo momento. También por el principio de beneficencia, se tomaron las medidas necesarias para respaldar el bienestar físico, mental y social de los entrevistados. Por último, según el principio de justicia, la selección de los integrantes de la muestra se efectuó de manera equitativa.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Gobierno electrónico

Tabla 4

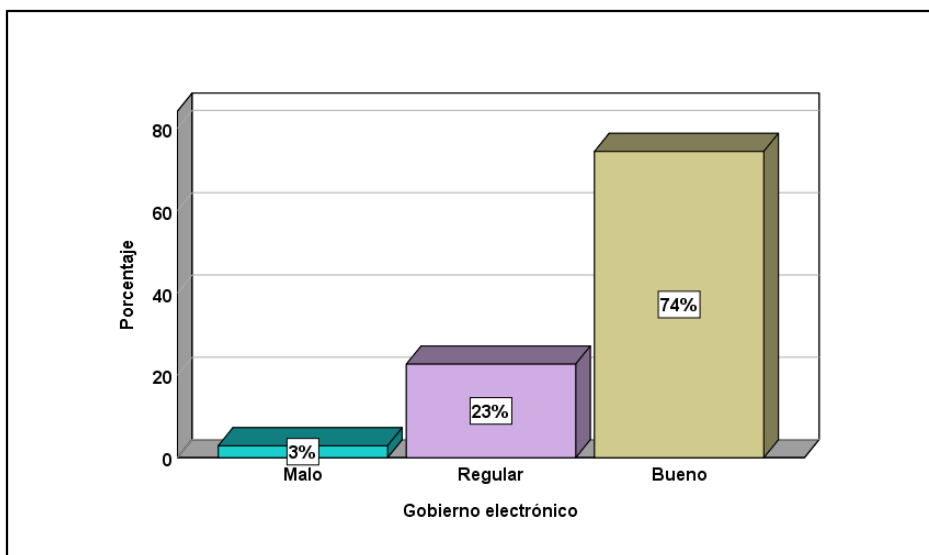
Distribución de frecuencia del gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Malo	17 – 39	11	2.9
	Regular	40 – 62	87	22.7
	Bueno	63 – 85	285	74.4
	Total		383	100.0

Nota. De la tabla 4 se tienen los resultados de la variable gobierno electrónico; cuya distribución de frecuencia y porcentaje es la siguiente: un 2.9% (11 encuestados) opina que la implementación posee un nivel “malo”, un 22.7% (87 encuestados) lo considera “regular” y un 74.4% (285 encuestados) como “bueno”.

Figura 2

Niveles de gobierno electrónico



Nota. De la figura 2, se tienen los resultados de la variable gobierno electrónico; cuya distribución de frecuencia y porcentaje es la siguiente: un 3% (11 encuestados) opina que la implementación posee un nivel “malo”, un 23% (87

encuestados) lo considera “regular” y un 74% (285 encuestados) como “bueno”.

Interpretación

De los resultados mostrados en la tabla 4 y figura 2, se observa una tendencia mayor en el nivel “Bueno” con un 74% lo que demostró la percepción positiva de los contribuyentes hacia el proceso de modernización emprendido por la institución. Sin embargo, un 23% de los mismos evalúa el proceso como “Regular” lo que demostraría aspectos inconclusos e inconsistencias que impiden una calificación mayor. Por último, tan solo un 3% lo considera “Malo” por lo que se consideró que los errores surgidos en la implementación se han ido atenuando con el tiempo.

4.1.2 Dimensiones de Gobierno electrónico

Tabla 5

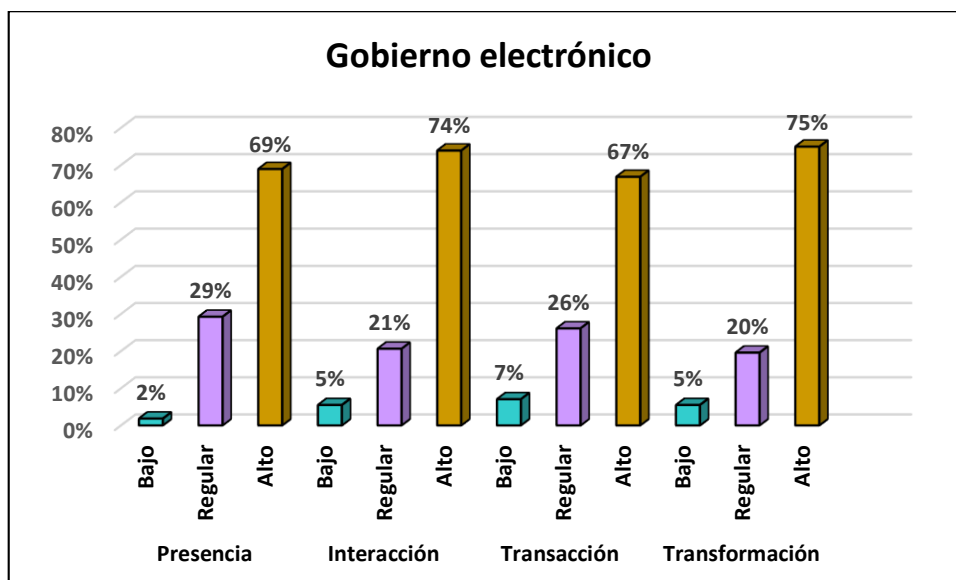
Distribución de frecuencia de las dimensiones de gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje válido
Presencia	Bajo	6 – 13	7	2%
	Regular	14 – 22	112	29%
	Alto	23 – 30	264	69%
Interacción	Bajo	4 – 9	21	5%
	Regular	10 – 14	79	21%
	Alto	15 – 20	283	74%
Transacción	Bajo	3 – 6	27	7%
	Regular	7 – 11	100	26%
	Alto	12 – 15	256	67%
Transformación	Bajo	4 – 9	21	5%
	Regular	10 – 14	75	20%
	Alto	15 – 20	287	75%

Nota. En la Tabla 5, se observa la opinión de los 383 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital, donde se evidencian los resultados de las dimensiones de la variable "Gobierno electrónico". Así, D1. Presencia, donde los encuestados indican estar en un nivel Bajo con un 2%, un 29% indica estar en el nivel Regular, y otro 69% indica estar en el nivel Alto. Asimismo, en la variable D2. Interacción, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 5%, mientras que un 21% indica estar en el nivel Regular, y un 74% indica estar en un nivel Alto. De igual forma, en la variable D3. Transacción, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 7%, mientras que un 26% indica estar en el nivel Regular, y un 67% indica estar en un nivel Alto. Y para la D4. Transformación, se visualiza que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo con un 5%, un 20% estar en un nivel Regular y un 75% estar en un nivel Alto.

Figura 3

Niveles de las dimensiones de gobierno electrónico



Nota. En la figura 3, se observa la opinión de los 383 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital, donde se evidencian los resultados de las dimensiones de la variable "Gobierno electrónico". Así, D1. Presencia, donde los encuestados indican estar en un nivel Bajo con un 2%, un 29% indica estar en el nivel Regular, y otro 69% indica estar en el nivel Alto. Asimismo, en la variable D2. Interacción, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 5%, mientras que un 21% indica estar en el nivel Regular, y un 74% indica estar en un nivel Alto. De igual forma, en la variable D3. Transacción, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 7%, mientras que un 26% indica estar en el nivel Regular, y un 67% indica estar en un nivel Alto. Y para la D4. Transformación, se visualiza que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo con un 5%, un 20% estar en un nivel Regular y un 75% estar en un nivel Alto.

Interpretación

Tomando a la tabla 5 y figura 3, fueron determinados en relación a los estadios de implementación del gobierno electrónico en la institución, aspectos relevantes para la comprensión del contexto. Primero, todas las dimensiones presentaron porcentajes superiores al 50% de un nivel de aceptación, lo que significa que aún el proceso de transformación tiene buena aceptación. Segundo, en la dimensión "Presencia", se visualizó que presenta un 29% de nivel "Regular" con lo que se

comprobó que el portal web institucional y las herramientas *online* no se han difundido lo suficiente. Tercero, la dimensión “Transacción” es la que presenta un mayor porcentaje en el nivel “Bajo”, con lo que se comprueba que la ausencia de convenios con diversos bancos repercute en una calificación menor entre los contribuyentes que encuentran en este hecho una limitación a sus transacciones en línea.

4.1.3 Cumplimiento de las obligaciones tributarias

Tabla 6

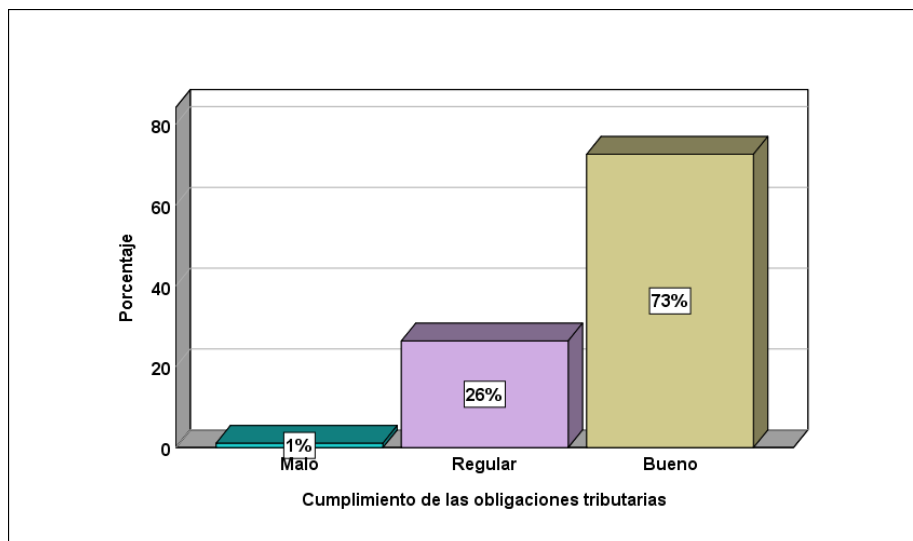
Distribución de frecuencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Malo	14 – 32	4	1.0
	Regular	33 – 51	101	26.4
	Bueno	52 – 70	278	72.6
	Total		383	100.0

Nota. De la tabla 6 se tienen los resultados de la variable gobierno electrónico; cuya distribución de frecuencia y porcentaje es la siguiente: un 1% (4 encuestados) opina que la implementación posee un nivel “malo”, un 26.4% (101 encuestados) lo considera “regular” y un 72.6% (278 encuestados) como “bueno”.

Figura 4

Niveles del cumplimiento de las obligaciones tributarias



Nota. De la figura 4 se tienen los resultados de la variable gobierno electrónico; cuya distribución de frecuencia y porcentaje es la siguiente: un 1% (4 encuestados) opina que la implementación posee un nivel “malo”, un 26% (101 encuestados) lo considera “regular” y un 73% (278 encuestados) como “bueno”.

Interpretación

En base a la tabla 6 y la figura 4, se observó que, en relación al cumplimiento de las obligaciones tributarias, según las respuestas de los contribuyentes encuestados el porcentaje del nivel “Bueno” es elevado con un 73%. Ello implica que las estrategias de modernización institucional han tenido los efectos buscados al incentivar el pago de tributos entre los contribuyentes. De igual manera, el 26% de nivel “Regular” confirmó que aún existen elementos mal implementados que no garantizan un nivel de cumplimiento en su totalidad.

4.1.4 Dimensiones de Cumplimiento de las obligaciones tributarias

Tabla 7

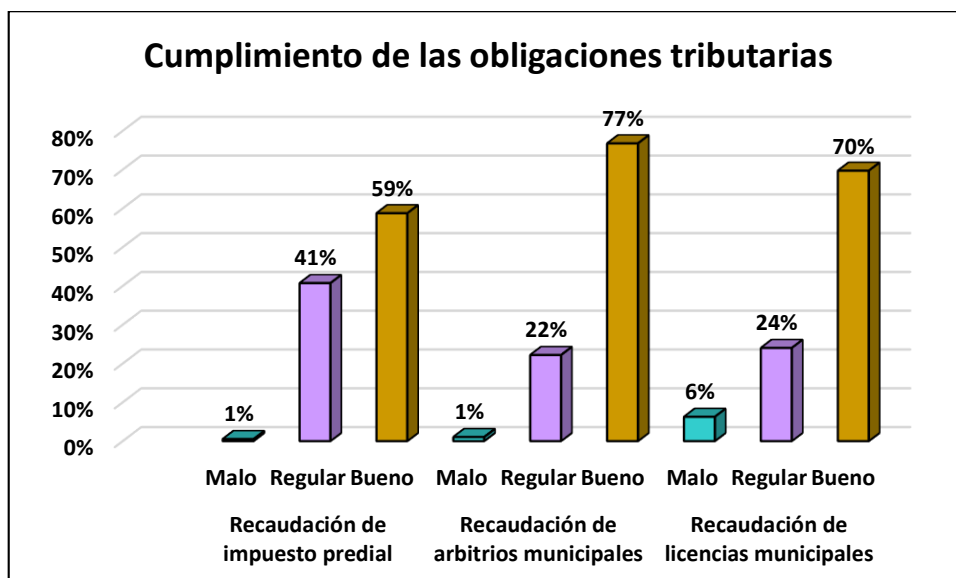
Distribución de frecuencia de las dimensiones del cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje válido
Recaudación de impuesto predial	Bajo	3 – 6	2	1%
	Regular	7 – 11	156	41%
	Alto	12 – 15	225	59%
Recaudación de arbitrios municipales	Bajo	6 – 13	4	1%
	Regular	14 – 22	85	22%
	Alto	23 – 30	294	77%
Recaudación de licencias municipales	Bajo	5 – 11	24	6%
	Regular	12 – 18	92	24%
	Alto	19 – 25	267	70%

Nota. En la Tabla 7, se observa la opinión de los 383 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital, donde se evidencian los resultados de las dimensiones de la variable "Cumplimiento de las obligaciones tributarias". Así, D1. Recaudación de impuesto predial, donde los encuestados indican estar en un nivel Bajo con un 1%, un 41% indica estar en el nivel Regular, y otro 59% indica estar en el nivel Alto. Asimismo, en la variable D2. Recaudación de arbitrios municipales, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 1%, mientras que un 22% indica estar en el nivel Regular, y un 77% indica estar en un nivel Alto. De igual forma, en la variable D3. Recaudación de licencias municipales, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 6%, mientras que un 24% indica estar en el nivel Regular, y un 70% indica estar en un nivel Alto.

Figura 5

Niveles de las dimensiones del cumplimiento de las obligaciones tributarias



Nota. En la figura 5, se observa la opinión de los 383 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital, donde se evidencian los resultados de las dimensiones de la variable "Cumplimiento de las obligaciones tributarias". Así, D1. Recaudación de impuesto predial, donde los encuestados indican estar en un nivel Bajo con un 1%, un 41% indica estar en el nivel Regular, y otro 59% indica estar en el nivel Alto. Asimismo, en la variable D2. Recaudación de arbitrios municipales, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 1%, mientras que un 22% indica estar en el nivel Regular, y un 77% indica estar en un nivel Alto. De igual forma, en la variable D3. Recaudación de licencias municipales, se percibe que los contribuyentes indican estar en un nivel Bajo solo el 6%, mientras que un 24% indica estar en el nivel Regular, y un 70% indica estar en un nivel Alto.

Interpretación

Tanto la tabla 7 y la figura 5 demuestran que la dimensión "Recaudación de arbitrios municipales" es la que presenta un porcentaje más elevado de cumplimiento (77%) por lo que se entendió que los incentivos que brindan las herramientas digitales tienen mayor repercusión en el pago de este impuesto. De igual forma, sucede con la dimensión "Recaudación de licencias municipales" (70%). Sin embargo, la dimensión "impuesto predial" presenta un porcentaje menor (59%) lo que exige que se atiendan las estrategias virtuales referidas específicamente a dicho impuesto.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de las variables de investigación

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	.181	383	.000
Cumplimiento de las obligaciones tributarias	.107	383	.000

Nota. Mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por ser una muestra mayor a 50 ($n = 383$), fueron determinados los valores de 0.000 y 0.000. Estos valores al ser menores que la significancia <0.05 demostraron la existencia de una distribución no normal. Por esta razón, se utiliza un estadístico no paramétrico, es decir, la prueba Rho de Spearman.

4.2.2 Gobierno electrónico en el Cumplimiento de las obligaciones tributarias

Hipótesis general

H1: Existe influencia entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Ho: No existe influencia entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 9

Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables Gobierno electrónico y Cumplimiento de las obligaciones tributarias

			Gobierno electrónico	Cumplimiento de las obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.706**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	383	383
	Cumplimiento de las obligaciones tributarias	Coeficiente de correlación	.706**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	383	383

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se observa en la Tabla 9 el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman igual a 0.706 lo que permite señalar la existencia de una relación positiva entre la variable gobierno electrónico y la variable cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ello implica que el nivel de correlación es positiva muy fuerte con un nivel de significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 que es significativo. En efecto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis general. Por lo tanto, se afirma que existe influencia entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

4.2.3 Gobierno electrónico en la Recaudación de impuesto predial

Hipótesis específica 1

H1: Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Ho: No existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 10

Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión recaudación de impuesto predial

			Gobierno electrónico	Recaudación de impuesto predial
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.593**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	383	383
	Recaudación de impuesto predial	Coeficiente de correlación	.593**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	383	383

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se visualiza en la Tabla 10 el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman igual a 0.593 lo que permite señalar la existencia de una relación positiva entre la variable gobierno electrónico y la dimensión recaudación de impuesto predial. Ello implica que el nivel de correlación es positiva fuerte con un nivel de significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 que es significativo. En efecto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 1. Por lo tanto, se afirma que existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

4.2.4 Gobierno electrónico en la Recaudación de arbitrios municipales

Hipótesis específica 2

H1: Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Ho: No existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 11

Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión recaudación de arbitrios municipales

			Gobierno electrónico	Recaudación de arbitrios municipales
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.608**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	383	383
	Recaudación de arbitrios municipales	Coeficiente de correlación	.608**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	383	383

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se muestra en la Tabla 11 el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman igual a 0.608 lo que permite señalar la existencia de una relación positiva entre la variable gobierno electrónico y la dimensión recaudación de arbitrios municipales. Ello implica que el nivel de correlación es positiva fuerte con un nivel de significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 que es significativo. En efecto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 2. Por lo tanto, se afirma que existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

4.2.5 Gobierno electrónico en la Recaudación de licencias municipales

Hipótesis específica 3

H1: Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Ho: No existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 12

Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión recaudación de licencias municipales

			Gobierno electrónico	Recaudación de licencias municipales
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.660**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	383	383
	Recaudación de licencias municipales	Coeficiente de correlación	.660**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	383	383

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se presenta en la Tabla 12 el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman igual a 0.660 lo que permite señalar la existencia de una relación positiva entre la variable gobierno electrónico y la dimensión recaudación de licencias municipales. Ello implica que el nivel de correlación es positiva fuerte con un nivel de significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 que es significativo. En efecto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 3. Por lo tanto, se afirma que existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación al validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, se encontró una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Esto permitió conocer la influencia de una variable en la otra. Esto significa que la implementación de herramientas de las tecnologías de la información y comunicación tuvo efectos en la modificación del comportamiento de los contribuyentes en relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Ello refleja la percepción que tienen las personas acerca de los beneficios que representa el uso de un portal web interactivo que facilita los pagos y trámites en dicha municipalidad. Ante lo descrito se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación determinándose de esta manera la influencia de manera significativa del gobierno electrónico en el cumplimiento de obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Estos resultados concuerdan con Yang (2017) quien encontró que en países como en China la recaudación de los municipios ha mejorado mediante el uso de plataformas comerciales como el “WeChat” y “Weibo”. Sin embargo, se contrapone a lo encontrado por Montero (2017) en el municipio de Magdalena donde las dimensiones del e – gobierno no tienen asociación con la mejora de los procesos de gestión. Así, la interacción con los ciudadanos no ha presentado mayores cambios a pesar de cumplir con la meta de implementación en un 90%. De esta manera, lo descrito anteriormente comprueba que en la medida que las instituciones públicas adoptan estrategias digitales para mejorar la experiencia del ciudadano, el relacionamiento y la satisfacción proyectada entre sus contribuyentes mejora en la mayoría de los casos con algunas excepciones. Pero en cualquiera de los casos existe un impacto como resultado de la transformación de la administración pública tradicional a una más cercana e interactiva.

De esta manera, los resultados están en la misma línea de Medina et al. (2018) y García y Plasencia (2020) quienes desarrollan su teoría en base al análisis del cumplimiento de obligaciones en base a los incentivos proporcionados por las tecnologías de la información y comunicación. Así, el desempeño de las

herramientas digitales debe ser analizado en base a la teoría de la confianza de Carter y Belanger (2005). Para que dichas mejoras tengan efectos en la confiabilidad del contribuyente, se necesita que la institución aumente el presupuesto destinado a la modernización. En ese sentido, la presente investigación no se preguntó acerca de los costes que representaría para la institución y al ciudadano. Por ello, futuras investigaciones deberán cuantificar el valor promedio pagado por impuestos por los contribuyentes.

Con el objetivo de determinar el nivel de desarrollo en el que se encuentra el gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, los resultados reflejaron que el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en dicha municipalidad era bueno en un 74.4%. Ello implica que los estadios de presencia, interacción, transacción y transformación se han ejecutado en su gran mayoría ocasionando visibles cambios en la administración de dicha institución. En esa línea, está de acuerdo con Aranibar (2019) demostró que las acciones implementadas por los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yayos se han venido ejecutando con celeridad, lo que ha permitido que se observe un nivel alto de utilización de herramientas tecnológicas con una positiva de Pearson (r)= 0,7985 entre la aplicación del gobierno electrónica y la gestión de la recaudación. De la misma forma, concuerda con Shobaruddin (2018) quien halló en el municipio de Sragen un despliegue alto del sistema digital que se comprueba con la posibilidad que tienen los ciudadanos de evaluar las acciones de sus autoridades y solicitar un trato personalizado. Por el contrario, Budding et al. (2018) se opone a los resultados al constatar en el contexto holandés un bajo nivel de incorporación de técnicas e instrumentos de la administración electrónica, razón por la que no ha influido en la disminución de costes en los trámites realizados por los contribuyentes de dicho municipio. Considerando esta información es evidente la necesidad que tienen los Estados de aplicar políticas de modernización de la administración pública para que sus contribuyentes puedan tener una mejora significativa en su relacionamiento con sus instituciones y que esto incremente el nivel de confianza entre ellos.

Asimismo, con el objetivo de determinar el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de en una municipalidad de Lima Metropolitana, se halló entre las

respuestas un nivel bueno (72.6%) de conciencia sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias en ese municipio. Es decir, los contribuyentes tienen una buena percepción acerca de la necesidad de cumplir con el pago del impuesto predial, de arbitrios municipales y de licencias municipales como resultado de una buena implementación de plataformas digitales que permiten el ahorro de tiempo y dinero en este tipo de gestiones en comparación a los trámites presenciales. Coincide con Simón (2018) quien comprobó que la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha en materia de gobierno electrónico ha conseguido que entre los contribuyentes exista un nivel bueno de cumplimiento de pagos. Así, los ciudadanos de dicha comuna han valorado de manera positiva el hecho de acortar y agilizar trámites pasando de la presencialidad a la virtualidad. A lo hallado se oponen Bayona y Morales (2017) quienes sostienen que, por más esfuerzos desplegados por los municipios latinoamericanos, no se ha conseguido involucrar a los ciudadanos a los pagos en entornos digitales. Esto significa que el nivel de conciencia sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias sigue siendo ínfimo porque las instituciones no han conseguido que los entornos digitales sean amigables y permitan a las personas realizar sus trámites desde casa, ahorrando y evitándose trámites engorrosos.

Con el objetivo de validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, se halló una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Estos resultados permitieron confirmar que las herramientas del gobierno electrónico influyen en la recaudación del impuesto predial. Esto significa que contar con un medio de pago electrónico que brinda una respuesta inmediata (presencia) al contribuyente ha conseguido que la morosidad existente disminuya y los casos de infracciones y sanciones sean cada vez menores. Frente a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación que afirma la existencia de influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Estos resultados están en concordancia con Bernhard et al. (2018) quienes encontraron una fuerte relación entre el grado de digitalización de los municipios y la satisfacción percibida por sus ciudadanos. Comprobando que la posibilidad de

realizar pagos y trámites de impuestos de manera remota permite que los contribuyentes otorguen una mejor calificación a sus autoridades. Sin embargo, se contrapone a lo encontrado por Ribeiro et al. (2018) quien en su investigación a las plataformas de eGov, demostraron un bajo nivel de madurez de los bienes digitales comunes que se traduce en indicadores bajos de recaudación de arbitrios en un municipio de Brasilia. Así, estas debilidades gubernativas revelan la existencia de menos oportunidades para los ciudadanos. Por ello, el efecto estadísticamente positivo y significativo sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias implica que la posibilidad de realizar trámites en línea mejora significativamente el cumplimiento fiscal.

De igual manera, los resultados fueron reforzados por Alzahrani et al. (2017) quien sostuvo que la implementación de estas estrategias debe evaluarse contemplando la satisfacción del contribuyente, los valores de la entidad y la calidad de la información brindada. Además, concuerdan con Gupta et al. (2017) quien destacó la importancia de satisfacer las necesidades de los contribuyentes. Por esta razón un municipio con contribuyentes altamente satisfechos atrae nuevos contribuyentes. Lamentablemente, la presente investigación no presenta un análisis económico del valor que implicaría incorporar mejoras en la digitalización de la entidad.

Con la finalidad de validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, se encontró una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Con ello se pudo reafirmar que la implementación de un portal web institucional, el uso de boletines informativos (presencia), el envío de mensajes de texto (transacción) recordatorios ha conseguido efectos positivos en la mejora del rol del ciudadano y en su voluntad de pago de arbitrios municipales. Ante ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde refiere que existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Estos resultados están en concordancia con Paredes (2020) quien encontró una relación significativa entre el gobierno electrónico y la

recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo 2019. Ello en base a los valores del coeficiente estadístico Rho de Spearman, equivalente a 0.916, lo que indica que el estado del gobierno electrónico aumenta su nivel. De igual forma, concuerda con Shobaruddin (2018), quién destacó la decisión acertada al implementar redes informáticas y programas de desarrollo digital para la agilización de las declaraciones de aduana, la eficiencia de la administración fiscal y la rapidez y facilidad de las denuncias de casos de corrupción en Kenia, Tanzania y Ghana. Sin embargo, se contrapone a lo encontrado por Montero (2017) quien si bien comprobó que existe una relación de la satisfacción con la reducción de tiempos debido al mejor uso del e-gobierno, esto no se ha visto reflejado en la recaudación de arbitrios en el municipio de Magdalena del Mar. De manera similar, Budding et al. (2018) reconoce los bajos niveles de implementación del municipio debido a que no existe el interés por parte de las autoridades. Esto porque consideran que el desarrollo del gobierno electrónico está dirigido a un público joven que no es responsable de los pagos, por ende, la reestructuración de estas operaciones no tendría impacto en la recaudación de arbitrios.

En concordancia con lo encontrado, señaló Adni (2017) que las mejoras implementadas en la vida del ciudadano deben partir de la valoración del uso de la tecnología. Ello se refuerza con lo sostenido por Stalker (2013) sobre la reducción de brechas gracias al uso de las tecnologías de la información y comunicación. En base a ello, los resultados concuerdan en los beneficios brindados por tecnología. Sin embargo, en la investigación solo se analizaron los puntos de vista de los contribuyentes, como factor limitante se tuvo la poca disposición de la entidad en brindar datos que habrían sido útiles como el grado de actividad, la difusión de las discusiones, los *likes*, etc. de las cuentas de Facebook y Twitter institucionales y el análisis de big data.

Por último, con el fin de validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, se encontró una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Esto se debe a que la posibilidad de acceder a formatos para descargar (presencia), posibilidad de hacer

pagos a distancia y hacerles seguimiento (transacción) y el rediseño de procesos (transformación) han impactado en la disminución de la evasión, la elevación de los niveles de transparencia, seguridad y calidad de la recaudación por licencias municipales. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación que sostiene que existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Estos resultados están en concordancia con Ribeiro et al. (2018) y Bernhard (2018) quienes destacaron la importancia de contar con ciudades cada vez más inteligentes que garanticen modelos de gobernanza en el que las autoridades construyan relaciones sostenibles con los ciudadanos. Ello implica el uso eficiente de las tecnologías de la información para contar con plataformas maduras con un grado de digitalización que sea percibido por los contribuyentes. En ese sentido ambos estudios evaluaron el rendimiento de las actividades gubernamentales. Adicionalmente, Yang (2017) coincide al demostrar que, si bien en un principio la adaptación a entornos digitales tiene que superar brechas de educativas y económicas, los beneficios serán mayores en la medida que los contribuyentes se familiaricen con ellos y cumplan con sus obligaciones tributarias. Sin embargo, se contrapone a lo encontrado por Aranibar (2018) y Paredes (2020) quienes hallaron existencia de correlación entre el uso de herramientas digitales y la gestión municipal, 91% y 55% respectivamente, pero que no se reflejan en la recaudación de impuestos por licencias. Esto debido a que la comunicación entre la institución y las empresas no ha sido la adecuada, en la que argumentan los contribuyentes que el municipio no brinda las garantías necesarias ni la transparencia suficiente lo que se refleja en un nivel medio de rendición de cuentas (56.8%). En ese sentido señalan que las municipalidades deben implementar las herramientas digitales para impulsar la recaudación, pero también para transparentar gastos y el manejo del presupuesto.

En esa misma línea, lo encontrado en la investigación se refuerza con Ruiz (2017) y Amasifuen (2015) quienes analizaron la cultura tributaria desde un enfoque legal e ideológico. Así, la investigación no abordó el análisis de los factores críticos que impiden la aceptación de la tecnología como método de pago.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluyó que el gobierno electrónico influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana debido a que se encontró una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Así, la implementación de herramientas de las tecnologías de la información y comunicación tuvo efectos en la modificación del comportamiento de los contribuyentes en relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Segunda

Se concluyó que el nivel de desarrollo en el que se encuentra el gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana es bueno con un 74.4%. Ello implica que los estadios de presencia, interacción, transacción y transformación se han ejecutado en su gran mayoría ocasionando visibles cambios en la administración de dicha institución.

Tercera

Se concluyó que el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de en una municipalidad de Lima Metropolitana es bueno (72.6%). Es decir, los contribuyentes tienen una buena percepción acerca de la necesidad de cumplir con el pago del impuesto predial, de arbitrios municipales y de licencias municipales como resultado de una buena implementación de plataformas digitales.

Cuarta

Se concluyó que el gobierno electrónico influye en la recaudación del impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana porque se halló una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Esto significa que contar con un medio de pago electrónico que brinda una respuesta inmediata (presencia) al contribuyente ha conseguido que la morosidad existente disminuya y los casos de infracciones y sanciones sean cada vez menores.

Quinta

Se concluyó que el gobierno electrónico influye en la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana debido a que se encontró una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Con ello se pudo reafirmar que la implementación de un portal web institucional, el uso de boletines informativos (presencia), el envío de mensajes de texto (transacción) recordatorios ha conseguido efectos positivos en la mejora del rol del ciudadano y en su voluntad de pago de arbitrios municipales.

Sexta

Se concluyó que el gobierno electrónico influye en la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana como resultado de una significancia (bilateral) p igual a 0.000 menor que 0.01 en la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Esto se debe a que la posibilidad de hacer pagos a distancia y hacerles seguimiento (transacción) han impactado en la disminución de la evasión de la recaudación por licencias municipales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al alcalde y a los gerentes contratar los servicios de personal de ingeniería especializado en el manejo de tecnología de la información y comunicación con el objetivo de evaluar de manera técnica el avance de la implementación de las herramientas electrónicas. Así, será posible identificar errores propios del proceso y evitar la pérdida de recursos públicos.

Segunda

Se recomienda a la gerencia el diseño y creación de una aplicación que facilite el pago del impuesto predial. Para ello, esta plataforma deberá ser gratuita y de fácil acceso. Además, será necesario que se firmen convenios con entidades bancarias para facilitar el pago en la mayor cantidad de alternativas. Esta herramienta permitirá descongestionar la asistencia presencial y contar con un plan de contingencia frente a emergencias futuras que impidan la aglomeración de personas en un mismo lugar.

Tercera

Se recomienda a los encargados del manejo de la plataforma virtual de la institución, la creación de una ruta especial que permita el pago de los arbitrios por parte de los ciudadanos. Este acceso debe contener la alternativa de pagos en línea para evitar la asistencia presencial en ventanilla. Ello junto con un buzón de sugerencias y reclamos que sean atendidas con la mayor eficiencia.

Cuarta

Se recomienda acompañar las campañas de difusión con estrategias de marketing (descuentos, amnistías, regalos, etc.) que incentiven los pagos de licencias de funcionamiento. Al poseer el municipio zonas con un alto nivel de comercial, la masificación del uso de entornos virtuales elevará el ritmo de recaudación que lo que supondrá beneficio para la comuna.

REFERENCIAS

- Adni, D. (2017). Bureaucratic Reforms in Administering Government Based Electronic Government. *Proceedings of the International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)*. doi:10.2991/icodag-17.2017.41
- Álvarez V., P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkod, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164-175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- Amasifuen R., M. (2016). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(1), 73-90. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/898
- Aranibar Q., P. (2019). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017*. [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado], Lima. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Arriaga, G., Reyes, M., Olives, J., y Solórzano, V. (2017). Análisis de la cultura tributaria: Impuesto a la renta para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógica e Innovación*, 5(3), 1-10. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v5i3.214>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17, S47-S59. doi:10.3233/JCM-160679
- Bernhard, I., Norström, L., & Lundh Snis, U. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *The Electronic Journal of e-Government*, 16(1), 59-71. https://www.researchgate.net/publication/328491871_DEGREE_OF_DIGITIZATION_AND_CITIZEN_SATISFACTION_A_STUDY_OF_THE_ROLE_OF_LOCAL_E-GOVERNMENT_IN_SWEDEN
- Briceño, L. (2018). Realidad del gobierno electrónico en los municipios zulianos: un

- enfoque democrático. *Quórum Académico*, 15(2), 60-76.
doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199060359005>
- Budding, T., Faber, B., & Gradus, R. (2018). Assessing electronic service delivery in municipalities: determinants and financial consequences of e-government implementation. *Local Government Studies*, 44(5), 697-718.
doi:10.1080/03003930.2018.1473768
- Cabrera, P., Narváez, C., y Erazo, J. (2020). Análisis de la cultura tributaria de los consumidores y comerciantes de productos cárnicos en el cantón Santa Isabel, provincia del Azuay. *Dominio de las Ciencias*, 6(1).
doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351793>
- Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. (2021). *Digitalización para el desarrollo en tiempos de COVID-19 2021*.
<https://agendabicentenario.pe/wp-content/uploads/2020/12/chong-quiliche-Bicentenario.pdf>
- CEPAL. (2021). *Datos y hechos sobre la transformación digital: informe sobre los principales indicadores de adopción de tecnologías digitales en el marco de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe*. CEPAL.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46766-datos-hechos-la-transformacion-digital-informe-principales-indicadores-adopcion>
- ComexPerú. (20 de noviembre de 2020). *COMEXPERÚ*. Recaudación Municipal en Tacna, Tumbes y Loreto alcanzó apenas un 51 %, 54 % y 54 % de su meta de recaudación, respectivamente:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/recaudacion-municipal-en-tacna-tumbes-y-loreto-alcanzo-apeenas-un-51-54-y-54-de-su-meta-de-recaudacion-respectivamente>
- ComexPerú. (28 de mayo de 2021). *COMEXPERÚ*. La Transformación Digital en el Gobierno Peruano: Avances en sectores sociales como educación y salud:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-transformacion-digital-en-el-gobierno-peruano-avances-en-sectores-sociales-como-educacion-y-salud>
- Corporación Andina de Fomento. (2020). *El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19*. Corporación Andina de Fomento.
https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1540/El_estado_de_la_digitalizacion_de_America_Latina_frente_a_la_pandemia_del_COVID-

19.pdf?sequence=1

- Cortés S., J., y Cardona M., D. (2015). *Gobierno electrónico en América Latina: revisión y tendencias*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- DataReportal. (2021). *Digital Around the World*. DataReportal: <https://datareportal.com/global-digital-overview>
- D.S. N° 133-2013-EF. (2013). *Poder Ejecutivo*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.pdf>
- D.S. N°156-2004-MEF. (2004). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Diario Oficial El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0019/texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-tributacion-municipal.pdf>
- Freeguard, G., Shephard , M., & Davies, O. (2020). *Digital government during the coronavirus crisis*. Institute for Government, London. <https://www.instituteforgovernment.org.uk/publications/digital-government-coronavirus>
- García, W., y Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124
- Gupta, K., Bhaskar, P., & Singh, S. (2017). Prioritization of factors influencing employee adoption of e-government using the analytic hierarchy process. *Journal of Systems and Information Technology*, 19(1/2), 116-137. doi:<https://doi.org/10.1108/JSIT-04-2017-0028>
- Hernández S., R., y Mendoza T., C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Johnson, J. (27 de enero de 2021). *STATISTA*. World e-government leaders based on E-Government Development Index (EGDI) in 2020: <https://www.statista.com/statistics/421580/egdi-e-government-development-index-ranking/>
- Katare, J., Kumar Malu, S., & Banerjee, S. (2016). An assessment of municipal e-Governance service quality using Esteves Index. *Pacific Business Review International*, 1(3), 39-47. <http://www.pbr.co.in/2016/august5.aspx>
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption:

- Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167. doi:10.1016/j.techfore.2021.120737
- Krishnan, S., Teo, T., & Lymm, J. (2017). Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data. *International Journal of Information Management*, 37(4), 297-312. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002
- Lallmahomed, M., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius. *Telematics and Informatics*, 34(4), 57-72. doi:https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.01.003
- Manoharan, A., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 1-11. doi:https://doi.org/10.1177/0160323X18763964
- Margetis, M. (2020). *The Economic, Political and Social Determinants of Electronic Government Adoption*. Master Degree, Kent State University. http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=ksuhonors1588077338892202
- Medina, J., Ábrego, D., y Haces, G. (2020). Habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico: enfoque en satisfacción y confianza. *Revista Espacios*, 41(38), 225-238. doi:https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/20413820.html
- Medina, O., Cánepa, P., y Groppo, M. (2018). Un caso de estudio de patrones de Gobierno Electrónico para gestión de consultas de ciudadanos. *Universidad Tecnológica Nacional*, 1-6. <https://www.researchgate.net/publication/330754183>
- Medina, O., Marciszack, M., y Groppo, M. (2018). Un modelo de análisis para aplicación de patrones de buenas prácticas en el modelado conceptual de gobierno electrónico. *Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación*, 27(4), 516-520. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/67063>
- Montero M., W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Gobierno y Gestión Pública*, 4(1). <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79>

- Nunes, S., Martins, J., Branco, F., Goncalves, R., & Au-Yong-Oliveira, M. (2017). An initial approach to e-government acceptance and use: A literature analysis of e-Government acceptance determinants. *2017 12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*. doi:10.23919/cisti.2017.7976044
- Ñaupas P., H., Valdivia D., M., Palacios V., J., y Romero D., H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U.
- OECD. (2020). *Digital Transformation in the Age of COVID-19: : Building Resilience and Bridging Divides*. Digital Economy. <https://www.oecd.org/digital/digital-economy-outlook-covid.pdf>
- Paredes T., E. (2020). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46350>
- Ribeiro Rotta , M., Sell, D., dos Santos Pacheco , R., & Yigitcanlar, T. (2019). Digital Commons and Citizen Coproduction in Smart Cities: Assessment of Brazilian Municipal E-Government Platforms. *Energies*, 12(14). doi:<https://doi.org/10.3390/en12142813>
- Rose, J., Flak, L., & Sæbø, Ø. (2018). Stakeholder theory for the E-government context: Framing a value-oriented normative core. *Government Information Quarterly*, 35(3), 362-374. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.005>
- Rueda P., G., y Rueda P., J. (2017). *Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Edigraber.
- Ruiz V., J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Saavedra S., R., y Delgado B., J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 4(2), 720-737. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109
- Sánchez-Torres, J., & Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(1). doi:10.1007/s40309-017-0131-7
- Santos V., Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales*


- de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano.* [Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona]. <http://hdl.handle.net/2445/126511>
- Sarduy, M., y Gancedo, I. (2016). La cultura tributaria en la sociedad cubana: un problema a resolver. *Cofin Habana*, 10(1), 126-141. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2073-60612016000100010
- Shobaruddin, M. (2018). Critical Factor Influencing Electronic Government Capacity Building in Sragen Municipality Government Public Service Delivery. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 22(2). doi:<https://doi.org/10.22146/jkap.34105>
- Simón A., W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Stalker, G. (2013). Fortalecer la democracia desde abajo: gobiernos abiertos y locales. En D. Pando, & N. Fernández Arroyo, *El gobierno electrónico a nivel local* (p. 45-69). CIPPEC. doi:<https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1339.pdf>
- Statista Research Department. (2 de julio de 2021). *Statista*. Número de usuarios de internet por país en América Latina en enero de 2021: <https://es.statista.com/estadisticas/1073677/usuarios-internet-pais-america-latina/>
- Suarez R., H., Palomino A., G., y Aguilar S., C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635-654. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Taylor, L. (6 de enero de 2021). *World Economic Forum*. Obtenido de Here's how COVID-19 increased internet traffic - and what it means for global emissions: <https://www.weforum.org/agenda/2021/01/online-life-pushing-up-global-emissions>
- Tuapanta D., J., Duque V., M., y Mena R., A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*(10), 37-48.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9807>

Yang, Y. (2017). Towards a New Digital Era: Observing Local E-Government Services Adoption in a Chinese Municipality. *Future Internet*, 9(3). doi:<https://doi.org/10.3390/fi9030053>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en el que se encuentra el gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021? 2. ¿Cuál es el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021? 3. ¿Cuál es la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021? 4. ¿Cuál es la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021? 5. ¿Cuál es la influencia que</p>	<p>Objetivo general Validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Objetivos específicos a) Determinar el nivel de desarrollo en el que se encuentra el gobierno electrónico en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. b) Determinar el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. c) Validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. d) Validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe influencia entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 1. Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. 2. Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. 3. Existe influencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>V1: Gobierno electrónico</p> <p>V2: Cumplimiento de las obligaciones tributarias</p>	<p>D1: Presencia</p> <p>D2: Interacción</p> <p>D3: Transacción</p> <p>D4: Transformación</p> <p>D1: Recaudación de impuesto predial</p> <p>D2: Recaudación de arbitrios municipales</p>	<p>Portal web institucional</p> <p>Formatos para descargar</p> <p>Boletines municipales</p> <p>Buscador</p> <p>Inmediatez en respuesta</p> <p>Comunicación social</p> <p>Comunicación interpersonal</p> <p>Medio de pago electrónico</p> <p>Celulares</p> <p>Seguimiento</p> <p>Certificado digital</p> <p>Carpeta ciudadana</p> <p>Innovaciones tecnológicas</p> <p>Rediseño de procesos</p> <p>Morosidad</p> <p>Evasión</p> <p>Infracción y sanción</p> <p>Morosidad</p> <p>Evasión</p> <p>Voluntad de pago</p> <p>Rol ciudadano</p> <p>Infracción y sanción</p> <p>Equidad</p>	<p>Tipo: Aplicada Diseño: No experimental y transversal, correlacional – causal</p>  <p>Dónde: M: Muestra de estudio Ox: Gobierno electrónico Oz: Cumplimiento de las obligaciones tributarias r: Correlación</p> <p>Población y muestra: La población serán 121 mil 793 contribuyentes registrados en el catastro de la municipalidad distrital, cuya muestra corresponde a 383.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta y cuestionario.</p> <p>Procesamiento de datos: Estadística descriptiva</p>

<p>existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021?</p>	<p>e) Validar la influencia que existe entre el gobierno electrónico y la recaudación de licencias municipales en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.</p>			<p>D3: Recaudación de licencias municipales</p>	<p>Morosidad Evasión Infracción y sanción Transparencia Seguridad y calidad</p>	<p>(tablas de frecuencia y gráficos) Estadística inferencial (Rho de Spearman) Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) Validez del instrumento (Juicio de expertos)</p>
---	--	--	--	---	---	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gobierno electrónico	De acuerdo con Katare et al. (2017), es un tipo de administración electrónica empleada para el suministro de información y las transacciones gubernamentales rutinarias mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.	Señalan Katare et al. (2017) que la implementación del gobierno electrónico atraviesa las siguientes fases de desarrollo y que serán considerados como dimensiones de la variable; presencia, interacción, transacción y transformación.	Presencia	Portal web institucional	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Formatos para descargar	
				Boletines municipales	
				Buscador	
			Interacción	Inmediatez en respuesta	
				Comunicación social	
				Comunicación interpersonal	
			Transacción	Medio de pago electrónico	
				Celulares	
				Seguimiento	
			Transformación	Certificado digital	
				Carpeta ciudadana	
Innovaciones tecnológicas					
Rediseño de procesos					
Cumplimiento de las obligaciones tributarias	Señala el D.S. N°133-2013-EF (2013) señala como las obligaciones tributarias, a los derechos de carácter público, que implica un nivel de relación entre el acreedor y el deudor tributario. El cumplimiento de esta obligación se establece mediante ley y se exige de manera coactiva.	El Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal establece como tributos recaudados por los municipios, que serán considerados como dimensiones de la variable, al impuesto predial, los arbitrios municipales y el pago de licencias municipales (D.S. N°156-2004-MEF, 2004).	Recaudación de impuesto predial	Morosidad	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Evasión	
				Infracción y sanción	
			Recaudación de arbitrios municipales	Morosidad	
				Evasión	
				Voluntad de pago	
				Rol ciudadano	
				Infracción y sanción	
			Recaudación de licencias municipales	Equidad	
				Morosidad	
				Evasión	
				Infracción y sanción	

				Transparencia	
				Seguridad y calidad	

Anexo 3. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Vecino (a), se le presenta el siguiente cuestionario que pretende evaluar la implementación del gobierno electrónico.

Por lo que, se le pide que marque las opciones que considere, en base a la siguiente escala.

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

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Gobierno electrónico						
Presencia						
1	Consulta con frecuencia el portal web de la municipalidad.					
2	La información del portal web es actualizada.					
3	Los formularios y formatos de solicitud son de fácil acceso.					
4	Las indicaciones para el llenado de formularios y formatos se entienden con facilidad.					
5	Los boletines publicados en los medios digitales son necesarios para la difusión de información al ciudadano.					
6	El buscador al ingreso de la página web es de mucha utilidad.					
Interacción						
7	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo por redes sociales o al correo de la municipalidad.					
8	Los teléfonos de la municipalidad brindan atención inmediata cuando me comunico.					
9	La municipalidad se encarga de comunicar todas sus noticias por diversos medios.					
10	La información comunicada se difunde con un lenguaje sencillo.					
Transacción						
11	Conoce acerca de la modalidad de pago a través de la página web.					
12	La municipalidad envía mensajes a su celular comunicando las fechas de pago de impuesto.					
13	Es posible hacerles seguimiento a los trámites hechos online.					
Transformación						

14	Puedo realizar trámites para obtener algún certificado digital.					
15	Existe una carpeta de ciudadano en la página web.					
16	La municipalidad ha hecho uso de innovaciones tecnológicas en los últimos años.					
17	Percibo la necesidad de rediseñar los procesos y servicios que se brindan a los ciudadanos para mejorar la calidad de la atención.					

CUESTIONARIO PARA ESTUDIAR LA PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Vecino (a), se le presenta el siguiente cuestionario que pretende estudiar la percepción sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por lo que, se le pide que marque las opciones que considere, en base a la siguiente escala.

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

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Cumplimiento de las obligaciones tributarias						
Recaudación de impuesto predial						
1	Pago puntualmente el impuesto predial.					
2	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte del impuesto predial.					
3	He recibido alguna sanción o multa en relación a este impuesto.					
Recaudación de arbitrios municipales						
4	Soy puntual en el pago de los arbitrios.					
5	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte de los arbitrios.					
6	Pago de manera voluntaria los arbitrios.					
7	Con el pago de mis impuestos contribuyo al desarrollo de mi distrito.					
8	He recibido alguna sanción o multa en relación a este impuesto.					
9	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo al uso que hago de los servicios que brinda el municipio.					
Recaudación de licencias municipales						
10	Cuando tuve que hacer el pago de una licencia lo realicé puntualmente.					
11	He declarado la posesión de determinado establecimiento de servicio.					
12	He recibido alguna sanción o multa en relación al incumplimiento de este impuesto.					
13	La municipalidad informa oportunamente sobre el destino del tributo recaudado.					
14	Los servicios y las obras realizadas por la municipalidad son de calidad.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL								
1	Pago puntualmente el impuesto predial.	X		X		X		
2	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte del impuesto predial.	X		X		X		
3	He recibido alguna sanción o multa en relación a este impuesto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES								
4	Soy puntual en el pago de los arbitrios.	X		X		X		
5	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte de los arbitrios.	X		X		X		
6	Pago de manera voluntaria los arbitrios.	X		X		X		
7	Con el pago de mis impuestos contribuyo al desarrollo de mi distrito.	X		X		X		
8	He recibido alguna sanción o multa en relación a este impuesto.	X		X		X		
9	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo al uso que hago de los servicios que brinda el municipio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RECAUDACIÓN DE LICENCIAS MUNICIPALES								
10	Cuando tuve que hacer el pago de una licencia lo realicé puntualmente.	X		X		X		
11	He declarado la posesión de determinado establecimiento de servicio.	X		X		X		
12	He recibido alguna sanción o multa en relación al incumplimiento de este impuesto.	X		X		X		
13	La municipalidad informa oportunamente sobre el destino del tributo recaudado.	X		X		X		
14	Los servicios y las obras realizadas por la municipalidad son de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Bustamante Nuñez Yasser Ruben

DNI : 16702360

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 07 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Presencia								
1	Consulta con frecuencia el portal web de la municipalidad.							
2	La información del portal web es actualizada.							
3	Los formularios y formatos de solicitud son de fácil acceso.							
4	Las indicaciones para el llenado de formularios y formatos se entienden con facilidad.							
5	Los boletines publicados en los medios digitales son necesarios para la difusión de información al ciudadano.							
6	El buscador al ingreso de la página web es de mucha utilidad.							
DIMENSION 2: Interacción								
7	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo por redes sociales o al correo de la municipalidad.							
8	Los teléfonos de la municipalidad brindan atención inmediata cuando me comunico.							
9	La municipalidad se encarga de comunicar todas sus noticias por diversos medios.							
10	La información comunicada se difunde con un lenguaje sencillo.							
DIMENSION 3: Transacción								
11	Conoce acerca de la modalidad de pago a través de la página web.							
12	La municipalidad envía mensajes a su celular comunicando las fechas de pago de impuesto.							
13	Es posible hacerles seguimiento a los trámites hechos online.							
DIMENSION 4: Transformación								
14	Puedo realizar trámites para obtener algún certificado digital.							
15	Existe una carpeta de ciudadano en la página web.							
16	La municipalidad ha hecho uso de innovaciones tecnológicas en los últimos años.							
17	Percibo la necesidad de rediseñar los procesos y servicios que se brindan a los ciudadanos para mejorar la calidad de la atención.							



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador : RIVERA SALAZAR MANUEL ARMANDO DNI : 42310854

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

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

Lima, 07 de octubre del 2021.

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL							
1	Pago puntualmente el impuesto predial.	X		X		X		
2	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte del impuesto predial.	X		X		X		
3	He recibido alguna sanción o multa en relación a este impuesto.	X		X		X		
	DIMENSION 2: RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES							
4	Soy puntual en el pago de los arbitrios.	X				X		
5	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte de los arbitrios.	X		X		X		
6	Pago de manera voluntaria los arbitrios.	X		X		X		
7	Con el pago de mis impuestos contribuyo al desarrollo de mi distrito.	X		X		X		
8	He recibido alguna sanción o multa en relación a este impuesto.	X		X		X		
9	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo al uso que hago de los servicios que brinda el municipio.	X		X		X		
	DIMENSION 3: RECAUDACIÓN DE LICENCIAS MUNICIPALES							
10	Cuando tuve que hacer el pago de una licencia lo realicé puntualmente.	X		X		X		
11	He declarado la posesión de determinado establecimiento de servicio.	X		X		X		
12	He recibido alguna sanción o multa en relación al incumplimiento de este impuesto.	X		X		X		
13	La municipalidad informa oportunamente sobre el destino del tributo recaudado.	X		X		X		
14	Los servicios y las obras realizadas por la municipalidad son de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador : RIVERA SALAZAR MANUEL ARMANDO DNI : 42310854

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 07 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad

Con la finalidad de validar los instrumentos que fueron empleados en la investigación, se realizó una prueba piloto, en la que se aplicaron los dos cuestionarios; la variable gobierno electrónico compuesta de 17 ítems y la variable cumplimiento de las obligaciones tributarias con 14 ítems a una muestra compuesta de 40 personas, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Resultado del alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.945	17

Alfa de Cronbach	N de elementos
.819	14

Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Interpretación: Los resultados obtenidos una vez que se realizó la prueba piloto fueron los valores del alfa de Cronbach ($\alpha = .945$ y $.819$), que de acuerdo con el baremo de interpretación se ubica en el rango de 0.81 a 1.00. En efecto, se comprobó que los dos instrumentos poseen una confiabilidad muy alta. En ese sentido, los instrumentos estuvieron aptos para ser aplicados a la muestra seleccionada.