



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ÉPOCA DE COVID Y SU
INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA**

2019 – 2020

PRESENTADA POR

KATHY FABIANA HUAMANI VELAZQUE

VANESSA LISETH RILO PINELO

ASESOR

CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
TRIBUTACIÓN Y COMERCIO GLOBAL**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ÉPOCA DE COVID Y SU
INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL
EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA 2019 – 2020**

PRESENTADO POR:

KATHY FABIANA HUAMANI VELAZQUE

VANESSA LISETH RILO PINELO

ASESOR:

DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
TRIBUTACIÓN Y COMERCIO GLOBAL**

LIMA, PERÚ

2022

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ÉPOCA DE COVID Y SU
INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL
EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA 2019 - 2020**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIA:

Dra. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

MIEMBRO DEL JURADO:

Dr. SABINO TALLA RAMOS

DEDICATORIA

A Nuestro Padre Celestial por la bendición de darnos salud y el gozo de nuestro sueño hecho realidad.

A nuestras familias por su apoyo incondicional día a día en el desarrollo de nuestra tesis.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad por darnos la oportunidad de formarnos en sus aulas, a nuestros asesores por el aporte valioso en las orientaciones brindadas en el desarrollo de la investigación y al jurado evaluador por las sugerencias acertadas para consolidar nuestro trabajo de investigación.

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.1.1 Delimitación de la Investigación	4
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación de la Investigación	7
1.4.1 Importancia	7
1.4.2 Viabilidad del Estudio.....	8
1.5 Limitaciones	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1 Antecedentes Nacionales	9
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	12
2.2 Bases Teóricas	14
2.2.1 Gobierno Electrónico.....	14
2.2.1.2 La Misión del Gobierno Electrónico.....	17
2.2.1.3 La Visión del Gobierno Electrónico	18
2.2.1.4 Importancia	18
2.2.1.5 Características	20
2.2.1.6 Beneficios	21

2.2.1.7 Fases.....	22
2.2.1.8 Tipologías de Gobierno Electrónico	25
2.2.2 La recaudación del Impuesto Predial	26
2.2.2.1 El Impuesto Predial.....	27
2.2.2.2 Importancia	28
2.2.2.3 Características del Impuesto Predial.....	30
2.2.2.4 Base Imponible	32
2.2.2.5 Contribuyente.....	34
2.2.2.6 Tasa y pago del impuesto	35
2.3 Definiciones de términos básicos	37
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	42
3.1 Hipótesis Principal.....	42
3.2 Hipótesis Secundarias.....	42
3.3 Operacionalización de variables.....	43
3.3.1 Variable Independiente.....	43
3.3.2 Variable Dependiente.....	44
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	45
4.1 Diseño metodológico.....	45
4.1.1 Tipo de investigación	46
4.1.2 Nivel de investigación	46
4.1.3 Método	46
4.1.4 Diseño.....	46
4.2 Población y muestra.....	47
4.2.1 Población	47
4.2.2 Muestra.....	47
4.3 Técnicas de recolección de datos.....	49
4.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	49
4.4 Técnicas de procesamiento de la información.....	49
4.5 Aspectos éticos.....	49
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	51
5.1 Presentación	51
5.2 Interpretación de resultados.....	51
5.3 Contrastación de Hipótesis.....	66
5.3.1 Hipótesis Secundaria a).....	66
5.3.2 Hipótesis Secundaria b).....	68
5.3.3 Hipótesis Secundaria c).....	70
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73

6.1 Discusión	73
6.2 Conclusiones	76
6.3 Recomendaciones	77
FUENTES DE INFORMACIÓN	80
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	83
ANEXO N°2: ENCUESTA.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Información técnica de las plataformas virtuales</i>	43
Tabla 2. <i>Creación de elementos complementarios</i>	44
Tabla 3. <i>Supervisión del desarrollo del usuario</i>	45
Tabla 4. <i>Interacciones del usuario con el contribuyente</i>	46
Tabla 5. <i>Fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico</i>	47
Tabla 6. <i>Medición de la participación ciudadana</i>	48
Tabla 7. <i>Gobierno Electrónico</i>	49
Tabla 8. <i>Medios para la cobranza</i>	50
Tabla 9. <i>Mecanismos para mejorar la recaudación</i>	51
Tabla 10. <i>Análisis de cartera morosa</i>	52
Tabla 11. <i>Incrementar los niveles de recaudación</i>	53
Tabla 12. <i>Causas principales de morosidad</i>	54
Tabla 13. <i>Porcentajes de morosidad</i>	55
Tabla 14. <i>Recaudación del Impuesto Predial</i>	56

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Servicios públicos y la pandemia: Perspectivas ciudadanas, de funcionarios e instituciones públicas – BID, 2021.....</i>	<i>2</i>
<i>Figura 2. Perú, recaudación municipal, Impuestos: predial y alcabala de Ene 2014-Abr 2021 (Expresado en millones de soles)</i>	<i>3</i>
<i>Figura 3. Esquema de los Beneficios del Gobierno Electrónico.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 4. Fases del Gobierno Electrónico.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 5. Fases de madurez del Gobierno Electrónico, nivel de cambio del Estado, nivel de compromiso del Ciudadano</i>	<i>25</i>
<i>Figura 6. Información técnica de las plataformas virtuales.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 7. Creación de elementos complementarios.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 8. Supervisión del desarrollo del usuario.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 9. Interacciones del usuario con el contribuyente.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 10. Fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 11. Medición de la participación ciudadana.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 12. Gobierno Electrónico.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 13. Medios para la cobranza.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 14. Mecanismos para mejorar la recaudación.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 15. Análisis de cartera morosa.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 16. Incrementar los niveles de recaudación.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 17. Causas principales de morosidad.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 18. Porcentajes de morosidad.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 19. Recaudación del Impuesto Predial.....</i>	<i>56</i>

RESUMEN

La presente investigación titulada GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ÉPOCA DE COVID Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA 2019 – 2020 tuvo como objetivo “Determinar si un Gobierno Electrónico impacta en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020”, el mismo se realizó partiendo de la descripción de la realidad, bajo un diseño no experimental con corte transversal, la población de estudio a los colaboradores de la municipalidad y propietarios de predios del distrito, la muestra fue con conveniencia 79 personas los cuales respondieron un cuestionario de 14 preguntas, poniendo en práctica la técnica de la encuesta. Se consideró una definición teórica, la que permitió operacionalizar la variable con sus respectivas dimensiones para recoger la información. Los resultados indicaron que, el análisis elaborado sobre el Impuesto Predial determinó que el mismo se encuentra en un nivel bajo, considerando dos elementos principales; que para obtener mayor recaudación se debería implementar un adecuado gobierno electrónico, de otro lado, estos pagos que se han visto afectados por las medidas estrictas establecidas por el estado a raíz de la propagación del Covid-19.

Se concluye que, la recaudación es baja, puesto que los contribuyentes admiten que no se tienen las condiciones adecuadas para el pago de sus impuestos como comunicación y enlace con el contribuyente por medio de códigos, e-mails entre otros canales reflejados en un (77%), sus ingresos no son suficientes, la municipalidad no tiene o no aplican estrategias en lograr una mejor recaudación del Impuesto Predial. Asimismo, el trabajo realizado refleja la aceptación por parte del contribuyente y la asimilación a la nueva cultura de trabajo avocada al Gobierno Electrónico en el caso de los servidores públicos del municipio, este nuevo cambio como se explica en la tesis es un giro favorable hacia la optimización y desarrollo de las cobranzas del Impuesto Predial.

Por otro lado, en cuanto a recaudación más del 50% de los contribuyentes está de acuerdo y considera que la Municipalidad de Santa Anita logrará tener un mayor impacto en la recaudación del Impuesto Predial debido a que se tendrá una efectiva comunicación y enlace con el contribuyente por medio de canales digitales implementados con el fin de optimizar el flujo de cobranza, cabe mencionar también que este Gobierno Electrónico permitirá una integración en un tiempo real, brindará mejor servicio al ciudadano incrementando la eficiencia y la transparencia mediante la participación ciudadana, consideran que el Gobierno Electrónico resulta necesario para garantizar la confianza con las personas y también una fluida interacción entre contribuyente y Municipalidad.

Palabras clave: Gobierno electrónico, plataformas virtuales, recaudación del impuesto predial, estrategias de recaudación.

ABSTRACT

The present investigation entitled ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE TIME OF COVID AND ITS INFLUENCE ON THE COLLECTION OF PROPERTY TAX IN THE MUNICIPALITY OF SANTA ANITA 2019 - 2020 had as its objective "To determine if an Electronic Government impacts the collection of property tax from the taxpayers of the Municipality of Santa Anita 2019-2020" With cross section, the study population to the collaborators of the municipality and owners of district properties, the sample was conveniently 79 people who answered a questionnaire of 14 questions, putting into practice the survey technique. A theoretical definition was considered, which allowed the variable to be operationalized with its respective dimensions to collect the information. The results indicated that the analysis carried out on the Property Tax determined that it is at a low level, considering two main elements; that in order to obtain more collection, an adequate electronic government should be implemented, on the other hand, These payments that have been affected by the strict measures established by the state as a result of the spread of Covid-19, It is concluded that the collection is low, since the taxpayers admit that they do not have the adequate conditions for the payment of their taxes as communication and liaison with the taxpayer through codes, e-mails among other channels reflected in one (77%), their income is not enough, the municipality does not have or does not apply strategies to achieve a better collection of Property Tax.

Likewise, the work carried out reflects the acceptance by the taxpayer and the assimilation to the new work culture advocated to the Electronic Government in the case of the public servants of the municipality, this new change as explained in the thesis is a favorable turn towards the optimization and development of property tax collections.

On the other hand, in terms of collection, more than 50% of the taxpayers agree and consider that the Municipality of Santa Anita will have a greater impact on the collection of Property Tax due to effective communication and liaison with the taxpayer. through

digital channels implemented in order to optimize the collection flow, it is also worth mentioning that this Electronic Government will allow integration in real time, provide better service to citizens by increasing efficiency and transparency through citizen participation, they consider that the Electronic Government is necessary to guarantee trust with people and also a fluid interaction between the taxpayer and the Municipality

Keywords: Electronic Government, Virtual Platforms, Property tax collection, fundraising strategies.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación titulado “Gobierno Electrónico en época de COVID y su influencia en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020” en la actualidad es relevante y sobre todo un reto para la Municipalidad de Santa Anita la implementación de las TIC’s; puesto que, uno de los principales problemas es que no se cuenta con un adecuado método de cobranza digital y tampoco existe una efectiva comunicación entre la Municipalidad y el contribuyente, ello se ve reflejado en la baja recaudación del impuesto predial. La presente investigación abarca seis capítulos que se han desarrollado de la siguiente manera:

Encontramos en el Capítulo I: Planteamiento del Problema, en donde se pudo apreciar la realidad problemática de la Municipalidad de Santa Anita, la cual muestra deficiencias en la recaudación del Impuesto Predial a causa de la pandemia y de las medidas impuestas por el Estado ya que los contribuyentes se encontraban impedidos del libre tránsito.

Capítulo II: Marco Teórico, comprende antecedentes de estudio, nacionales e internacionales relacionados al Gobierno Electrónico y a la Recaudación del Impuesto Predial, bases teóricas en donde se conceptualiza el tema a tratar, definiciones de términos básicos.

Por otro lado, en el Capítulo III: Hipótesis y Variables en donde se formuló la hipótesis principal y secundaria, además también la operacionalización de cada variable y también los indicadores.

En el Capítulo IV: Metodología empleada comprende tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos, Técnica de procesamiento de información, aspectos éticos.

Asimismo, en el Capítulo V: Resultados, comprende la presentación, interpretación de resultados, contrastación de hipótesis, prueba de Chi cuadrado.

Finalmente, en el Capítulo VI: Discusión, Conclusión y Recomendaciones complementándose con los anexos en los que se cimienta.

Se dieron a conocer según los datos obtenidos, la discusión, conclusión, anexos y fuentes bibliográficas obtenidas en formato APA conforme a las indicaciones establecidas por la universidad.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, teniendo en consideración que las municipalidades a nivel nacional presentan diversas contingencias en el ámbito de la recaudación tributaria municipal y uno de los problemas fundamentales son los bajos ingresos o déficit de fondos con los que disponen para promover el desarrollo de la comunidad brindando servicios de calidad; es por ello, que el presente trabajo denominado Gobierno Electrónico (e-Gobierno), también identificado como Gobierno Digital, e-Government o Gobierno en Línea., busca evidenciar en este contexto la importancia de implementar de manera efectiva las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las cuales permitan acercarse y facilitar la interacción de los ciudadanos con la administración pública, centrándose en incrementar el impuesto predial de forma sostenible en el tiempo. Es importante resaltar que el gobierno electrónico se trata de un medio, no un fin en sí mismo.

No debemos perder de vista que "El Gobierno Electrónico tiene más que ver con el aspecto gubernamental que con la "Electrónica" y que aún en la actualidad no es una herramienta globalizada, pues existe una brecha por cerrar en Latinoamérica y el Caribe

(LAC) con respecto a los países integrantes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE. (MEF, 2020).

En el mundo existen países que han crecido a pasos agigantados en el liderazgo en cuanto a la integración y aplicación del concepto en estudio, tal es el caso de Colombia con una infraestructura de las TIC de vanguardia, con gran fortaleza en el área de las Comunicaciones, ya que han aplicado el concepto de Ciudades Digitales, donde Cali desde el 2013 pone en marcha su programa de “Impuestos en Línea” que permite a los ciudadanos pagar el impuesto predial y de valorización, a la vez que brinda servicios de atención al contribuyente como son la emisión de facturas, auto-declaraciones electrónicas, solicitud de certificados de pagos y otros. (BIT, 2020).

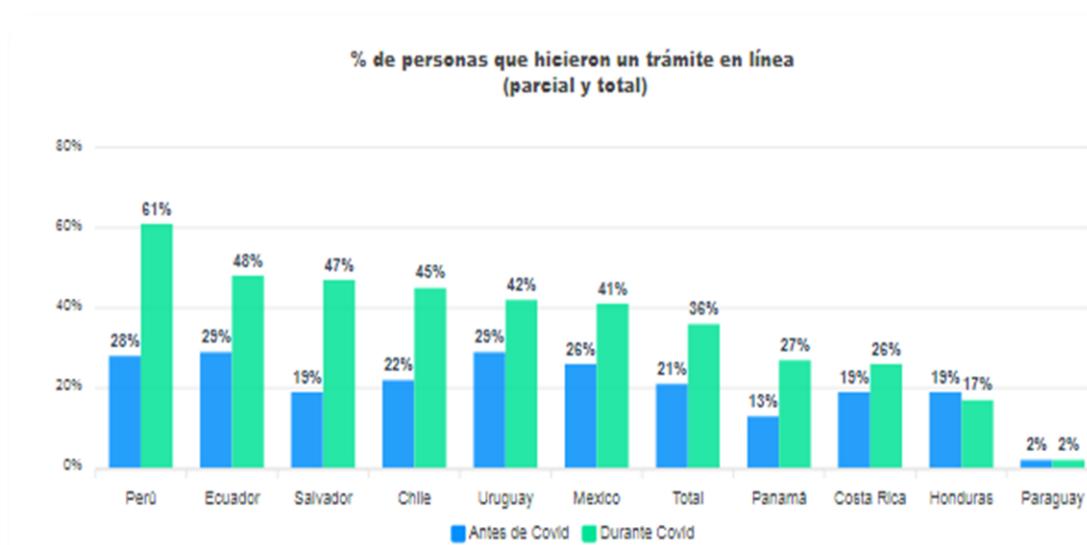


Figura 1, *Servicios públicos y la pandemia: Perspectivas ciudadanas, de funcionarios e instituciones públicas* – BID, 2021.

Claro está que hoy en día, el Perú no es un país líder en el desarrollo de la difusión y transferencia de las tecnologías que están disponibles en el mundo y pueden generar grandes cambios en la dinámica de distintos sectores económicos. Sin embargo, el COVID-19 y las medidas restrictivas impuestas por el Gobierno ha forzado a empresas y organizaciones a adoptar o acelerar procesos de transformación digital que, entre

otras, potenciarán el crecimiento del ya ampliamente propagado fenómeno de la “Digitalización de la Economía”. Podemos evidenciar que antes y durante el Covid-19 el flujo de utilización de trámites en línea incrementó en un 33%; asimismo, dicho comportamiento se ve reflejado con un porcentaje mínimo del 15% en otros países.

En el 2020 podemos evidenciar que la recaudación total de acuerdo al rendimiento de los ingresos tributarios por concepto del Impuesto Predial (IP) a cargo de las municipalidades distritales, apenas alcanza un monto equivalente al 0,24% del PBI y se visualizó una reducción del 0.02% con respecto al año 2019.

En particular, los ingresos por impuestos municipales son los que más se han visto afectados. Para empezar, de las 1874 municipalidades a nivel nacional, solo en la región Lima se concentra el 59,30% de la recaudación, la contracción al cierre de 2020 ha sido 9,13% respecto al 2019; parte de ello podemos deducir que se debe a los protocolos de distanciamiento social de pandemia; asimismo, por la ausencia de un sistema efectivo (e-gobierno) tal como se muestra en la siguiente figura:

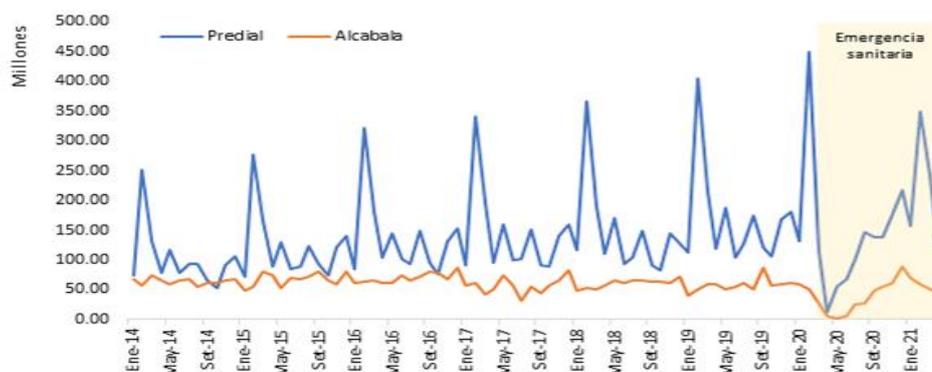


Figura 2, Perú, recaudación municipal, Impuestos: predial y alcabala de Ene 2014-Abr 2021 (Expresado en millones de soles).

Según un análisis pormenorizado, se deduce que las municipalidades son poco proactivas en la cobranza de los impuestos tributarios. Una de estas excepciones es la

Municipalidad de Lima, que creó a partir de 1997 el Servicio de Administración Tributaria (SAT), una institución pública descentralizada con autonomía administrativa, aplicando un modelo de recaudación similar a la SUNAT.

En el Distrito de Santa Anita el importe recaudado para el periodo 2019 antes de la crisis sanitaria fue de 19,157,906.37 soles y en relación con el periodo 2020 últimos que tuvo una gran diferencia repercutiendo una pérdida considerable ya que el importe recaudado fue de 15,869,518.56 soles, afectando y disminuyendo su caja y banco en un 17.16%. Por lo mencionado no cabe duda de que la pandemia ocasionada por la COVID-19, además de afectar el bolsillo de los peruanos, hizo la tarea de la recaudación aún más complicada. Por lo expuesto, es necesario fortalecer las finanzas de este nivel de gobierno con la aplicación del Gobierno Electrónico.

Finalmente, con el presente trabajo de investigación deseamos evidenciar que hoy la crisis nos exige repensar cómo manejar el sistema tributario en la mejora de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita con miras a promover las tecnologías de la Información y comunicación (digitalización, simplificación y facilitación), dentro del gobierno electrónico.

1.1.1 Delimitación de la Investigación

a) Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Santa Anita con incidencia en la Municipalidad del distrito, ubicada en la provincia de Lima, departamento de Lima.

b) Delimitación Temporal

La presente investigación se planteó en un contexto entre los años 2019 y 2020, en momentos en que la pandemia por el COVID 19, se produjo considerando

en el país perspectivas para la aplicación de una tecnología intensiva en los servicios públicos a todo nivel.

c) Delimitación Social

El elemento de investigación fueron los funcionarios públicos del área de la Sub Gerencia de Registro, Control y Recaudación Tributaria, la Gerencia de Administración y Finanzas con sus oficinas de apoyo tales como, la Sub Gerencia de Contabilidad, la Sub Gerencia de Tesorería (profesionales involucrados en la gestión financiera de la Municipalidad de Santa Anita) y una muestra de contribuyentes elegida aleatoriamente. Asimismo, servirá de modelo para otras entidades que no cuenten con la implementación de un Gobierno Electrónico.

d) Delimitación Conceptual

Gobierno Electrónico. - Garbarino (2015) menciona que: “El Gobierno Electrónico, se refiere a usar las herramientas y sistemas facilitados por las tecnologías de la información y las comunicaciones, para mejorar y aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia” (p. 130)

Recaudación del Impuesto Predial. - Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), manifiesta que “Es la función natural de toda Administración Tributaria. Consiste en la recepción del dinero, recaudación producto del pago de la deuda tributaria. La norma permite recaudar a través de un sistema financiero”. (p.2)

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo impacta la aplicación de un Gobierno Electrónico en época de COVID en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo las plataformas virtuales contribuyen en la estrategia de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?
- b. ¿De qué manera el monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsa la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?
- c. ¿De qué forma la adaptación y satisfacción de los contribuyentes influye en la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si un Gobierno Electrónico impacta en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Comprobar de qué manera las Plataformas virtuales contribuyen en la estrategia de recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.
- b. Constatar si el monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsa un óptimo resultado en la fiscalización tributaria del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.
- c. Verificar si la adaptación y satisfacción de los contribuyentes influye la reducción de los factores de morosidad en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.

1.4 Justificación de la Investigación

Teóricas

Esta investigación se basa en teorías que definen la variable Gobierno Electrónico, teniendo en cuenta que la entidad de Santa Anita no realiza una buena aplicación de las tecnologías de la Información y comunicación (TIC) en su propio municipio, que les permita afianzar la facultad recaudadora generando un incremento del Impuesto Predial, así como también generando confiabilidad en los ciudadanos en la información que se brinde respecto a dicho tributo.

Se justifica teniendo en consideración que se utilizó el método científico, permitiendo que el estudio tenga una estructura definida por la universidad la que permitió obtener la información para conocer la problemática y plantear alternativas de solución.

El presente trabajo de investigación se realizará debido a que existe la necesidad de mejorar la comunicación e información entre la Municipalidad de Santa Anita y los contribuyentes, así mismo se busca mediante la experiencia de aplicación de diversas implementaciones tecnológicas dentro de la municipalidad se puedan lograr beneficios para otras entidades públicas en el futuro replicando la aplicación de un Gobierno Electrónico.

1.4.1 Importancia

La importancia de la aplicación de un Gobierno Electrónico y la implementación de herramientas informáticas en las entidades públicas permitirá una óptima recaudación del impuesto predial y múltiples beneficios que ello conlleva los cuales son: una eficiente modalidad de pago, mayor conocimiento del sistema transparencia, cultura tributaria entre otros, con la finalidad de redefinir los

procesos del Estado Tradicional con miras a convertirse en un Estado Moderno en beneficio a los ciudadanos.

1.4.2 Viabilidad del Estudio

El presente proyecto de investigación ha sido viable toda vez que no se necesitó mayor empleo de recursos humanos, tecnológicos, financieros y la literatura especializada fue accesible.

Se consultó material académico tales como: Bibliotecas de Universidades nacionales e internacionales, estudios de investigación in-situ, exploración de tesis de grado, maestrías y doctorales sobre la materia, así como, libros, revistas, periódicos, entre otros.

1.5 Limitaciones

Una de las limitaciones que enfrentamos radica en la carencia de material bibliográfico y trabajos de investigación sobre la recaudación del impuesto predial e incluso por la aplicación de un Gobierno Electrónico en nuestro país; asimismo, la falta de datos sistematizados y la poca colaboración por parte de funcionarios de la Municipalidad de Santa Anita, para otorgar información sobre la recaudación y morosidad del impuesto predial durante los periodos 2019 al 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Campos, K. (2019) en su tesis titulada: "LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TOCACHE, PERIODO: 2016 - 2017"- para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Presenta en su investigación aplicada que su objetivo general era determinar la relación significativa entre la Administración Tributaria Municipal y la Recaudación del Impuesto Predial, además este trabajo trató de analizar la facultad de determinación que consiste en la recepción de pago de la deuda tributaria y la fiscalización frente a la recaudación del Impuesto Predial. Asimismo, la naturaleza de este estudio fue de diseño descriptivo correlacional, utilizando enfoques de conceptos teóricos básicos de tributación municipal y sustentos de base legal del sistema tributario de gobiernos locales. La muestra estuvo conformada por 110 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Tocache.

El autor concluyó al proceso de estudio de la información, que no existía relación significativa entre la recaudación y el Impuesto Predial, dado que es superior a 0.05 ($p > 0.05$) en su nivel de significancia. Asimismo, la recepción de los pagos y/o deudas tributarias no guardan relación directa con la recaudación del impuesto Predial.

Esta tesis nos sirvió para comprender la realidad de la recaudación del Impuesto Predial en las municipalidades del Perú y ampliar nuestros conocimientos acerca de la adecuada Administración Tributaria Municipal con la finalidad de mejorar los procesos de la facultad de Determinación y Fiscalización.

Calmett, J. (2021) en su tesis titulada: "LA INFLUENCIA DEL E – GOBIERNO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ISLAY, AREQUIPA 2019"- para optar el grado de Maestro en Ciencias: Contables y Financieras, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Presenta en su trabajo de investigación aportar a las entidades públicas y a la ciudadanía la adecuada aplicación de las prácticas de e-gobierno con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), cuyo objetivo es optimizar sus procesos internos es decir implementar y gestionar los medios digitales apropiados como el desarrollo de la página web; el diseño de contenidos; y el rediseño de los servicios; y cambio de cultura organizativa : para el caso de los datos la estadística descriptiva estuvo en función a distribución de frecuencias y la estadística inferencial; asimismo, las hipótesis se probaron mediante la prueba no paramétrica de la Chi – Cuadrada, con un valor de Sig. para el E gobierno de 0.03 y un valor de Sig. para el acceso a la información de 0.00; ambos siendo < a Alfa de 0.05.

Finalmente concluimos que se debe desarrollar con más importancia la implementación ya que se evidenció la mejor relación y eficacia de la herramienta TIC. Siendo una herramienta más usada por los países es la del Gobierno Electrónico ya que ésta, permite a los distintos gobiernos mostrar claramente los

movimientos administrativos que realizan en la gestión de los recursos de la entidad.

ESQUIVEL, M. (2018) en su tesis titulada: "ESTUDIO DE CASOS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LOS DISTRITOS DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2017"- para optar el grado de Magister en Tributación y Política Fiscal, Universidad de Lima.

Señala que, el Impuesto Predial en el Perú constituye uno de los principales ingresos para los gobiernos locales con los cuales se financian las diferentes obras y servicios públicos; sin embargo, cabe recalcar que la recaudación resulta bajo si lo comparamos con los países de la región. Mediante diferentes estudios en comparación con diferentes países se llegó a la conclusión de que esta situación perjudica al desarrollo de las ciudades en el Perú, pues al no tener recursos suficientes no se pueden satisfacer las necesidades de obras y servicios públicos que demandan las ciudades. Frente a este diagnóstico el autor constituye un aporte fundamental para las municipalidades investigadas en el año 2017, pues dará a conocer como es el proceso de recaudación del impuesto predial actual y cuál es la percepción que tienen los contribuyentes sobre el proceso de recaudación del impuesto predial.

Podemos decir que con esta investigación también se pretende encontrar las debilidades y limitaciones de las Administraciones Tributarias locales de los distritos de Lima Metropolitana, que no permiten una gestión eficiente de la recaudación del impuesto predial, para proponer estrategias que permitan incrementar los ingresos tributarios municipales por dicho impuesto.

2.1.2 Antecedentes Internacionales:

García, C. (2015) en su tesis titulada: "DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR EL IMPUESTO PREDIAL EN EL MUNICIPIO DE TEPETLIXPA, EDO. DE MÉXICO"- para optar el título de Licenciado en Contaduría, Universidad Autónoma del Estado de México.

Tuvo como objetivo general implementar estrategias que permitan el incremento de la recaudación fiscal a corto plazo de los contribuyentes del impuesto predial con la finalidad de cumplir con la planificación anual del presupuesto en el municipio de Tepetlixpa, Estado de México, utilizó la metodología de investigación de campo, el diseño fue de tipo no experimental y de naturaleza descriptiva, la técnica que utilizó en la recolección de información fue la observación directa para saber cuántas personas contribuyen con el pago del impuesto predial, tomando como muestra a los contribuyentes que son dueños de un inmueble y conocer porque motivo no asisten a realizar el pago de impuesto y si el servicio no es adecuado o que es lo que pasa, concluyó el autor que el impuesto predial es uno de los impuestos de mayor importancia para las autoridades locales, además que tiene una alta importancia para las finanzas públicas municipales y para ello se debe diseñar e implantar estrategias básicas que favorezcan la captación del impuesto predial, encontrando que existía entre una de las problemáticas internas la falta de sistemas informáticos para el cálculo y registro de impuestos, la resistencia al cambio en el uso de sistemas web para el pago en línea, así como también a la no bancarización.

Al respecto, podemos concluir que la tesis sirvió para mostrar que se debería modernizar y diversificar los procesos de la recaudación del impuesto predial con

herramientas tecnológicas ya existentes e incluso adquirir innovadores sistemas informáticos.

Ramírez, A. (2017), en su tesis titulada “GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL CHILENO ANÁLISIS LOGÍSTICO DE LA BRECHA DE ACCESO- Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial.

Señala que el Gobierno Electrónico en Chile tiene la idea de introducir una administración enfocada al servicio del ciudadano con el fin de reforzar la utilización de las tecnologías y comunicación que se vienen desarrollando de manera lenta pero segura, también nos comenta que el gobierno digital es visto como un vehículo que las diferentes administraciones deben emplear en combinación con el uso de procesos de la planificación estratégica.

Estamos de acuerdo con la opinión del autor ya que el Gobierno Electrónico tanto en Perú como en diferentes países es un plus para un mejor desarrollo económico tanto en entidades públicas como en privadas, su impacto en tiempos de pandemia se cree que mejorará muchas funciones que en la actualidad ya no son realizadas por los usuarios externos. Por otro lado, podemos decir al igual que el autor que el Gobierno Digital es un mecanismo innovador y eficaz.

SANCHEZ, J. (2009), en su Tesis Titulada LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: ANTECEDENTES DE LA ADOPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS- Tesis para optar el título de Ingeniero en Telecomunicación. Universidad Nacional de Educación a Distancia Facultad de Ciencias

Económicas y Empresariales Departamento de Economía de la Empresa y Contabilidad.

Señala que esta perspectiva, el Gobierno electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para incrementar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos. Esto se consigue mediante un uso intensivo y estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la gestión interna del sector público, así como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos como también privados. La incorporación intensiva de GOBIERNO ELECTRÓNICO constituye una manera particular de estructurar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo además su importancia, tanto para mejorar la atención a los ciudadanos como para el desenvolvimiento de la operación interna de las organizaciones indicadas.

Estamos de acuerdo con las ideas del autor debido a que al igual que en el anterior comentario creemos que con el Gobierno Electrónico se benefician las diferentes gestiones en las instituciones públicas y privadas, es decir incrementa la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta tanto en contribuyentes como en los mismos usuarios administrativos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gobierno Electrónico:

La aplicación de los conceptos de gobierno electrónico, e-government, e-gobierno aumenta la eficiencia, eficacia y transparencia de la acción Gubernamental, consiste que, para el logro de estos propósitos, el uso de las tecnologías de la información se convierte en un aliado fundamental.

A lo largo del tiempo, y a través de diversos estudios y opiniones de expertos oficiales y académicos, así como también a través de diversas organizaciones internacionales y nacionales gubernamentales y no gubernamentales, se han dado diversidad de definiciones de Gobierno Electrónico, por lo cual detallaremos algunas de ellas en las siguientes líneas para aclarar nuestra visión, e iniciar el desarrollo de nuestra investigación.

Una definición operativa interesante intenta articular al Gobierno Electrónico como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas” (OCDE 1998). O como “la utilización de Internet y la World Wide Web para ofrecer información gubernamental y servicios públicos a los ciudadanos” (UN & ASPA, 2002:2).



Figura 3

Esquema de los Beneficios del Gobierno Electrónico - FUENTE

De forma concreta Criado y Ramilo (2003), refirió la propuesta por el Gartner Group que define «E-gov ... es la continua optimización de la prestación de servicios, la participación democrática ciudadana y la gobernanza mediante la

transformación de las relaciones internas y externas a través de las tecnologías de la información y la comunicación e Internet» (p.210).

De igual forma, en la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, emitida en el 2007 por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD, entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas y lo conceptualiza al Gobierno Electrónico como:

[...] el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales (2007, p. 239).

De acuerdo con un informe elaborado por El Banco Mundial (2015) conceptualiza el E-Gobierno como:

El Gobierno Electrónico se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno. Estas tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor corrupción, transparencia creciente, mayor conveniencia, crecimiento del crédito, y/o reducciones de costes”.

Canel (2018) cita a la E-government Act norteamericana que define El Gobierno Electrónico como "La utilización por parte del gobierno de aplicaciones de internet y otras tecnologías de la información, con el fin de [...]: llevar a cabo mejoras en las operaciones gubernamentales, lo que incluye la efectividad, eficiencia, calidad del servicio o transformación" (p.172).

De las definiciones propuestas se puede colegir que existen ciertos elementos compartidos como pueden ser: el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos.

En este sentido, el Estado Peruano reconoce el papel que hoy desempeña el Gobierno Electrónico para el desarrollo integral del país y así se expresa en la Agenda Digital 2.0: «Gobierno Electrónico [...] a convertirse en la herramienta necesaria [...] impulsando una modernización institucional mediante el uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino utilizándolas en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos» (PCM-ONGEI 2011: 85).

2.2.1.2 La Misión del Gobierno Electrónico

Implementar la Política Estratégica Nacional de Gobierno Electrónico, impulsando el desarrollo de capacidades y servicios públicos de calidad facilitando y agilizando el acceso de los ciudadanos a la información y servicios del Estado, contribuyendo hacia la consolidación de un Gobierno abierto multicultural.

Mediante la Resolución de Presidencia N°039-2014-PD/OSIPTEL se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2014-2017, el cual declara como Misión: “Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios.”

2.2.1.3 La Visión del Gobierno Electrónico

Lograr la transformación de las relaciones del Estado, personas y empresas, mediante el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), contribuyendo al proceso de modernización, descentralización y transparencia del Estado que satisfagan las necesidades y demandas de la sociedad, y que conlleven a la inclusión social y al bienestar general.

Mediante la Resolución de Presidencia N°039-2014-PD/OSIPTEL se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2014-2017, el cual declara como Visión:

“Lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones accesibles y de calidad en un marco de efectiva competencia, y ser reconocidos por la población como una institución autónoma, técnica e innovadora.”

2.2.1.4 Importancia

La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión.

De esta manera, el Gobierno Electrónico mejora el desempeño de los actos del Estado.

Se destaca que el Gobierno Electrónico acerca los servicios del Estado a los ciudadanos y empresas mediante el uso de tecnologías de la Información y comunicaciones de esta manera genera innovación de prácticas que simplifiquen los procedimientos administrativos tradicionales, implementando proyectos e iniciativas de Gobierno Electrónico en beneficio de la sociedad.

Otro punto de vista comenta que las tecnologías, en este sentido, cumplen el rol de ser herramientas ante los problemas que nos toca enfrentar y es necesario pensar en ellas como instrumentos que pueden fomentar el desarrollo de la sociedad en su conjunto.

Los avances en Gobierno Electrónico de países como Colombia, Uruguay y Panamá nos muestran que el desarrollo del Gobierno Electrónico va a estar determinado por los factores de institucionalización y provisión de recursos. Es decir, un proceso de empoderamiento en la esfera pública, y en el ámbito de las políticas públicas, un proceso de agendación y compromiso del gobierno independientemente, esto es, en el ámbito de políticas de Estado. Asimismo, la provisión de recursos económicos y humanos será determinante. Asimismo, ayuda en este proceso elevar la base país, entendida como aquellos elementos que tiene el país y que condicionan su capacidad y nivel de actuación en una determinada materia, tomando como ejemplo la experiencia de Corea, el cual es reconocido como país líder en Gobierno Electrónico. Corea identificó como elementos a tomar en cuenta:

- Plantear una visión nacional compartida por los políticos y líderes de opinión.
- La existencia de centros de investigación y excelencia respaldados por el gobierno.
- Contar iniciativas de alcance nacional para buscar la eficiencia en los gastos relacionados con el uso de las TIC.
- La construcción de una Supercarretera de la Información.
- Contar con un Comité Presidencial Especial en Gobierno Electrónico.

2.2.1.5 Características

Los Gobiernos Electrónicos, tienen las siguientes características:

- Son virtuales e interactivos, dinámicos e intuitivos.
- La prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente.
- Soporte jurídico de apoyo.
- Capacidad de transformar o renovar la administración pública.
- Fácil de usar: servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos.
- Conveniente: el beneficio al usar este servicio debe ser superior al que recibe de obtenerlo en forma presencial en las dependencias públicas.
- Seguridad, privacidad y registro: garantizar a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.
- Participación del sector privado: por el suministro de tecnologías y capacitación de los funcionarios públicos.
- Desconcentración de servicios de la administración pública.

- Interoperabilidad del servicio electrónico: el Gobierno Electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes, sobre todo la facilidad de contar con un soporte técnico, asesoría y apoyo en el uso de la plataforma.

2.2.1.6 Beneficios

Los beneficios que brinda el Gobierno Electrónico son diversos, debido a que estos permiten fortalecer y mejorar la gestión pública tanto en el ámbito interno (Back Office) como en el ámbito externo (Front Office).

a) Para el Estado

Las ventajas para el gobierno se basan en una mayor transparencia en función de compleción de la información, accesibilidad, omnicanalidad, actualizada, compartida, segura, con unos servicios más rápido, un más fácil reclutamiento de empleados, mayor calidad y menos errores, eficiente y eficaz:

- Permite mejorar los procesos de gestión internos.
- Mejora la comunicación y coordinación intrainstitucional e interinstitucional.
- Genera espacios de trabajo colaborativo para brindar servicios.
- En el plano de las políticas públicas, replantea el proceso de diseño, al tomar en cuenta, como nuevo como ponente, a las TIC.
- Fortalece la innovación y modernización del Estado.
- Mejora los procesos de formación y de desarrollo de capacidades.

b) Para los ciudadanos

A los usuarios les proporciona una mayor accesibilidad y flexibilidad, a la vez que menos costos y sobre todo ahorro de tiempo, mayor influencia en la decisión de procesos y creación de servicios ya que las plataformas en los generales se crean y diseñan de manera intuitiva a favor del ciudadano y/o contribuyente:

- Permite obtener mejores servicios del Estado, con reducción de tiempo y de costos.
- Permite fortalecer la transparencia de las entidades públicas.
- Mejora la participación ciudadana al brindar nuevos espacios de diálogo horizontal, fomenta el control ciudadano (accountability) y, por ende, contribuye a la gobernabilidad.

2.2.1.7 Fases

Según la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico –ONGEI-, el desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

Presencia: En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales.

En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y sobre todo directa, para que sea posible un fácil acceso. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

Interacción: En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que también están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población/ ciudadanos a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros etc.

Transacción: Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente.

Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención “cara a cara” en las oficinas. Hasta esta fase. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública, podemos decir que los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y “usan” al ciudadano como enlace entre las organizaciones (Cardona, 2002).

Transformación: En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados que lleguen a

toda la ciudadanía y se obtengan resultados con mayores beneficios y sobre todo óptimos. (Cardona, 2002).

Participación democrática: Representa el nivel más sofisticado de las iniciativas en línea del gobierno, puede ser caracterizada por una integración de las interacciones con empresas, ciudadanos y otras administraciones.

El gobierno estimula la toma de decisiones participadas y está dispuesto a implicar a la sociedad en la red en un diálogo de doble dirección. A través de características interactivas tales como blogs, foros y otros, el gobierno solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra en el proceso interno de toma de decisiones (Tricas, 2007).

A su vez, y según Salvador (2002)

Se pueden identificar cuatro dimensiones (externa, promoción, interna y relacional) en las que se trabaja durante la implementación de proyectos de gobierno electrónico. La dimensión externa se refiere a la utilización de las TIC como instrumento para prestar servicios, ofrecer información y facilitar la interacción con los ciudadanos y agentes externos a la administración local.

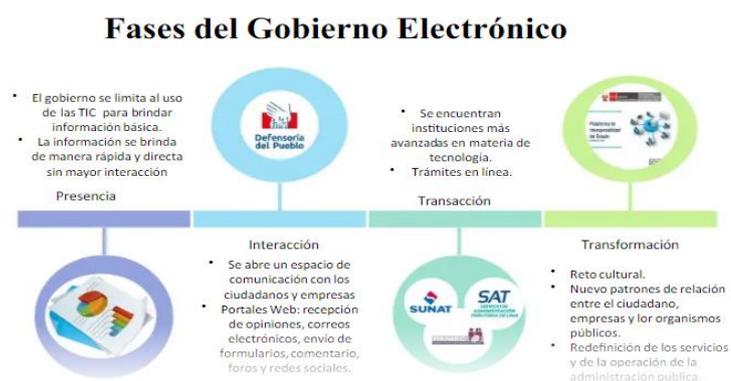
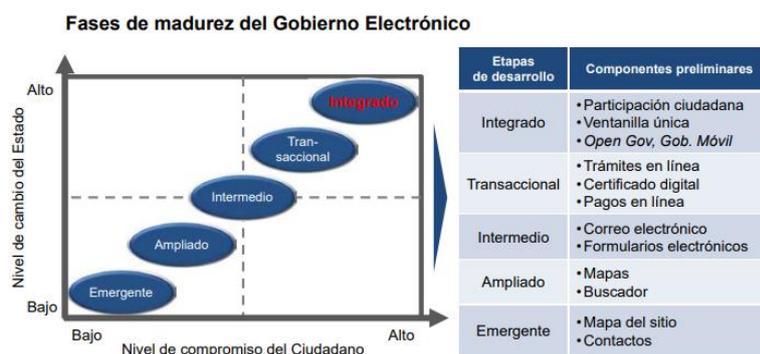


Figura 4

Fases del Gobierno Electrónico

Nota. La figura representa las fases del Gobierno Electrónico y respectivos conceptos por cada nivel.



Fuente: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)

Figura 5

Fases de madurez del Gobierno Electrónico, nivel de cambio del Estado, nivel de compromiso del Ciudadano. Fuente: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social (ILPES).

2.2.1.8 Tipologías de Gobierno Electrónico

Del mismo modo, existen tipologías (OEA 2010: 11-16) de Gobierno Electrónico formadas respecto a la relación del Gobierno con otros actores, es decir, a sus interacciones.

1. De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C). Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los 25 ciudadanos. Por ejemplo, el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).
2. De Gobierno a empresa (G2B). Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

3. De Gobierno a empleados (G2E). Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).
4. De Gobierno a Gobierno (G2G). Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

2.2.2 La recaudación del Impuesto Predial

La recaudación es el acto de recolectar o juntar elementos monetarios de los impuestos, tasas y contribuciones que se colocan sobre determinados productos y actividades, la misma que se realiza en las diferentes municipalidades del país con la finalidad de obtener ingresos y con ello poder brindar beneficios al pueblo, como se menciona en el Decreto Legislativo N° 776 (2004), en su artículo 1 “Declárese de interés nacional la racionalización del sistema tributario municipal, a fin de simplificar la administración de los tributos que constituyan renta de los Gobiernos Locales y optimizar su recaudación” (p. 2).

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la recaudación tributaria es la “función de cobro de los distintos tributos” (Real Academia Española, 2017).

Al respecto, Rojo (2016), manifiesta que “la recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas

y sanciones tributarias y demás recursos de naturaleza pública que deben satisfacer los obligados al pago” (p.63).

2.2.2.1 El Impuesto Predial

Concepto:

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2004) el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal establece que el Impuesto Predial es:

- Un tributo de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos.
- Como resultado de este impuesto, se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.
- La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

Según Smolka citado en Guerrero y Noriega (2015), expresa que el impuesto predial, territorial o inmobiliario, se define como “el gravamen al valor de la propiedad [...] por ser un impuesto al valor del suelo: no a la edificación sino al componente suelo, por ser una mercancía que tiene unas reglas de formación de precios distinta de otras mercancías”. (p.72)

Mendoza (2018) afirma que:

El Impuesto Predial es denominado de diversas maneras en la legislación comparada. En España se le conoce como impuesto sobre los bienes inmuebles, en Argentina se regula como impuesto inmobiliario, en México, impuesto sobre bienes inmuebles; en Colombia como impuesto predial unificado y en Chile se le conoce como impuesto territorial, por último, en Brasil se le denomina impuesto sobre la propiedad predial y territorial urbana”. (p.36)

Es un impuesto sobre el valor del suelo y la edificación, es como se dice en países de habla inglesa “impuesto al stock”.

Esta característica es lo que permite distinguirlo de otros tipos de impuestos que muchas veces se denominan impuestos territoriales o impuestos sobre la tierra, pero que, en última instancia, son impuestos sobre la renta debido a que la base imponible es el ingreso que produce el bien. Por lo tanto, el impuesto predial puede definirse como un impuesto patrimonial específico, generalmente local, de carácter directo y real, que grava la propiedad o posesión de los predios urbanos y rústicos.

2.2.2.2 Importancia

El pago del Impuesto Predial tiene la capacidad de incrementar, asegurar y fortalecer la obtención de los recursos financieros locales, es una fuente fundamental para cubrir el gasto y la inversión pública; sin embargo, el cumplimiento de la obligación tributaria dependerá mucho de la voluntad de los ciudadanos, la cual responderá de forma positiva siempre y cuando exista una buena calidad de servicios prestados.

- Presentación de Declaración jurada:

El Decreto legislativo N°776 (2004) en su artículo 14, menciona que:

Los contribuyentes del pago del impuesto predial están obligados a presentar una declaración jurada anualmente, el último día hábil del mes de febrero, salvo que el Municipio establezca una prórroga; asimismo, cuando se efectúe una transacción de dominio o el predio sufra modificaciones en sus características que sobrepasen el valor de 5 UIT. En dichos casos, la declaración jurada debe de presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de haber realizado la transacción; además cuando así lo determine la administración tributaria para la generalidad del contribuyente y dentro del plazo que lo determine.

- Inafectaciones al Impuesto Predial

El decreto legislativo N°776 (2004) en su artículo 17 menciona que están inafectos del pago del impuesto predial:

Los predios del gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales; excepto los predios que hayan sido entregados en concesión de amparo del decreto supremo N°059-96-PM, también se considera inafectos a los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que se destine el predio como residencia de sus diplomáticos o para oficinas de embajadas o consulados; por último, los predios que no produzcan renta como la beneficencia, hospitales, entidades religiosas, comunidades campesinas, cuerpo general de bomberos y los patrimonios culturales.

- Distribución del rendimiento

Según Decreto Legislativo N°1286 (2016) que modifica el artículo 20 del decreto legislativo N°776, menciona que, “el 5% (cinco por ciento) del rendimiento del impuesto se destina exclusivamente para financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación” (p. 39).

2.2.2.3 Características del Impuesto Predial

- Impuesto patrimonial específico

El Impuesto Predial es un impuesto patrimonial ya que esta grava la propiedad misma o tenencia de bienes inmuebles. Es decir, lo que grava no es el ingreso o el consumo sino más bien la tenencia de riqueza.

El Impuesto Predial es un impuesto patrimonial de carácter específico, los impuestos prediales se dividen en impuestos prediales específicos y globales también llamados generales o de base amplia, gravan todo el patrimonio del contribuyente (bienes muebles e inmuebles incluyendo dinero o joyas), por lo general se distinguen en impuestos al patrimonio personal (impuesto a las personas físicas) e impuestos al patrimonio empresarial (impuesto a las personas jurídicas). En comparación con el impuesto patrimonial específico, también llamado impuesto parcial estos gravan la propiedad o tenencia de bienes como automóviles, embarcaciones, jotas o valores, esto es lo que ocurre con el impuesto predial, que no grava todo el patrimonio del sujeto pasivo sino solo un bien específico: El Predio.

- Impuesto Local

El impuesto predial es reconocido en gran parte del mundo como un impuesto de naturaleza local.

En esencia el impuesto predial es concebido como un instrumento fiscal para financiar las necesidades del gasto local. Esto debido a la inamovilidad del suelo y la relativa facilidad para identificar la propiedad grabable. Además, siendo natural que los propietarios se vean beneficiados con la actividad desplegada por los gobiernos locales (mediante la creación de infraestructura y la provisión de servicios). Siendo razonable que contribuyan con su sostenimiento, no solo por el beneficio que brindan los servicios sino también por el aumento al valor de su propiedad.

- Impuesto Directo

Se dice que el Impuesto Predial es un impuesto directo. En contraste con los impuestos indirectos estos son aquellos en los que el sujeto pasivo puede trasladar el tributo a otras personas, de manera tal que no sufre el impacto económico del impuesto en forma definitiva. El típico ejemplo son los impuestos al consumo, el impuesto general a las ventas. En cambio, un impuesto es directo cuando el sujeto pasivo no puede trasladarlo a otras personas si no que debe asumir el pago del impuesto con su propio patrimonio. Este es el caso del impuesto Predial y del impuesto a la Renta.

- Impuesto Real

Según Jarach (2013) El impuesto real afecta o grava un elemento económico sin considerar la situación personal del sujeto pasivo, deja de lado la condición personal del contribuyente, y del total de su patrimonio o renta, aplicándose el

impuesto solo sobre una manifestación objetiva y aislada de riqueza o capacidad contributiva, en pocas palabras su capacidad de pago.

Según las afirmaciones de Jarach el impuesto predial podría ser considerado como un impuesto real debido a que su presupuesto es un hecho objetivamente considerado con abstracción de las condiciones jurídicas del eventual sujeto pasivo, estas condiciones no son consideradas en la descripción del impuesto material de la hipótesis de incidencia.

Sin embargo, es preciso y necesario resaltar que hay ciertos matices debido a que en ciertos casos el impuesto predial toma en cuenta las condiciones personales del sujeto pasivo como puede ser por ejemplo el beneficio de deducción a favor de los adultos mayores y pensionistas propietarios de un único inmueble. Esto significa que el impuesto predial puede ser calificado como impuesto real, pero con ciertos elementos personales.

2.2.2.4 Base Imponible

Producido el hecho imponible, nace la obligación tributaria, la obligación a cargo del sujeto pasivo de pagar una suma determinada al fisco, pero esto no es suficiente. Es necesario cuantificar la obligación tributaria para determinar el importe tributario, es decir “la cantidad que el fisco sugiere y que el sujeto está obligado a pagar”.

En el siglo XIX la ley tributaria determinaba la cuantía de los tributos y, en tal caso, el importe era fijo, una cifra exacta. Un clásico ejemplo es el impuesto de capitación, que era una suma fija que pagaba todo ciudadano sin importar la renta que el mismo obtuviese. Esto en la actualidad ha cambiado ya que la gran mayoría de impuestos son variables por lo que para poder obtener el importe

tributario a pagar es necesario contar con una base imponible y aplicar un porcentaje.

La base imponible se expresa en un monto dinerario.

El impuesto predial es un impuesto variable y la base imponible será el valor del predio. En el artículo 11 de la Ley de Tributación Municipal - LTM señala que la base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada distrito, es decir, si un contribuyente cuenta con varios predios en una sola jurisdicción se debe tomar como base imponible el valor total de todos sus predios y no determinar la base imponible (B.I) en forma independiente.

Por otro lado, podemos decir que, la base imponible para la determinación del impuesto predial está constituida por el valor total de los predios de los contribuyentes ubicados en cada distrito. En el artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo Nº156-2004-EF, se precisa que el Impuesto Predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

- El Sujeto Activo

El artículo 4 del Código Tributario define al acreedor tributario aquel “en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria”.

El principal acreedor tributario es y primer tipo es el Gobierno Central, también tenemos al Gobierno Regional como segundo tipo, y el tercer tipo es el Gobierno Local, sean distritales o provinciales. El cuarto y último tipo de acreedores tributarios lo conforman las entidades de derecho público con personería jurídica propia, por ejemplo: SENATI.

Según Mendoza, el sujeto activo no puede ser otro que el Estado quien cuenta con un derecho de crédito a su favor y puede exigirlo al sujeto pasivo, quien a su vez se encuentra obligado al cumplimiento de la prestación tributaria.

La LTM ha designado como sujeto activo del impuesto predial a las municipalidades, esto significa que la municipalidad es el único acreedor de la deuda. Se puede ver claramente que la Constitución les ha otorgado a los gobiernos locales la potestad tributaria en materia de contribuciones y tasas, pero estas mismas carecen de potestad para crear impuestos.

- El Sujeto Pasivo

Es aquel que resulta obligado por la ley a cumplir con la prestación tributaria es decir un contribuyente o tercero.

Aunque existe discusión en la doctrina se ha establecido y la mayoría de autores coincide en indicar que existen tres tipos de pasivos: contribuyentes, responsables solidarios y sustitutos.

2.2.2.5 Contribuyente

Es aquel a quien el mandato de la norma obliga a pagar el tributo.

Según García (2018). El contribuyente es el sujeto pasivo por antonomasia, principal deudor tributario que aparece definido legalmente como la persona natural o jurídica a quien la ley le impone la carga tributaria derivada del hecho imponible. Es decir, el contribuyente es el único obligado que realiza el hecho imponible, titular, por tanto, de la capacidad económica puesta en manifiesto en el presupuesto de hecho.

2.2.2.6 Tasa y pago del impuesto

Según Mendoza (2018)

En Perú es el gobierno nacional quien fija las tasas aplicables debido a que cuentan con un poder tributario originario en materia de impuestos, no existe una tasa ideal o algo semejante y su búsqueda es una ilusión de alquimista. No solo porque es muy difícil de evaluar su real impacto en los ingresos de cada contribuyente, sino también porque, tratándose del impuesto predial la tasa no determina el monto del impuesto.

En 9° numeral 8), 39° y 40° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N°27972 Artículo Primero. - **Objeto y Finalidad**

Establecer el monto mínimo del Impuesto Predial, las fechas de vencimiento para el pago del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales correspondiente al Ejercicio Fiscal 2021, así como el régimen de incentivos por Pronto Pago de dichos tributos en el ejercicio 2021 y establecer la fecha de vencimiento para la presentación de la hoja de actualización de datos con carácter de Declaración Jurada.

En 9° numeral 8), 39° y 40° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972 Artículo Segundo. - **Monto Mínimo**

Establecer el monto equivalente al 0.6% de la Unidad Impositiva Tributaria vigente al 1° de enero de 2021, como Impuesto Predial mínimo a pagar para el Ejercicio Fiscal 2021, cuyo monto asciende a S/ 26.40 soles (veintiséis y 40/100 soles).

En 9° numeral 8), 39° y 40° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972 Artículo Tercero. - **Fechas de Vencimiento para el pago del Impuesto Predial**

Las fechas de vencimiento para el pago del Impuesto Predial del ejercicio 2021, serán / fueron las siguientes:

Pago al Contado: Hasta el 26 de febrero

Pago Fraccionado:

- 1ª Cuota Hasta el 26 de febrero
- 2ª Cuota Hasta el 31 de mayo
- 3ª Cuota Hasta el 31 de agosto
- 4ª Cuota Hasta el 30 de noviembre

Monto mínimo de pago

El segundo párrafo del artículo 13° de la LTM establece que las municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo de pago equivalente al 0.6 % de la Unidad Impositiva Tributaria vigente al 01 de enero del año que corresponde el impuesto.

Según Mendoza (2018)

El pago significa el cumplimiento de la prestación que constituye el objeto de la relación jurídico tributaria y su principal efecto será la extinción de la obligación.

Tratándose del impuesto Predial el pago podrá efectuarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Transcurrida es fecha la administración se encuentra facultada a exigir el pago de manera forzada.

Al contado:

El pago tendrá efecto cancelatorio y la obligación se habrá extinguido. De optar por esta alternativa el pago deberá efectuarse hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.

En forma fraccionada:

Este fraccionamiento permite efectuar pagos parciales previamente determinados en su oportunidad y monto. En este caso el dicho impuesto se podrá cancelar hasta en cuatro cuotas trimestrales y el monto de cada cuota será el resultado de dividir la deuda entre cuatro.

La primera cuota deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero y las restantes deberán ser pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre respectivamente.

2.3 Definiciones de términos básicos

Contingencias:

Según la Real Academia Española RAE, la palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. Se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón.

Déficit:

El déficit es aquella situación que se genera cuando existen escases de algo necesario. En finanzas, se entiende por déficit cuando los gastos han superado notablemente los ingresos.

E-Government:

E-Government, e-Gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios de las administraciones públicas tanto a la ciudadanía como a las empresas.

Digitalización:

La digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Todo aquellos que antes hacíamos en papel y sin conexión ahora se volvió completamente digital gracias a la digitalización y tecnologías digitales mucho más eficientes y eficaces.

Fiscalización:

El verbo indica el control y la crítica de las acciones y obras de algún sujeto, el cumplimiento del oficio fiscal. Es el proceso mediante el que se comprueba que ciertas actividades cumplan la normativa establecida en un territorio.

Empoderamiento:

Es un proceso por el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo como grupo social para impulsar cambios positivos de las situaciones que viven.

Institucionalización:

Es la definición de una estructura, así como también la implementación de prácticas y formas diferentes de administración, es un cambio que implica la forma en que se van a ir adoptando las mejores prácticas. Institucionalización es un término con diferentes significados según el contexto, especialmente a su proceso de creación o fundación.

Omnicanalidad:

Es una estrategia de comunicación utilizada para estar en contacto con los prospectos o clientes a través de diferentes canales (email, redes sociales, sitio web, etc.). El uso de los diferentes canales debe hacerse bajo una misma estrategia para llegar al consumidor en el momento indicado.

Automatización:

La automatización consiste en usar la tecnología para realizar tareas casi sin necesidad de las personas. La automatización de procesos, persigue el objetivo de reducir costos utilizando la integración de aplicaciones que sustituyen los procesos manuales, acelerando el tiempo de ejecución de las tareas y eliminando los posibles errores humanos que pueden cometerse a la hora de trabajar de forma manual.

Redefinición:

Es la acción de establecer nuevas pautas, para ampliar el objetivo.

Municipalidad Distrital

La Municipalidad Metropolitana de Lima ejerce jurisdicción, en las materias de su competencia, sobre las municipalidades distritales ubicadas en el territorio de la provincia de Lima. (Ley Orgánica de Municipalidades, 2021).

Administración Tributaria

Es la entidad del poder público nacional o municipal a quien se le ha encomendado la labor principal de recaudar tributos. A nivel de...los Gobiernos locales administran las contribuciones y tasas municipales, ya sean derechos, licencias o arbitrios, y de manera excepcional, los impuestos que la ley les asigna. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2021).

Impuesto Predial

Es el Impuesto cuya recaudación, administración y fiscalización corresponde a la Municipalidad Distrital donde se ubica el predio. ... Este tributo grava el valor de los predios urbanos y rústicos en base a su autoevalúo. El autovalúo se obtiene aplicando los aranceles y precios unitarios de construcción aprobados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento todos los años. (SAT, 2021).

Recaudación:

Se conoce como recaudación al proceso de medición que se consigue con el pago de impuestos, es el acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación.

Recaudación tributaria

La recaudación tributaria es el ingreso tributario que el estado obtiene a través de las instituciones públicas conducentes al cobro periodo a periodo a los contribuyentes obligados al pago del mismo, según un ordenamiento jurídico de las deudas tributarias.

Obligación tributaria

Según el texto único ordenado del Código Tributario, en su libro primero, Título I, artículo 1°, la obligación tributaria es el derecho público, entre el acreedor y el deudor,

establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

Nacimiento de la obligación tributaria.

Según el texto único ordenado del Código tributario, en su libro primero, Título I, artículo 2°, la obligación tributaria nace cuando se realiza el hecho previsto en la ley, como generador de dicha obligación.

Exigibilidad de la obligación tributaria.

Según el texto único ordenado del Código tributario, en su libro primero, Título I, artículo 2°, la obligación tributaria es exigible:

1. Cuando deba ser determinada por el deudor tributario, desde el día siguiente al vencimiento del plazo fijado por Ley o reglamento y, a falta de este plazo, a partir del décimo sexto día del mes siguiente al nacimiento de la obligación. Tratándose de tributos administrados por la SUNAT, desde el día siguiente al vencimiento del plazo fijado en el Artículo 29° de este Código o en la 36 oportunidad prevista en las normas especiales en el supuesto contemplado en el inciso e) de dicho artículo.
2. Cuando deba ser determinada por la Administración Tributaria, desde el día siguiente al vencimiento del plazo para el pago que figure en la resolución que contenga la determinación de la deuda tributaria. A falta de este plazo, a partir del décimo sexto día siguiente al de su notificación.

Contribuyente.

Es aquel que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis Principal

Un modelo de Gobierno Electrónico impacta de manera positiva en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.

3.2 Hipótesis Secundarias

- a. Si se implementaran las Plataformas virtuales contribuirán en la estrategia de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.
- b. Si se aplica el Monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsará en la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.
- c. Si se efectúa la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes entonces se logrará la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variable Independiente

X: Gobierno Electrónico

Definición conceptual	Garbarino (2015) menciona que: El Gobierno electrónico, se refiere a usar las herramientas y sistemas facilitados por las tecnologías de la información y las comunicaciones para proporcionar mejores servicios a los ciudadanos y sobre todo a las empresas, para mejorar y aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.”	
Definición operacional	Indicadores	Índices
	X1. Plataformas Virtuales	1. Información técnica de las plataformas
		2. Creación de elementos complementarios
	X2. Monitoreo y capacitación de uso de plataformas	1. Supervisión del desarrollo del usuario
		2. Interacciones del usuario con el contribuyente
	X3. Adaptación y satisfacción de los contribuyentes	1. Fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico
2. Medición de la participación ciudadana		
Escala valorativa	Escala Ordinal	

Elaboración propia

3.3.2 Variable Dependiente

Y: Recaudación del Impuesto Predial

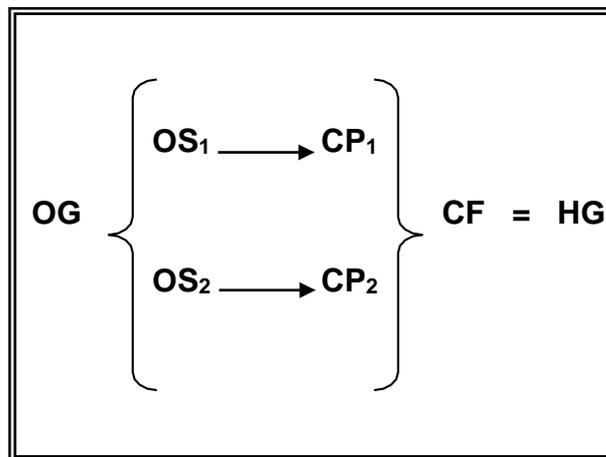
Definición Conceptual	Según Zegarra, (2014) lo define como: el sistema de procesos estratégicamente organizados que permite efectivizar el pago del tributo, correspondiente a un periodo determinado, en base al valor del autoavalúo, la ubicación del predio y los materiales de los que está construido el inmueble, según las tasas pre establecidos con criterios técnicos y normativos.	
Definición Operacional	Indicadores	Índice
	Y1. Estrategias de recaudación	1. Medios para la cobranza.
		2. Mecanismos para mejorar la recaudación.
	Y2. Fiscalización tributaria.	1. Análisis de cartera morosa (omisas o subvaluados).
		2. Incrementar niveles de recaudación.
	Y3. Factores de Morosidad.	1. Causas de morosidad.
2. Porcentajes de Morosidad.		
Escala valorativa	Escala Ordinal	

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

El presente estudio dada la naturaleza de las variables materia de la investigación, responde al de una investigación por objetivos de acuerdo al siguiente esquema:



Leyenda:

OG = Objetivo principal

OS = Objetivos secundarios

CP = Conclusiones parciales

CF = Conclusión final

Hg = Hipótesis general

Este cuadro nos indica que el objetivo general se forma a partir de los objetivos secundarios, con los cuales se contrastan.

A su vez los objetivos secundarios, constituyen la base para formular las conclusiones parciales del trabajo de investigación.

Las conclusiones parciales, se correlacionan adecuadamente para formular la conclusión final de la investigación, la misma que debe ser congruente con la hipótesis principal.

4.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser considerada como “INVESTIGACIÓN APLICADA”, ya que presenta un valor agregado por la utilización del conocimiento que describe y analiza el Gobierno Electrónico y su incidencia en la recaudación del impuesto predial lo que nos permite llegar a las conclusiones del trabajo de investigación.

4.1.2 Nivel de investigación: Conforme a los propósitos del estudio de investigación se centra en el nivel descriptivo, explicativo.

4.1.3 Método: En la presente investigación se empleó el método descriptivo, explicativo, estadístico y de análisis-síntesis, entre otros que conforme se desarrolle el trabajo se dará indistintamente.

4.1.4 Diseño:

$M = O_x \text{ r } O_y$

Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

X = Tributación ambiental

Y = Medio ambiente.

r = Relación de variables.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población está constituida de manera autoritaria por los investigadores y se definen de la siguiente manera:

Municipalidad de Santa Anita

Nº	COLABORADORES	GERENTE	SUBGERENTE	ASISTENTES	CONTRIBUYENTES	TOTAL
1	Gerencia de Servicios de Administración Tributaria	1		9		10
2	Subgerencia de registro, control y recaudación tributaria		1	6		7
3	Subgerencia de Ejecutoria Coactiva		1	4		5
4	Gerencia de Administración y Finanzas	1		3		4
5	Subgerencia de Tesorería		1	4		5
6	Subgerencia de Contabilidad		1	4		5
7	Ciudadanos				64	64
	Total de Colaboradores	2	4	30	64	100

4.2.2 Muestra

Para la obtención de la muestra óptima se empleó la fórmula del muestreo aleatorio simple proporcionada por las Asociación Interamericana de Desarrollo (AID). Para estimar proporciones para una población conocida:

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

Dónde:

n: muestra por determinar

N: Total de elementos de la población, conformado 100 personas de la Municipalidad de Santa Anita integradas por funcionarios en la Región de Lima.

p y q: probabilidad de la población que presenta una variable de estar o no incluida en la muestra, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z: Las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error equivalente a un intervalo de confianza del 95%. En la estimación de la muestra el valor de Z= 1.96

E: Error estándar de la estimación o el máximo error permisible en el trabajo de investigación: Para el presente trabajo de investigación se está considerando un error del 5%.

Reemplazando en la formula tenemos:

$$n = \frac{(0.5*0.50) *(1.96) ^ 2 * 100}{(0.05) ^ 2 (100-1) + (0.50*0.50) (1.96) ^ 2}$$

$$n = \frac{96.04}{1.21}$$

$$n = 79$$

Un total de 79 representa la muestra que se llevara a cabo a los funcionarios de la municipalidad de Santa Anita ubicada en la Región de Lima con este dato se obtiene el factor de distribución muestral.

$$(Fdm) = n / N$$

$$Fdm = 117 / 168$$

$$Fdm = 0.69642\%$$

4.3 Técnicas de recolección de datos

4.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

La Técnica utilizada es la encuesta, el cuestionario de evaluación, es el instrumento exploratorio que ayuda a establecer la relación causa – efecto entre las variables y validar o no la hipótesis, convirtiéndose en el principal instrumento de investigación. Para los fines de la presente investigación se utiliza un cuestionario de evaluación funcionarios hombres y mujeres de la Municipalidad de Santa Anita en la Región de Lima, con el propósito de conocer su opinión acerca de El Gobierno Electrónico y su influencia en la recaudación del Impuesto predial. Este cuestionario consta de 14 preguntas cerradas con una escala nominal.

4.4 Técnicas de procesamiento de la información

El análisis y procesamiento de datos se hace de la siguiente manera: Los datos contenidos en las encuestas son codificados a fin de organizarlos y poder analizarlos. Los datos son procesados mediante la utilización del programa estadístico SPSS versión 25. La relación entre las dos variables se mide a través de la correlación lineal y se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson.

4.5 Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación, se tomó en cuenta el Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres y del Contador, ciñéndose a los principios éticos de: integridad, objetividad, individualidad, responsabilidad, confidencialidad y competencia.

La investigación se llevó a cabo con honestidad, sinceridad y justicia. Utilizando la lógica, racionalidad, medida, equilibrio intelectual y serenidad para la toma de decisiones.

El recojo y procesamiento de los datos son obtenidos de forma correcta y legal y se guardó en reserva los nombres de los que participaron en la investigación. Además, se reconoce el trabajo de los investigadores que nos han antecedido otorgándole el mérito correspondiente.

En la actualidad, la profesión contable, así como otras profesiones asumen responsabilidades para actuar enfocado al interés público por tanto las personas que ejercen estas profesiones deben dar muestra de sólidos valores morales, éticos y de responsabilidad, no solo académico, sino también social.

El caso sonado en el Perú, sobre la corrupción de los llamados cuellos blancos del puerto, es una muestra directa de la falta de ética y valores en los integrantes del Consejo Nacional de la Magistratura, los cuales estaban involucrados en actos de corrupción (tráfico de influencias, organización criminal, cohecho activo y pasivo, entre otros), esta situación significa que dentro del sistema de justicia en especial de las más altas autoridades funcionaba un banco de favores guiado por intereses personales en desmedro del interés público.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Presentación

Se presenta el cumplimiento de las hipótesis tanto general como específicas de la investigación del “GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ÉPOCA DE COVID Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA 2019 - 2020”.

5.2 Interpretación de resultados

De la encuesta realizada a la muestra de los 60 encuestados del distrito de Santa Anita. Como resultado de la recolección de datos, se interpreta y análisis de las respuestas obtenidas.

Variable Independiente (x): Gobierno Electrónico

X1: Plataformas Virtuales

5.1.1. La pregunta X11:

¿Cree usted que la Información técnica de las plataformas virtuales que utiliza la Municipalidad de Santa Anita contribuye con la mejora de resultados en la Recaudación del Impuesto Predial?

Tabla 1. Información técnica de las plataformas

Pregunta 1	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	7	9%
No sabe, no opina	21	26%
De acuerdo	28	35%
Totalmente de acuerdo	21	27%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

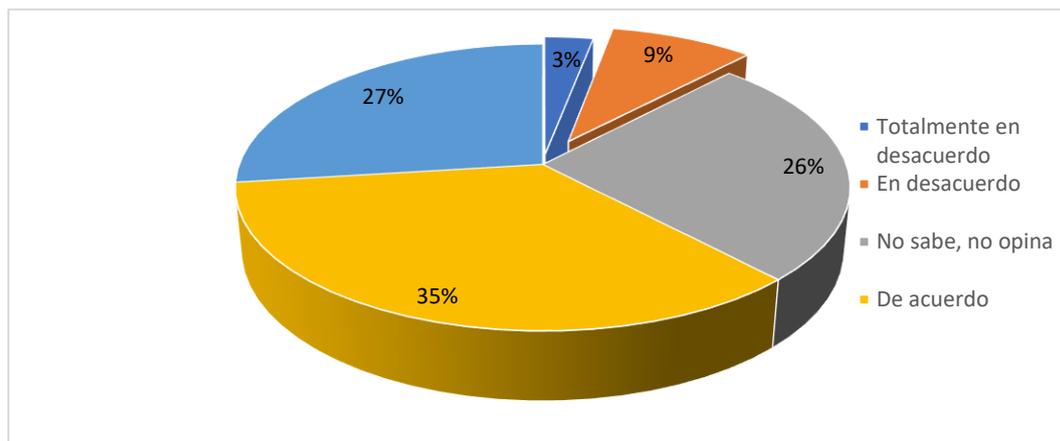


Figura 1. Información técnica de las plataformas

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Como se aprecia el 62% de los encuestados, afirman que la información técnica de las plataformas virtuales mejora la recaudación del impuesto predial y un 38% indica que no están de acuerdo con que la información técnica de las plataformas virtuales mejore la recaudación del impuesto predial, en la municipalidad de Santa Anita.

Por lo tanto, en la encuesta efectuada, la mayor parte de los encuestados manifiestan que las plataformas virtuales actualmente mejoran la recaudación del impuesto predial, debido al fácil acceso que se tiene a dichas plataformas virtuales desde cualquier lugar.

5.1.2. La pregunta X12: ¿Considera usted que la creación de elementos complementarios difunde la información tributaria confiable a los contribuyentes del distrito de Santa Anita?

Tabla 2. Creación de elementos complementarios

Pregunta 1	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	5%
No sabe, no opina	11	14%
De acuerdo	47	59%
Totalmente de acuerdo	17	22%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

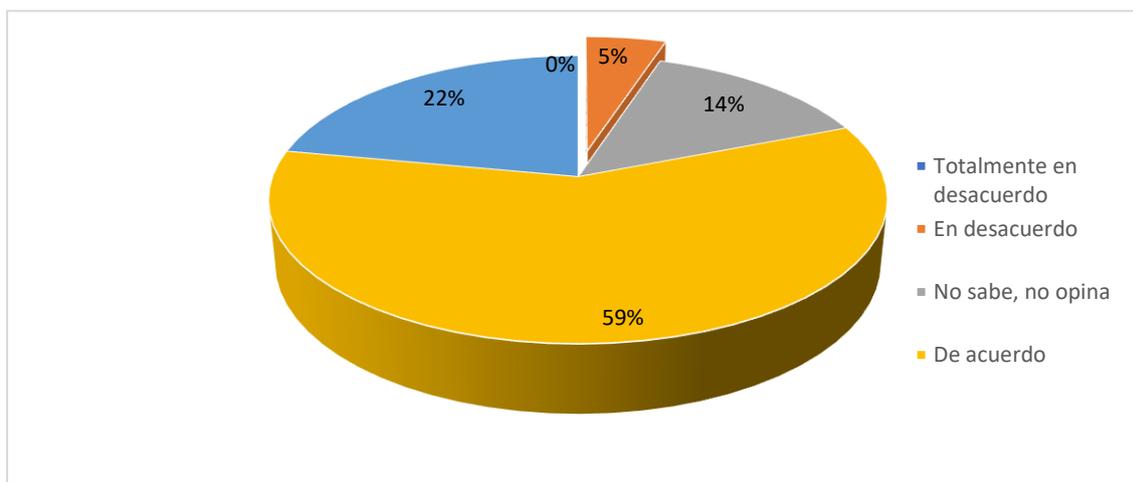


Figura 2. Creación de elementos complementarios

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Según el gráfico podemos apreciar que el 81% de los encuestados, consideran que la creación de elementos complementarios difunde una información tributaria confiable a los contribuyentes del distrito de Santa Anita y por otro lado un 19% no consideran que la creación de elementos complementarios difunda una información tributaria confiable a los contribuyentes del distrito de Santa Anita.

Por lo tanto, en la encuesta efectuada, la mayor parte de los encuestados manifiestan que la creación de elementos complementarios difunde información tributaria confiable a los contribuyentes del distrito de Santa Anita.

X2: Monitoreo y capacitación de uso de plataformas

5.1.3. La pregunta X13: ¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con profesionales calificados y proactivos para realizar la adecuada supervisión del desarrollo del usuario, con la finalidad que se incremente la recaudación del Impuesto Predial?

Tabla 3. Supervisión del desarrollo del usuario

Pregunta 3	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	17	21%
No sabe, no opina	22	28%
De acuerdo	24	30%
Totalmente de acuerdo	14	18%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

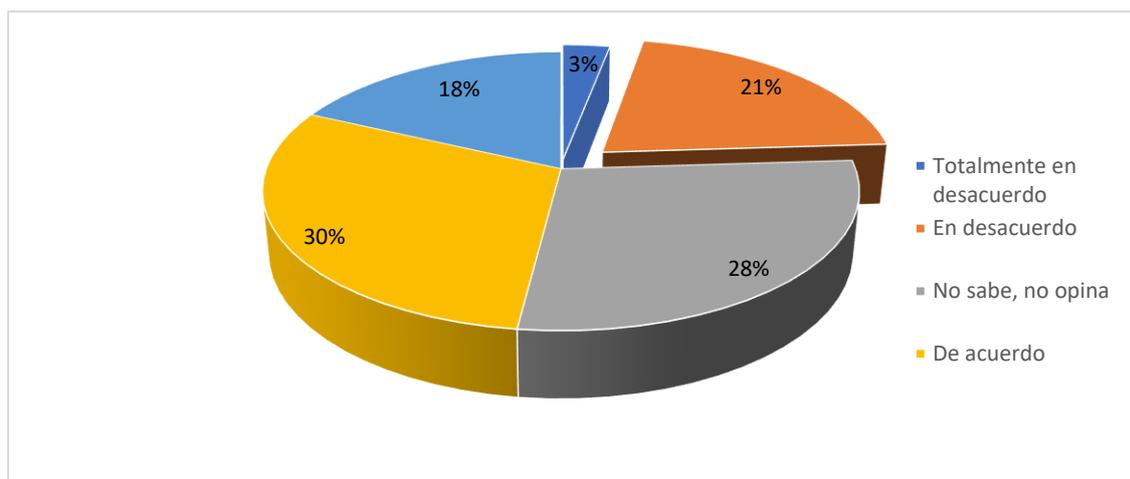


Figura 3. Supervisión del desarrollo del usuario

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Como podemos apreciar según el gráfico, el 48% de los encuestados, creen que la Municipalidad cuenta con profesionales calificados y proactivos para realizar la adecuada supervisión del desarrollo del usuario, mientras que un 52% afirma que la Municipalidad de Santa Anita no cuenta con profesionales calificados para realizar una adecuada supervisión del desarrollo del usuario.

Por lo tanto, en la encuesta efectuada, la mayor parte de los encuestados manifiestan que la Municipalidad de Santa Anita no cuenta con profesionales calificados para realizar una adecuada supervisión del desarrollo del usuario.

5.1.4. La pregunta X14: ¿Considera usted que las interacciones del usuario con el contribuyente tendrán un resultado positivo para un eficiente Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santa Anita?

Tabla 4. *Interacciones del usuario con el contribuyente*

Pregunta 4	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	9%
No sabe, no opina	14	18%
De acuerdo	34	43%
Totalmente de acuerdo	24	30%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

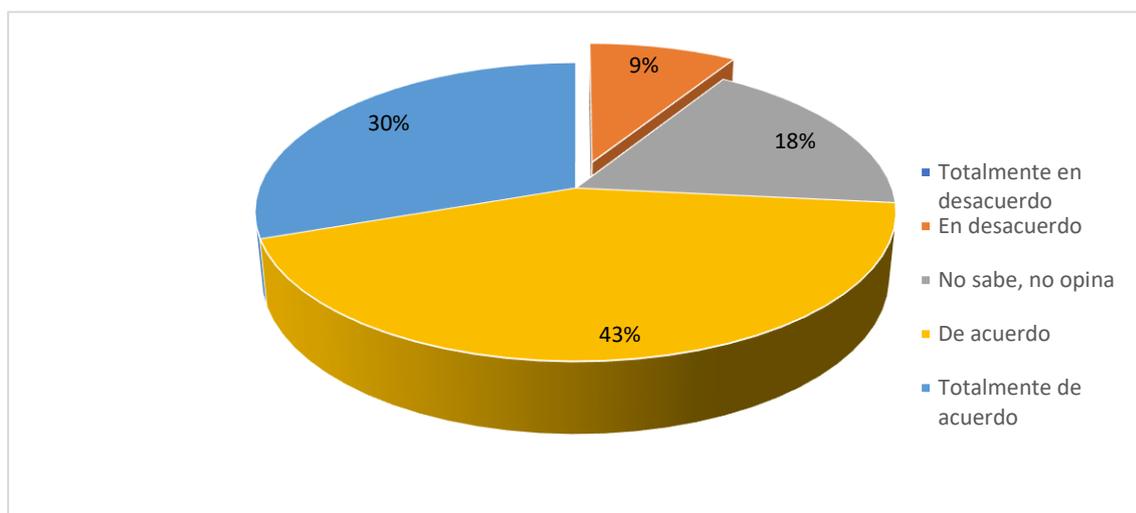


Figura 4. *Interacciones del usuario con el contribuyente*

Fuente: Encuestados. SPSS 25

De acuerdo a lo encuestado podemos decir que, el 73% de los encuestados, considera que las interacciones del usuario con el contribuyente tendrán un resultado positivo para un eficiente Gobierno Electrónico en el distrito de Santa Anita, mientras que un 27% no considera que las interacciones del usuario con el contribuyente tengan un resultado acertado.

Por lo tanto, la encuesta efectuada, la mayor parte de los encuestados consideran que las interacciones del usuario con el contribuyente tendrán un resultado positivo para un eficiente Gobierno Electrónico en el distrito de Santa Anita.

X3: Adaptación y satisfacción de los contribuyentes

5.1.5. La pregunta X15: ¿De acuerdo a su perspectiva, cree usted que la fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico generará resultados óptimos en la recaudación del Impuesto Predial?

Tabla 5. *Fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico*

Pregunta 5	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	8%
No sabe, no opina	16	20%
De acuerdo	42	53%
Totalmente de acuerdo	15	19%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

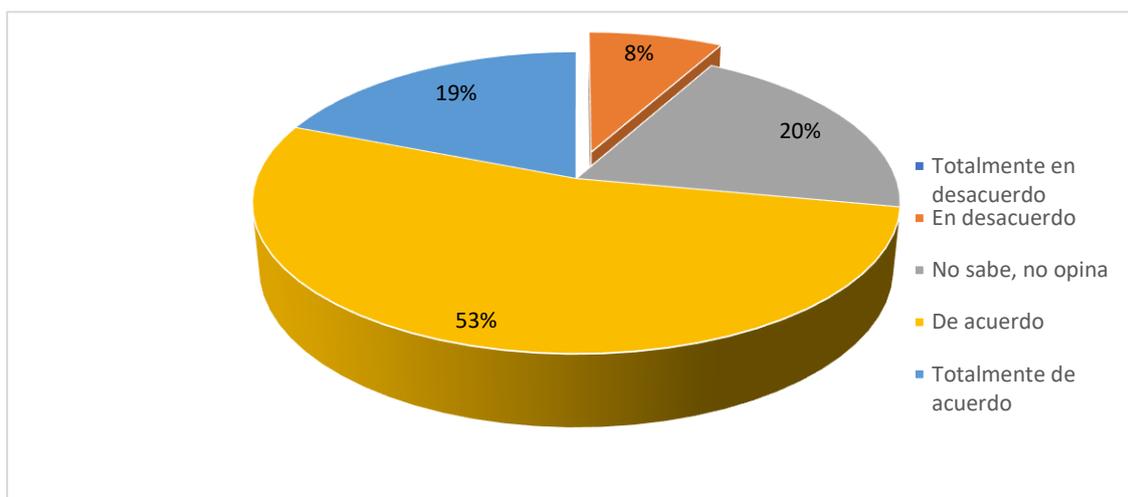


Figura 5. *Fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico*

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Como se puede apreciar el 72% de los encuestados, cree que la fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico generará resultados óptimos en la recaudación del Impuesto Predial, por otro lado, un 28% no considera que las interacciones del usuario con el contribuyente tengan un resultado acertado.

Por lo tanto, en la encuesta efectuada, la mayor parte de los encuestados consideran que la fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico generará resultados óptimos en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita.

5.1.6. La pregunta X16: ¿Considera usted que, la constante medición de la participación ciudadana mostrará la eficiencia de los mecanismos del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santa Anita?

Tabla 6. *Medición de la participación ciudadana*

Pregunta 6	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	6%
No sabe, no opina	16	20%
De acuerdo	37	47%
Totalmente de acuerdo	21	27%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

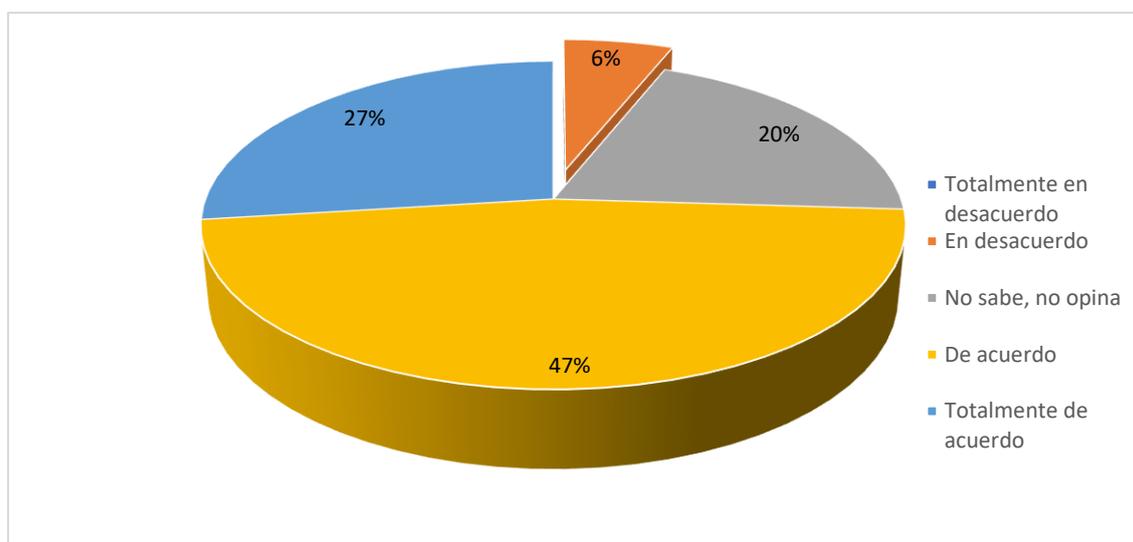


Figura 6. *Medición de la participación ciudadana*

Fuente: Encuestados. SPSS 25

De acuerdo a lo encuestado se dice que, el 74% de los encuestados, considera que la constante medición de la participación ciudadana mostrará la eficiencia de los mecanismos del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santa Anita, mientras que un 26% no considera que la constante medición de la participación ciudadana mostrará la eficiencia de los mecanismos del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santa Anita.

Por lo tanto, según la encuesta efectuada, la mayor parte de los encuestados consideran que la constante medición de la participación ciudadana mostrará la eficiencia de los mecanismos del Gobierno electrónico en la Municipalidad de Santa Anita.

5.1.7. La pregunta X17: ¿Considera usted, que la Municipalidad de Santa Anita logrará obtener una mayor recaudación del Impuesto Predial con la implementación del Gobierno Electrónico?

Tabla 7. *Gobierno Electrónico.*

Pregunta 7	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	4	5%
No sabe, no opina	13	17%
De acuerdo	39	49%
Totalmente de acuerdo	22	28%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

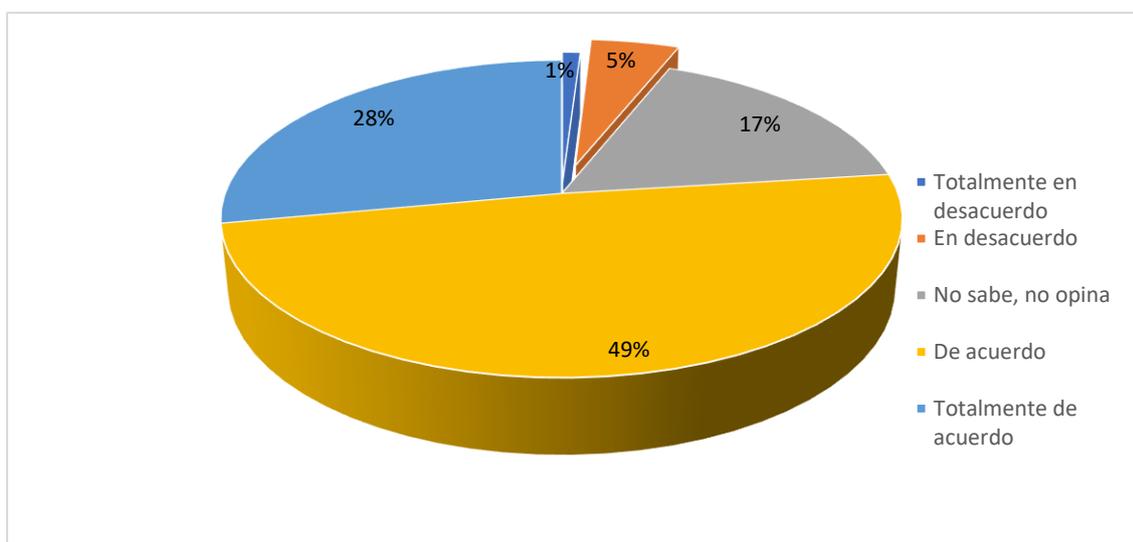


Figura 7. Gobierno Electrónico

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Como se visualiza en la figura, el 77% de los encuestados, consideran que la Municipalidad de Santa Anita logrará obtener una mayor recaudación del Impuesto Predial con la implementación del Gobierno Electrónico, mientras que un 23% no considera que la Municipalidad de Santa Anita logrará obtener una mayor recaudación del Impuesto Predial con la implementación del Gobierno Electrónico.

Por lo tanto, según la encuesta efectuada, la mayor parte de los encuestados consideran que la Municipalidad de Santa Anita logrará obtener una mayor recaudación del Impuesto Predial con la implementación del Gobierno Electrónico.

Variable Dependiente (Y): Recaudación del Impuesto Predial

Y1: Estrategias de recaudación

5.1.8. La pregunta Y11: ¿Considera usted, que el municipio brinda un eficiente servicio de medios para la cobranza electrónica respecto a la recaudación del Impuesto Predial?

Tabla 8. *Medios para la cobranza*

Pregunta 8	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	16	20%
No sabe, no opina	23	29%
De acuerdo	27	35%
Totalmente de acuerdo	12	15%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

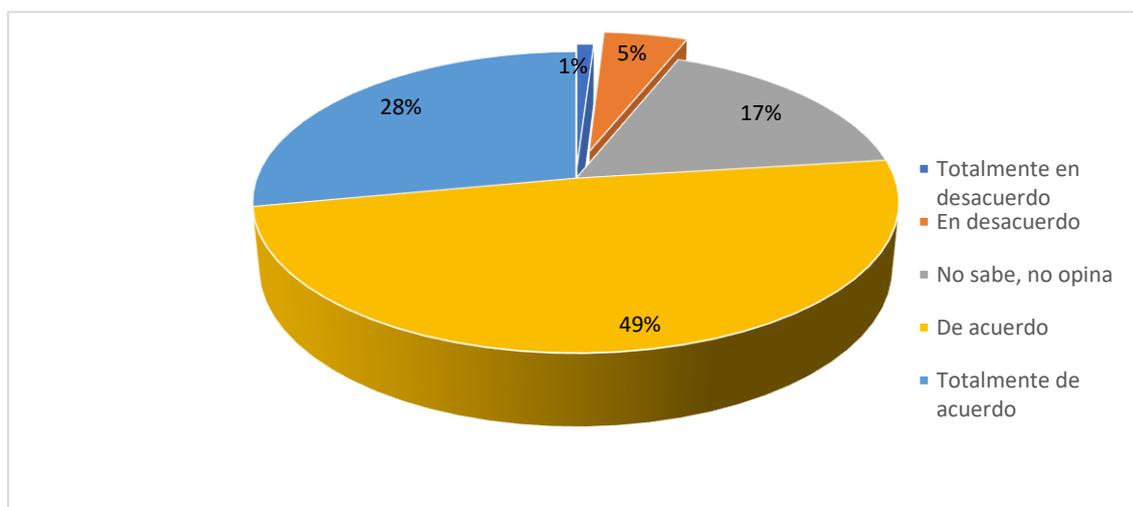


Figura 8. *Medios para la cobranza*

Fuente: Encuestados. SPSS 25

El nivel de aceptación del 50% de los encuestados opina que el municipio brinda un eficiente servicio de medios para la cobranza electrónica; sin embargo, el otro 50% opina lo contrario respectivamente.

Podemos indicar de acuerdo a la percepción de los encuestados de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, que el servicio de medios para la cobranza electrónica respecto a la recaudación del Impuesto Predial, no ha gestionado correctamente por medios virtuales las modalidades y/o canales de pago del impuesto predial, es por ello que los limita significativamente puesto que desconocen esa posibilidad.

5.1.9. La pregunta Y12: ¿Cree usted que la aplicación de mecanismos digitales, mejora la recaudación en favor de los servicios que se brinda a los ciudadanos?

Tabla 9. *Mecanismos para mejorar la recaudación*

Pregunta 9	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	6	8%
No sabe, no opina	10	12%
De acuerdo	41	52%
Totalmente de acuerdo	20	25%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

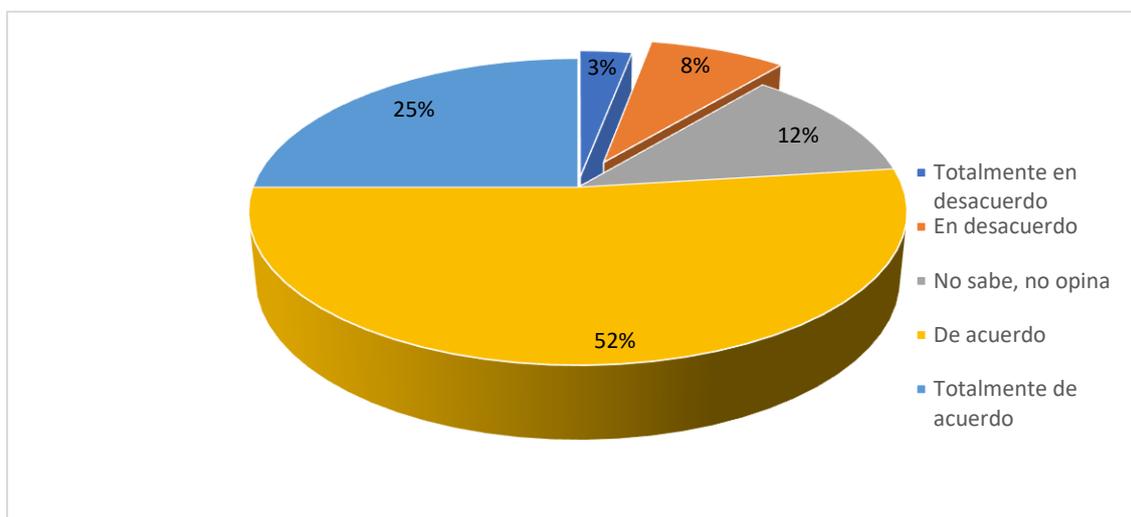


Figura 9. *Mecanismos para mejorar la recaudación*

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Teniendo en cuenta que el 77% de los encuestados asiente que la aplicación de mecanismos digitales sería favorable para mejorar sustancialmente la recaudación y generaría a los ciudadanos mejores servicios y un 23% indica que no mejoraría la recaudación con la aplicación de mecanismos digitales, en la Municipalidad de Santa Anita.

Se puede apreciar que la mayor parte de los encuestados manifiestan que los mecanismos digitales en el presente son más usados por la fácil accesibilidad y que mejorarían la recaudación, debido a la necesidad de reemplazar procedimientos tradicionales manuales por una cultura digital buscando mecanismos más eficientes.

Y2: Fiscalización tributaria

5.1.10. La pregunta Y13: ¿Cree usted que el resultado del análisis de cartera morosa mejore con el desarrollo y aplicación del Gobierno Electrónico?

Tabla 10. *Análisis de cartera morosa*

Pregunta 10	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	8	10%
No sabe, no opina	10	13%
De acuerdo	49	62%
Totalmente de acuerdo	11	14%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

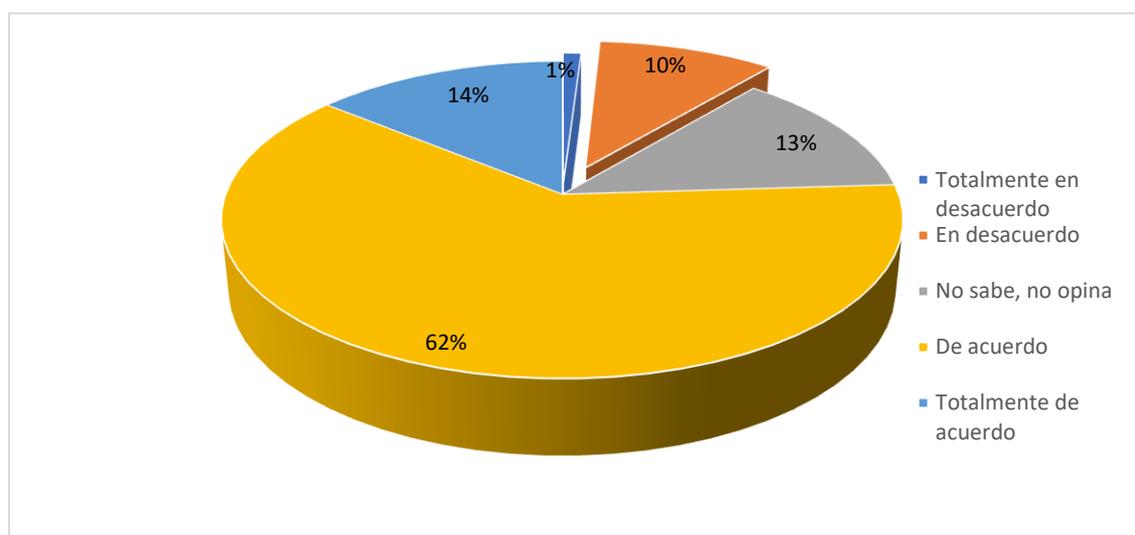


Figura 10. Análisis de cartera morosa

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Al revisar la información en la tabla N°10 se puede observar que el 76% de los encuestados considera que el desarrollo y aplicación del Gobierno electrónico mejoraría la cartera morosa; mientras que un 24% opina lo contrario respecto a la mejoría de la cartera morosa de la Municipalidad de Santa Anita.

La ilustración nos muestra que la mayoría de los encuestados creen que el desarrollo y aplicación del Gobierno Electrónico permitiría detectar el alto grado de incumplimiento de las obligaciones tributarias, a través del cual se gestionaría la identificación y seguimiento personalizado de dicha cartera morosa.

5.1.11. La pregunta Y14: ¿Cree usted que, las estrategias para incrementar los niveles de recaudación tributaria impacten positivamente en el contribuyente, mejorando su nivel de satisfacción y confianza?

Tabla 11. Incrementar niveles de recaudación

Pregunta 11	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	7	8%
No sabe, no opina	8	10%
De acuerdo	45	57%
Totalmente de acuerdo	17	22%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

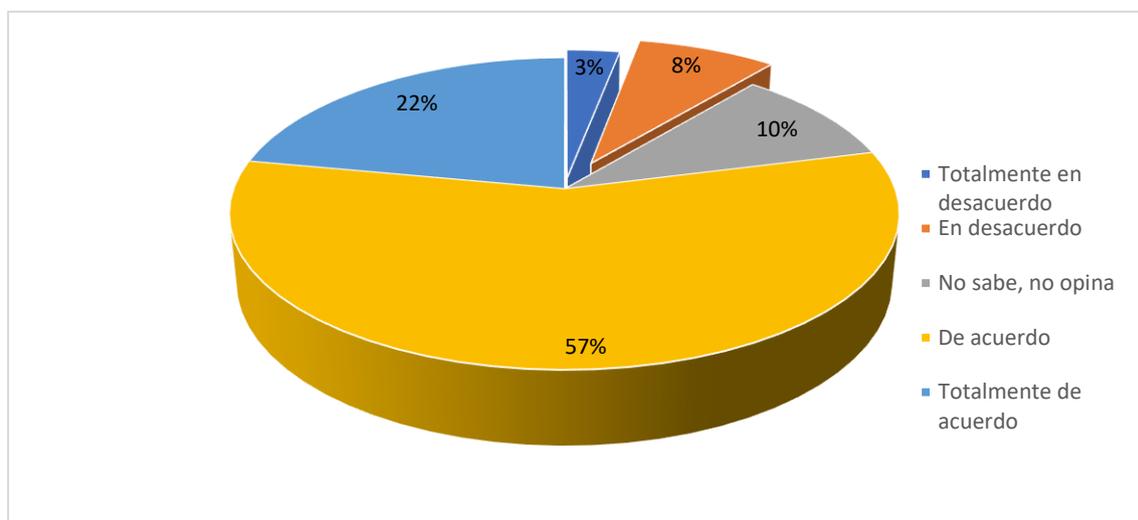


Figura 11. Incrementar los niveles de recaudación

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Podemos darnos cuenta que en el gráfico, encontramos que el 79% de la población encuestada, coincide que las estrategias para incrementar los niveles de recaudación tributaria impactarían positivamente en el contribuyente; por lo contrario el 21% no coincide, con esta apreciación de que impactaría positivamente en el contribuyente, mejorando su nivel de satisfacción y confianza.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados opina que las estrategias que se implementarían para incrementar los niveles de recaudación tributaria de la municipalidad, deberían ser ampliamente difundidas, a fin de generar un impacto positivo en el contribuyente, que al corto plazo influiría de manera óptima el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Y2: Factores de Morosidad

5.1.12. La pregunta Y15: ¿Considera usted que las causas principales de morosidad para realizar el pago del Impuesto Predial se deban específicamente al desconocimiento de la utilización del Gobierno Electrónico?

Tabla 12. *Causas principales de morosidad.*

Pregunta 12	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	12	15%
No sabe, no opina	13	17%
De acuerdo	39	49%
Totalmente de acuerdo	14	18%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

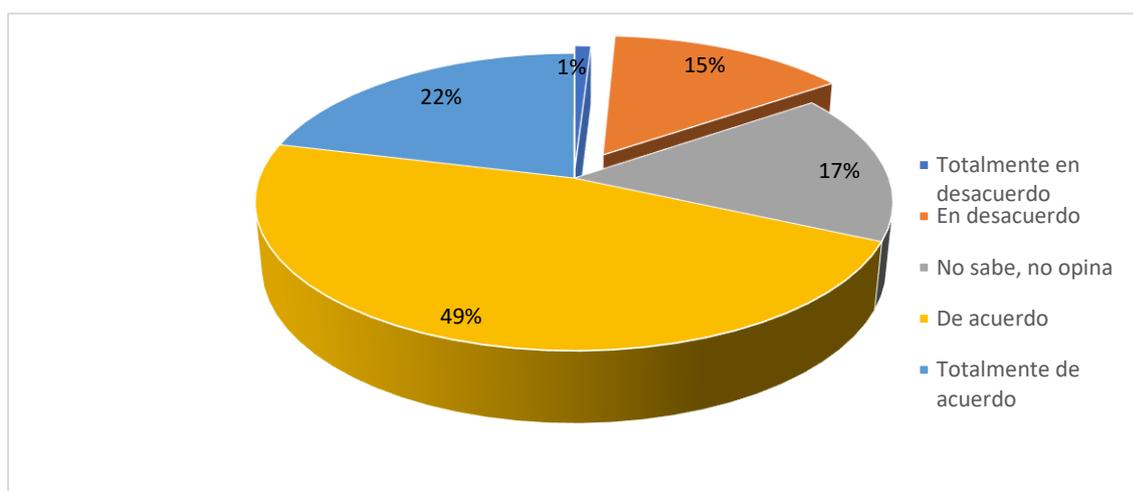


Figura 12. Causas principales de morosidad

Fuente: Encuestados. SPSS 25

Como podemos apreciar el 67% de la población encuestada, coincide que las causas principales de morosidad para realizar el pago del Impuesto Predial se deban específicamente al desconocimiento de la utilización del Gobierno Electrónico; por lo contrario el 33% no coincide, con esta apreciación

Sobre el particular, la mayor parte de los encuestados considera que las causas principales de morosidad en tiempos de COVID es el desconocimiento de los canales digitales de pago respecto al Impuesto Predial.

5.1.13. La pregunta Y16: ¿En su opinión el incremento de los porcentajes de morosidad en el pago del Impuesto Predial ha incrementado en los años 2019 al 2020, si es correcto, cree usted que con la aplicación de un Gobierno Electrónico este porcentaje disminuya?

Tabla 13. *Porcentajes de morosidad*

Pregunta 13	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	6%
No sabe, no opina	24	30%
De acuerdo	36	46%
Totalmente de acuerdo	14	18%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

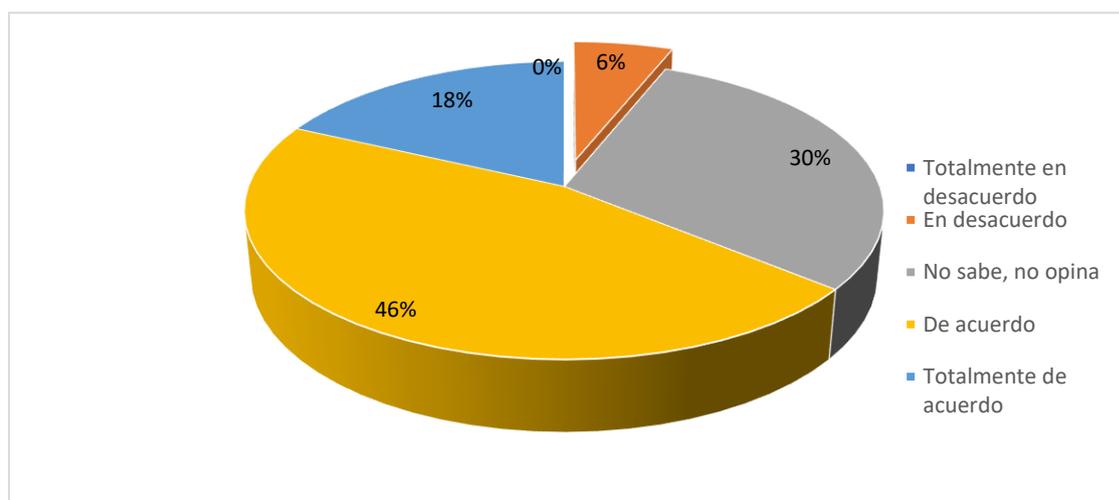


Figura 13. *Porcentajes de morosidad*

Fuente: Encuestados. SPSS 25

En la presente pregunta el 64% aprecia que con la aplicación de un Gobierno Electrónico el porcentaje de morosidad en el pago del Impuesto Predial disminuiría, sin embargo, el 36% no se adhiere a tal posición.

Por lo tanto, es importante difundir la importancia de la utilización de un Gobierno Electrónico y su variedad de posibilidades gestionando y ampliando los medios virtuales de pago del Impuesto Predial con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la participación ciudadana.

5.1.14. La pregunta Y17: ¿Cree usted que la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita ha sido afectado, por las medidas estrictas establecidas por el estado a raíz de la propagación del virus COVID-19?

Tabla 14. *Recaudación del Impuesto Predial*

Pregunta 14	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4%
En desacuerdo	6	8%
No sabe, no opina	12	15%
De acuerdo	35	44%
Totalmente de acuerdo	23	29%
Total	79	100%

Fuente: Encuestados – SPSS 25

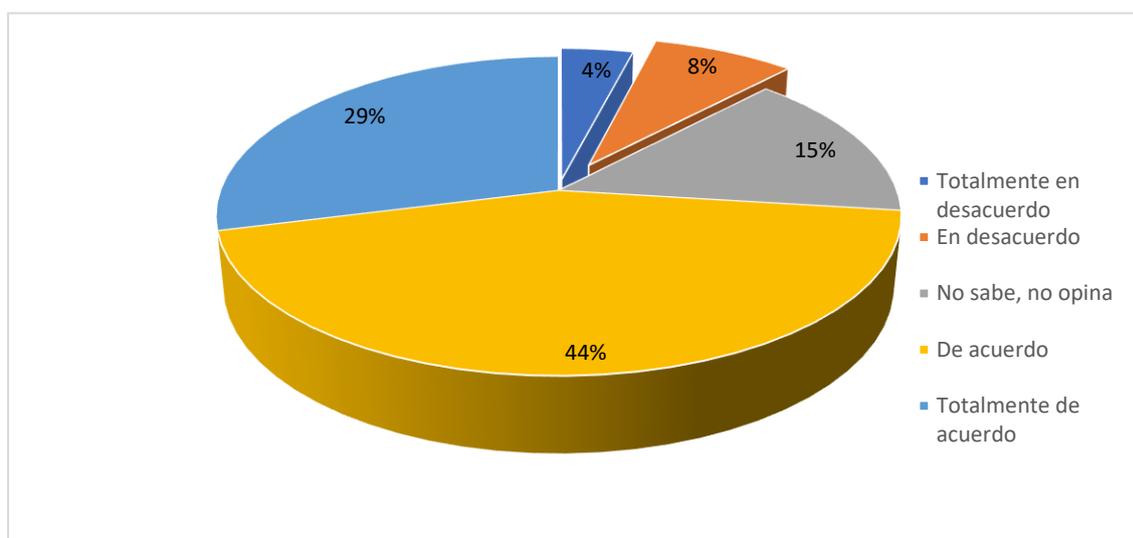


Figura 14. Recaudación del Impuesto Predial

Fuente: Encuestados. SPSS 25

La opinión generalizada del 73% de los encuestados ratifica que la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita ha sido afectada por las medidas estrictas establecidas por el estado a raíz de la propagación del Covid-19 y un 23% indica que está en desacuerdo.

Sin embargo, es relevante hacer énfasis, que las medidas implementadas por el estado a efectos de la pandemia de COVID-19, ha ocasionado efectos severos en relación con el empleo, los ingresos y la pobreza de nuestra población; viéndose reflejada en la recaudación del Impuesto Predial.

5.3 Contrastación de Hipótesis

5.3.1. Hipótesis Secundaria a)

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis Nula y su Alternativa

- a. H_0 : Si se implementaran las Plataformas virtuales no contribuirán en la estrategia de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.
- b. H_1 : Si se implementaran las Plataformas virtuales contribuirán en la estrategia de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \quad \text{donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de}$$

columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada mediante el SPSS.

Plataformas Virtuales	Estrategias de recaudación					Total
	Totalment e en desacuer do	En desacuer do	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalment e de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	2	0	1	0	0	3
En desacuerdo	0	0	2	0	0	2
No sabe, no opina	2	2	14	2	6	26
De acuerdo	1	0	7	13	3	24
Totalmente de acuerdo	0	0	9	9	6	24
Total	5	2	33	24	15	79

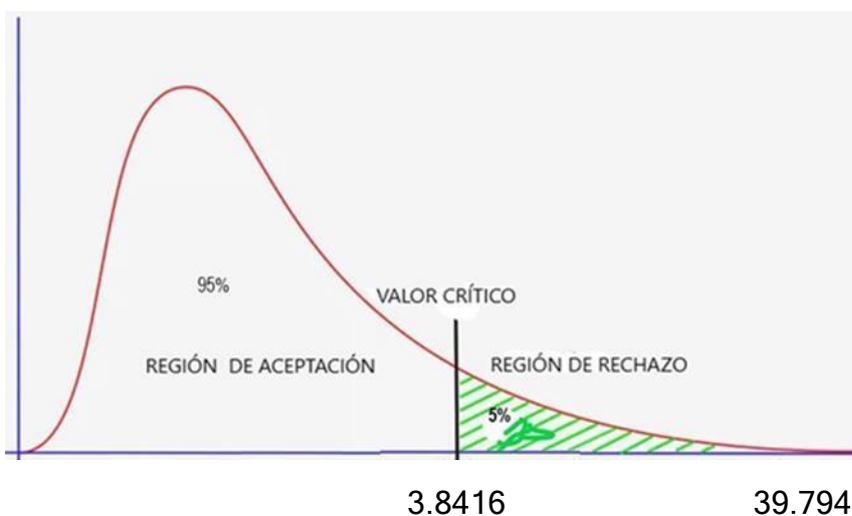
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,794 ^a	16	,001
Razón de verosimilitud	33,452	16	,006
Asociación lineal por lineal	12,339	1	,000
N de casos válidos	79		

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Conclusión:

Como más del 20% de las celdas tienen valores esperados menores a cinco, conforme lo indica el SPSS, entonces, $\chi^2 = 39.794 > 3.8416$ y $p = 0.001 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis nula. Es decir, Si se implementaran las Plataformas virtuales contribuirán en la estrategia de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.



5.3.2. Hipótesis Secundaria b)

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis Nula y su Alternativa

H₀: Si se aplica el Monitoreo y capacitación de uso de plataformas no impulsará en la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.

H₁: Si se aplica el Monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsará en la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de}$$

columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada mediante el SPSS.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de}$$

columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada mediante el SPSS.

Monitoreo y capacitación de uso de plataformas	Fiscalización tributaria					Total
	Totalment e en desacuer do	En desacuer do	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalment e de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	3	1	0	0	1	5
En desacuerdo	2	0	1	2	0	5
No sabe, no opina	1	2	4	20	4	31
De acuerdo	0	0	5	11	2	18
Totalmente de acuerdo	0	0	2	8	10	20
Total	6	3	12	41	17	79

Pruebas de chi-cuadrado

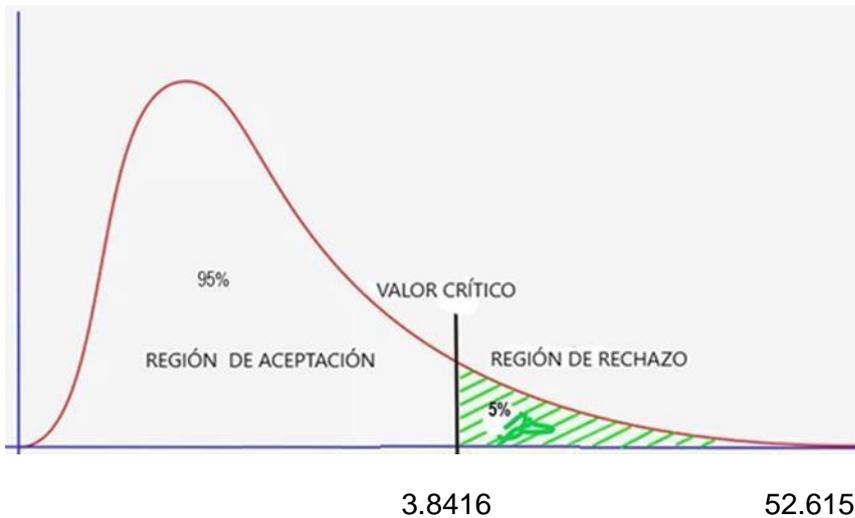
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,615 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	43,457	16	,000
Asociación lineal por lineal	21,948	1	,000
N de casos válidos	79		

a. 21 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que

5. El recuento mínimo esperado es ,19.

Conclusión:

Como más del 20% de las celdas tienen valores esperados menores a cinco, conforme lo indica el SPSS, entonces, $X^2 = 52.615 > 3.8416$ y $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis nula. Es decir, Si se aplica el Monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsará en la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020



5.3.3. Hipótesis Secundaria c)

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : Si se efectúa la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes entonces no se logrará la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020

H_1 : Si se efectúa la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes entonces se logrará la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de}$$

columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada mediante el SPSS.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha=0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de}$$

columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada mediante el SPSS.

Estrategias de recaudación	Factores de Morosidad					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	1	0	3	1	0	5
En desacuerdo	1	0	1	0	0	2
No sabe, no opina	1	1	16	13	2	33
De acuerdo	0	1	7	9	7	24
Totalmente de acuerdo	0	0	2	7	6	15
Total	3	2	29	30	15	79

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,294 ^a	16	,009
Razón de verosimilitud	27,295	16	,038

Asociación lineal por 17,658 1 ,000

lineal

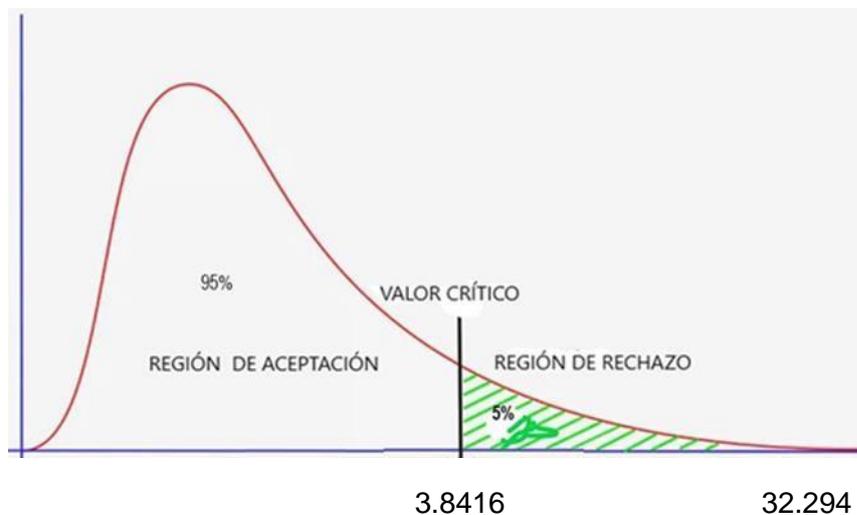
N de casos válidos 79

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que

5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Conclusión:

Como más del 20% de las celdas tienen valores esperados menores a cinco, conforme lo indica el SPSS, entonces, $\chi^2 = 32.294 > 3.8416$ y $p = 0.009 > 0.05$, se rechaza la Hipótesis alterna. Es decir, Si se efectúa la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes entonces no se logrará la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020.



CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

De los resultados obtenidos, se puede evidenciar que la hipótesis principal es aceptada, demostrando que un modelo de Gobierno Electrónico impacta de manera positiva en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita, periodo 2019-2020. Contrastando con los resultados de las encuestas, se afirma que el 77% de los encuestados está de acuerdo y considera que la Municipalidad de Santa Anita logrará tener un mayor impacto en la recaudación del Impuesto Predial debido a que se tendrá una mejor comunicación y enlace con el contribuyente por medio de códigos, e-mails entre otros canales de comunicación; cabe mencionar también que este Gobierno Electrónico permitirá una integración en un tiempo real, brindará mejor servicio al ciudadano incrementando la eficiencia y la transparencia mediante la participación ciudadana, consideran que el Gobierno Electrónico resulta necesario para garantizar la confianza con las personas y también una fluida interacción entre contribuyente y Municipalidad. Tal como señala Calmett, J. (2021) en su análisis respecto a la adecuada aplicación de las prácticas de e-gobierno con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), identificando que la adecuada aplicación de procesos internos es decir implementar y gestionar los medios digitales apropiados como el desarrollo de la página web; el diseño de contenidos; y el rediseño de los servicios; y cambio de cultura organizativa permitirán a los distintos gobiernos mostrar claramente los movimientos administrativos que realizan en la gestión de los recursos de la entidad.

De acuerdo a la valoración de la primera hipótesis secundaria, se comprobó que si se implementaran las Plataformas virtuales contribuirán en la estrategia de recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020. Este resultado se contrasta con lo obtenido en la encuesta en donde el 62% de los encuestados, afirman

que la información técnica de las plataformas virtuales mejora la recaudación del impuesto predial, debido al fácil acceso desde cualquier lugar. Frente a dichas consideraciones, García, C. (2015) recomienda que, impuesto predial es uno de los impuestos de mayor importancia para las autoridades locales, además que tiene una alta importancia para las finanzas públicas municipales y para ello se debe diseñar e implantar estrategias básicas que favorezcan la captación del Impuesto Predial.

Asimismo, el 81% de los encuestados en el Distrito de Santa Anita manifestaron que la creación de elementos complementarios difunde una información tributaria confiable, estos elementos tales como aplicaciones, páginas web, sistemas dirigidos al contribuyente, boletines electrónicos, se consideran necesarios para la eficiente comunicación con el contribuyente. Asimismo, se demostró que el 73% de los encuestados afirman que las interacciones del usuario con el contribuyente tendrán un resultado positivo para un eficiente Gobierno Electrónico, ya que la información que recibirá el contribuyente será valiosa, favorable y ventajosa en comparación con periodos anteriores en los que no se aplicaba un Gobierno Electrónico en la Municipalidad.

De la misma manera, para la segunda hipótesis secundaria, se determinó que si se aplica el Monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsará en la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020. Este resultado se contrasta con lo obtenido en la encuesta en donde el 73% consideran que las interacciones del usuario con el contribuyente tendrán un resultado positivo para un eficiente Gobierno Electrónico en el distrito de Santa Anita. Frente a estas consideraciones SANCHEZ, J. (2009) señala que, una nueva manera de organizar la gestión pública para incrementar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos se consigue mediante un uso intensivo y

estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la gestión interna del sector público, así como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos como también privados. La incorporación intensiva de GOBIERNO ELECTRÓNICO constituye una manera particular de estructurar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo además su importancia, tanto para mejorar la atención a los ciudadanos como para el desenvolvimiento de la operación interna de las organizaciones indicadas. Por otro lado, Campos, K. (2019) analizó la facultad de determinación que consiste en la recepción de pago de la deuda tributaria y la fiscalización frente a la recaudación del Impuesto Predial.

En el caso de la tercera hipótesis secundaria, se comprobó que si se efectúa la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes entonces se logrará la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020. Este resultado se contrasta con lo obtenido en la encuesta en donde se pudo apreciar también que el 67% de la población encuestada coincide en que las causas principales de morosidad en el pago del Impuesto Predial, se deben específicamente al desconocimiento de la utilización del Gobierno Electrónico, debido a que no reciben una información actualizada de sus deudas por pagar con la Municipalidad de Santa Anita, por otro lado, no tienen conocimiento de sus fechas de pago, por ello los retrasos. Este hallazgo se contrasta con lo investigado por Ramírez, A. (2017), encontrando que la problemática es enfocada al servicio del ciudadano con el fin de reforzar la utilización de las tecnologías y comunicación que se vienen desarrollando de manera lenta pero segura, también nos comenta que el gobierno digital es visto como un vehículo que las diferentes administraciones deben emplear en combinación con el uso de procesos de la planificación estratégica.

Existe también una población del 64% de encuestados los cuales consideran que con la aplicación de un Gobierno Electrónico el porcentaje de morosidad en el pago del

Impuesto Predial disminuiría, ya que como se precisó anteriormente los contribuyentes tendrían información explícita de la Municipalidad.

Por otro lado, la opinión generalizada del 73% de los encuestados ratifica que la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita ha sido afectada por las medidas estrictas establecidas por el estado a raíz de la propagación del Covid-19, Sin embargo, es relevante hacer énfasis, que las medidas implementadas por el estado a efectos de la pandemia de COVID-19, ha ocasionado efectos severos en relación con el empleo, los ingresos y la pobreza de nuestra población; viéndose reflejada en la recaudación del Impuesto Predial.

6.2 Conclusiones

Las siguientes conclusiones se alcanzaron con el desarrollo del presente trabajo de investigación:

- a) Se llegó a comprobar que las plataformas virtuales contribuyen en la estrategia de recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita, los datos debidamente contrastados permitieron determinar que las plataformas virtuales mejora la recaudación del impuesto predial ya que a mayor conocimiento por el lado de los contribuyentes estos no tendrán dificultades en la utilización y así mismo el pago de sus respectivos impuestos, en este caso con el pago del Impuesto Predial.
- b) Se constató que el monitoreo y capacitación de uso de plataformas efectivamente impulsa un óptimo resultado en cuanto a la fiscalización tributaria del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita. Es preciso señalar que los contribuyentes están de acuerdo en que los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita tengan capacitaciones frecuentes para el eficiente desarrollo de sus actividades, también consideran que las constantes interacciones del usuario con el contribuyente tendrán un resultado positivo.

- c) Se logró verificar que la adaptación y satisfacción de los contribuyentes, influye la reducción de los factores de morosidad en la recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Santa Anita. Debido a que las causas principales de morosidad sobre el pago del Impuesto Predial se deben específicamente al desconocimiento de la utilización, adaptación y aplicación del Gobierno Electrónico, es por ello que este procedimiento se debe de impulsar para generar los resultados esperados y sobre todo reducir los índices de morosidad, de esta manera se podrá demostrar la eficiencia en tanto a capacitaciones al contribuyente y trabajador de la Municipalidad.

Dados los resultados obtenidos, se ha llegado a la conclusión que, el Gobierno Electrónico impacta de una manera positiva en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Santa Anita ya que según los encuestados y los trabajadores públicos la utilización y práctica de esta nueva Cultura generará eficiencia y eficacia en su realización y los resultados de esta nueva aplicación se verán reflejados en la recaudación del Impuesto Predial, es así que podemos decir que el Gobierno Electrónico generará cambios trascendentales en la Municipalidad de Santa Anita y beneficios para el contribuyente y la localidad.

6.3 Recomendaciones

Conforme a los objetivos planteados en la investigación realizada a los contribuyentes y trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, se llega a concluir las siguientes recomendaciones:

- a) Las acciones que se deberían adoptar es la instauración o implementación de plataformas virtuales tales como del pago virtual digital mediante el botón del pago y/o pasarela de pago, a través del cual, los contribuyentes del distrito podrán realizar sus pagos entre ellos por concepto del Impuesto Predial sin necesidad de acercarse a las oficinas del municipio, lo que contribuye a evitar

aglomeraciones y disminuir el contacto físico. Los ciudadanos pueden utilizar esta herramienta virtual ingresando a un link y completando el formulario diseñado pensando en una experiencia sencilla y fácil para los usuarios. Todo ello, con la finalidad de implementar estrategias de recaudación del Impuesto Predial.

- b) Impulsar en la Municipalidad de Santa Anita el monitoreo y capacitación de un Gobierno Electrónico accesible, participativo e inclusivo, brindando orientación, asistencia y educación de diseños y estándares de servicio, basado en la comunicación bidireccional y permanente, enfocados en la tendencia de servicios de asistencia e información tanto colectiva como individual, garantizando la obtención y pago de tramites a través de diversas plataformas tecnológicas para con ello poder identificar la potencialidad del universo de contribuyentes y trabajar de forma estructurada, sistematizada, con codificación consistente y estandarizada. Por consiguiente, tener una percepción sobre las expectativas del contribuyente.
- c) Es imprescindible corroborar la adaptación y satisfacción de los contribuyentes promoviendo la cultura tributaria digitalizada para poder fortalecer el sistema tributario de la recaudación del Impuesto Predial. Cabe resaltar que para poder lograrlo una concientización tributaria se debe fomentar en la preparación educativa valores y actitudes con responsabilidad ciudadana que promuevan el cumplimiento de dichas obligaciones.

Por otro lado, después de los resultados obtenidos recomendamos a la Municipalidad de Santa Anita realizar la implementación y práctica del Gobierno Electrónico para la facilidad del cobro de impuestos, en este caso del impuesto predial, esta práctica no solo beneficiará el buen comportamiento en cuanto a cobros y pagos si no también la

mejora en la comunicación con el contribuyente, ya que gracias al gobierno electrónico se podrá tener una información explícita y sobre todo al día.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas:

Mendoza Ugarte, A. (2018). *El Impuesto Predial*. Jurista Editores.

Morales Mejía, J. (2010). *Fiscalización Tributaria*. Ediciones Caballero Bustamante.

Merino Jara, I. (2001). *Impuesto sobre bienes inmuebles*. Editorial Aranzadi Navarra.

De Cesare, C. (2016) *Sistemas del Impuesto Predial en América Latina y el Caribe*.

Lincoln Institute of Land Police.

Hernández, J. (2017) *Impuesto Predial: Sus Costos de Oportunidad*. Independently Published 2017.

Honores Coronado, J. (2021) *Gobierno electrónico. Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental.

Referencias Electrónicas:

Organización de los Estados Americanos. Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas.
https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

Oficina General de Tecnologías de la Información Área de Implementación y Capacitación (2021). Programa de Incentivos a la mejora de la gestión Municipal.
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/pimgm/PPT_PI2021_Meta2_Final_Tipo ABCD.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/pimgm/PPT_PI2021_Meta2_Final_Tipo_ABCD.pdf)

Barzola Millán, J.L. (2017) El sistema de intermediación digital y el método tradicional en la contribución de eficiencia, del procedimiento de constitución de empresas, en los administrados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. [Tesis para obtener el grado de Contador Público, Universidad de San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2851>

SIAF (2020) RECAUDACIÓN 2019 Y 2020 TOTAL DE IMPUESTO PREDIAL DE LAS MUNICIPALIDADES PARTICIPANTES EN LA META 2 DEL PI 2021. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/miql/metas/GUIA_META_2_recaudacion_2019_2020.pdf]

Cardona Madariaga, D. F. (2004). El Gobierno Electrónico. Una Herramienta estratégica de toma de decisiones., 21-26.

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731/2244>

GOB.PE (2020). Reporte de avances en gobierno y transformación digital. Gobernanza Digital.

<https://indicadores.digital.gob.pe/>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2019). Índice de Gobierno Digital 2019

<https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

Calmett Velázquez, J (2021) Influencia del E – Gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de islay, Arequipa 2019. [Tesis para obtener el grado de Contador Público, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcaveil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Franco, Catalina (2015) Diseño de estrategias para incrementar el Impuesto Predial en el municipio de Tepetlixpa Edo. De México. [Tesis para obtener el grado de Licenciado en Contaduría, Centro Universitario UAEM AMECAMECA].

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ÉPOCA DE COVID Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA 2019-2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo impacta la aplicación de un Gobierno Electrónico en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cómo las Plataformas virtuales contribuyen en la estrategia de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?</p> <p>b) ¿De qué manera el monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsa la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?</p> <p>c) ¿De qué forma la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes influye en la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si un Gobierno Electrónico impacta en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Comprobar de qué manera las Plataformas virtuales contribuyen en la estrategia de recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p> <p>b) Constatar si el Monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsa un óptimo resultado en la fiscalización tributaria del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p> <p>c) Verificar si la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes influye la reducción de los Factores de morosidad en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>Un modelo de Gobierno Electrónico impacta de manera positiva en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <p>a) Si se implementarán las Plataformas virtuales contribuirán en la estrategia de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p> <p>b) Si se aplica el Monitoreo y capacitación de uso de plataformas impulsará en la mejora de la fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p> <p>c) Si se efectúa la Adaptación y satisfacción de los contribuyentes entonces se logrará la reducción de los factores de morosidad de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santa Anita 2019-2020</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>X Gobierno Electrónico</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>X1: Plataformas Virtuales</p> <p>X2: Monitoreo y capacitación de uso de plataformas</p> <p>X3: Adaptación y satisfacción de los contribuyentes</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Y Recaudación del Impuesto Predial.</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Y1 Estrategia de recaudación</p> <p>Y2 Fiscalización tributaria</p> <p>Y3 Factores de morosidad</p>	<p>1. Tipo</p> <p>- Básica</p> <p>2. Nivel</p> <p>- Descriptivo</p> <p>3. Método</p> <p>Descriptivo, Estadístico y de Análisis-Síntesis.</p> <p>4. Diseño</p> <p>La investigación es de carácter "correlacional".</p> <p>5. Población</p> <p>La población que conforma la investigación está delimitada por los funcionarios públicos y contribuyentes</p> <p>6. Muestra</p> <p>Por lo tanto, la muestra calculada será igual.</p> <p>7. Técnica Encuesta</p> <p>8. instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

ANEXO N°2: ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: "EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ÉPOCA DE COVID Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA 2019-2020", la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

1.- ¿Cree usted que la Información técnica de las plataformas virtuales que utiliza la Municipalidad de Santa Anita contribuye con la mejora de resultados en la Recaudación del Impuesto Predial?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

2.- ¿Considera usted que la creación de elementos complementarios difunde la información tributaria confiable a los contribuyentes del distrito de Santa Anita?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

3.- ¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con profesionales calificados y proactivos para realizar la adecuada supervisión del desarrollo del usuario, con la finalidad que se incremente la recaudación del Impuesto Predial?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

4.- ¿Considera usted que las interacciones del usuario con el contribuyente tendrán un resultado positivo para un eficiente Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santa Anita?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

5.- ¿De acuerdo a su perspectiva, cree usted que la fidelización de contribuyentes con el Gobierno Electrónico generará resultados óptimos en la recaudación del Impuesto Predial?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

6.- ¿Considera usted que, la constante medición de la participación ciudadana mostrará la eficiencia de los mecanismos del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santa Anita?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

7.- ¿Considera usted, que la Municipalidad de Santa Anita logrará obtener una mayor recaudación del Impuesto Predial con la implementación del Gobierno Electrónico?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

8.- ¿Considera usted, que el municipio brinda un eficiente servicio de medios para la cobranza electrónica respecto a la recaudación del Impuesto Predial?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

9.- ¿Cree usted que la aplicación de mecanismos digitales, mejora la recaudación en favor de los servicios que se brinda a los ciudadanos?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

10.- ¿Cree usted que el resultado del análisis de cartera morosa mejore con el desarrollo y aplicación del Gobierno Electrónico?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

11.- ¿Cree usted que, las estrategias para incrementar los niveles de recaudación tributaria impacten positivamente en el contribuyente, mejorando su nivel de satisfacción y confianza?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

12.- ¿Considera usted que las causas principales de morosidad para realizar el pago del Impuesto Predial se deban específicamente al desconocimiento de la utilización del Gobierno Electrónico?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

13.- ¿En su opinión el incremento de los porcentajes de morosidad en el pago del Impuesto Predial ha incrementado en los años 2019 al 2020, si es correcto, cree usted que con la aplicación de un Gobierno Electrónico este porcentaje disminuya?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

14.- ¿Cree usted que la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita ha sido afectado, por las medidas estrictas establecidas por el estado a raíz de la propagación del virus COVID-19?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

