

Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria

Mag. Karol Melissa Arbaiza Godos¹

<https://orcid.org/0000-0003-1892-5266>

karolarbaiza@hotmail.com

PhD. Marco Antonio Tarrillo Vásquez

<https://orcid.org/0000-0003-4059-4205>

markoatv@hotmail.com

Dra. Gloria Fernández Pisfil

<https://orcid.org/0000-0001-8922-7022>

fernandezpg@hotmail.com

Dra María Cecilia Rojas Guanilo

<https://orcid.org/0000-0002-2415-3621>

ceciliarojas.legal11@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación da a conocer una revisión bibliográfica dentro del contexto de la emergencia nacional por el COVID 19, se estableció una cuarentena obligatoria en el Perú, esta impidió los tramites presenciales y/o otros procedimientos administrativos, lo que afectó grandemente el cobro de impuestos y otros trámites administrativos, esta problemática pudo ser evitada, si se hubiese implementados un gobierno electrónico sólido, con todos los niveles de relacionamiento. El objetivo general planteado es brindar una opinión sobre un modelo con una gestión operativa que permita efectuar una cobranza electrónica, esta investigación es de tipo básica donde se determina que una buena gestión entrega los instrumentos y las herramientas que se necesitan para poder logra los objetivos planteados de forma óptima, brindar un servicio de calidad, con mecanismos que fortalezcan la atención a todas las necesidades de la población. Para esto se estableció un enfoque conceptual sobre el gobierno electrónico, guiando la aproximación y los análisis en el trabajo, se analiza el entorno mundial del gobierno electrónico dentro de un contexto económico y social, recaban retos y lecciones que permitirán construir una mejor administración pública.

Palabras clave: *gobierno electrónico; cobranza; administración pública; impuestos*

¹ Autor Principal

Electronic government key tool in collection in Peru: a literary review

ABSTRACT

Within the context of the national emergency due to COVID 19, a mandatory quarantine was established in Peru, this prevented face-to-face procedures and/or other administrative procedures, which greatly affected the collection of taxes and other administrative procedures, this problem could be avoided, if a solid electronic government had been implemented, implemented with all levels of relationship. The general objective proposed is to provide an opinion on a model with an operational management that allows electronic collection, this research is of a basic type where it is determined that good management delivers the instruments and tools that are needed to be able to achieve the objectives set. optimally, provide a quality service, with mechanisms that strengthen attention to all the needs of the population. For this, a conceptual approach on electronic government was established, guiding the approach and analyzes at work, the global environment of electronic government is analyzed within an economic and social context, challenges and lessons are collected that will allow building a better public administration.

Keywords: *electronic; government; collection; public administration; taxes*

Artículo recibido 15 febrero 2023

Aceptado para publicación: 15 marzo 2023

INTRODUCCIÓN

Debido a las medidas de aislamiento y medidas impuestas por el estado en pandemia, está generando pérdidas en los ingresos estatales; se vuelve necesario que se digitalice el proceso de cobro debiendo este ser obligatorio para ejercer una administración responsable (Mitu, N. E., Mitu, G. T. R, 2022). Los países en mundo buscan recaudar impuestos, para poder cubrir algunas necesidades sociales, todo esto es amparado bajo una ley, normas y procedimientos. Gobierno electrónico como herramienta clave en la cobranza tributaria de servidores públicos, se enmarca dentro de la línea de investigación Reforma y Modernización del Estado se pretende, transformar, fortalecer y agilizar los procesos, para simplificar los procedimientos y sistemas administrativos del estado. La calidad del servicio actual en la cobranza en el Perú presenta una situación perniciosa principalmente para el usuario, el cual debe de realizar colas largas, tanto en el interior como el exterior de las instituciones, a la espera de un cálculo de deuda predial, un plazo de pago, fraccionamientos o formas de pago.

Diversos estudios reflejan la necesidad de actualizar la imposición de tributos para modernizar y a la vez simplificar el portafolio tributario, impulsando la actividad económica, de manera que los usuarios diversifiquen, sin que los impuestos se conviertan en barreras. (Tolosa, 2021)

Se transforma el gobierno en uno electrónico, usando mecanismos claves que permitan se fortalezca la gobernanza pública (OCDE, 2021) establece como una de las estrategias del gobierno electrónico el uso de tecnología electrónico como parte de la modernización del estado para generar el valor público requerido, un servicio integral, y se logre tener una labor exitosa.

En el 2019 se hizo público un informe sobre la percepción de servicio en Perú, de los cuales un 67% mantiene una distancia frente a marcas que dan una mala atención, y el 60% pide realizar su registro en el libro de reclamaciones, un 73% por demoras en la atención, un 69.4% de respuestas sin ningún argumento, un 53.8% por falta de atención, 51.8% trato poco cordial. Estos aspectos les han generado a los clientes malas experiencias, ocasionando la no recomendación de los servicios, reflejado en pérdidas de ventas de la empresa. (Gestión, 2019)

(INEI, 2020) en su documento de Percepción ciudadana sobre gobernabilidad y confianza en las instituciones, indica el porcentaje de confianza que tienen los ciudadanos a las instituciones, liderando

RENIEC con un 55.1% y las Municipalidades distritales con un 14%, esto refleja mala atención y carente servicio que se ofrecen las entidades del estado en nuestro País.

Los trabajadores son la pieza clave de mayor importancia para que las organizaciones puedan tener éxito, son la inversión de la empresa, por lo que se requiere tenerlos especializados y capacitados en temas de atención al cliente, para brindar un óptimo servicio de calidad. En cuanto a Lambayeque se evidencia problemas en el servicio, debido al escaso personal con el que cuenta (INEI, 2020) en su informe de indicadores de gestión municipal detalla que Lambayeque solo cuenta con 351 personas del área de administración tributaria; esto incluye cobranza, fiscalización de ingresos, registro de tributos y orientación al contribuyente, la municipalidad provincial de Lambayeque ofrece el pago de ventanilla con tarjeta de crédito o débito. En nuestro país solo 41 municipalidades realizan sus pagos por medio de la página web o pagos en línea. (ARMIJOS, 2019)

(COMEXPERU , 2021) Resalta la importancia de la economía electrónico y del proceso de globalización como un gran desafío para el gobierno, dando a la administración formas más colaborativas de poder trabajar, interactuar mejor con el usuario y lograr tener un gobierno más eficiente, eficaz, abierto, transparente y sobre todo responsable,

Se plantean como solución a esta problemática un gobierno electrónico con comunicación remota en los gobiernos locales, brindando una mejor atención en la cobranza del impuesto donde resalte la transparencia y a participación conjunta, haciendo uso la digitalización por su página web.

Si nuestra administración pública se hubiera encontrado en niveles óptimos de gobierno electrónico, se hubiera podido continuar con la tramitación normal de pagos a través de un gobierno electrónico, sin verse afectado los tramites y plazos administrativos; volviéndose imprescindible que el estado de sus mayores esfuerzos para lograr garantizar un acceso rápido y seguro a servicios públicos, recordemos que durante la pandemia el sector público se vio impedido de gestionar la cobranza de impuestos, esto amerita la necesidad de reforzar nuestra administración pública la cual debe estar suficientemente preparada para otorgar una apropiada gestión electrónica.

REVISIÓN LITERARIA

Según (SGP, 2021) en su Política Modernización de la Gestión Pública al 2021, gobierno electrónico, es hacer usos de ciertas tecnologías de la información para optimar los servicios, la información y propiciar la transparencia, una herramienta clave para la modernización de la gestión pública del estado; conforme este adquiere una mayor madurez se da una mejor comprensión de participación, se mejora la eficiencia y la capacidad de gobierno, incrementando la demanda y afluencia de la población

Al abordar este tema surgen varias teorías, la primera es la teoría que es sostenida por (Naser, 2011) es la evolución de un paradigma de todo un gobierno, es un concepto que une el uso intensivo de las TICS, con planificación y administración, proponiendo una nueva forma de gobierno; el objetivo es optimizar y facilitar todos los procesos de soporte para la institución, mejorando la creación de conductos que ayuden a crecer la transparencia y la participación de todos los ciudadanos. Así mismo esto elevará la importancia y el papel que cumple el buen manejo de la información dentro de la administración pública, con una buena planificación, estrategias digitales y la modernización, es la herramienta más eficaz y eficiente para brindar servicios rápidos y transparentes para todos los ciudadanos.

(OEA, 2020) Un gobierno electrónico debe afianzar sus bases en las TICS para lograr el éxito de sus funciones públicas, mejorar lazos entre gobierno y ciudadano, y optimizar la estrategia de ser íntegro y transparente, el usar herramientas tecnológicas ayudará a desarrollar a la sociedad desde el punto de procedimientos, calidad en la entrega de sus servicios públicos, decisiones más rápidas, gracias a una comunicación virtual efectiva y una transferencia eficaz entre las entidades.

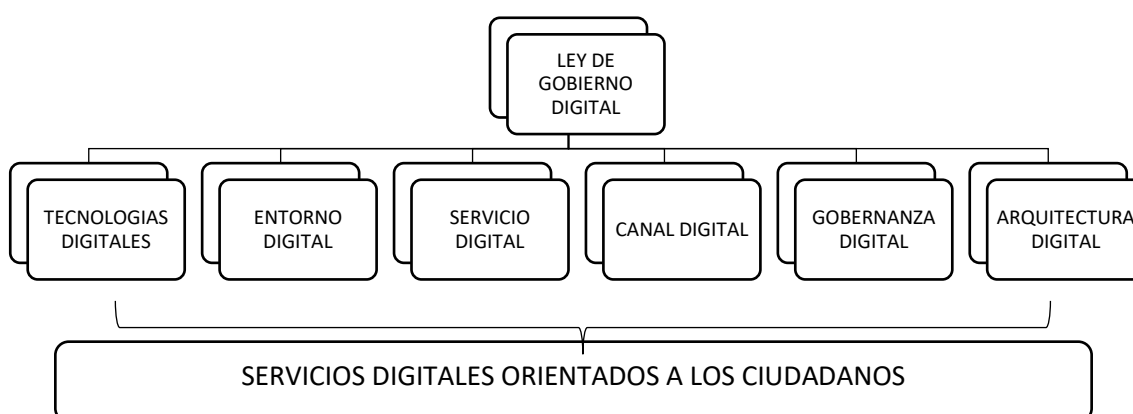
Es imprescindible que todos los servicios públicos estén cerca y a disposición de la población, de la misma forma los ciudadanos deben convertirse en fiscalizadores de cada gestión que vengán desarrollando las entidades del estado; gracias al gobierno electrónico los ciudadanos pueden acceder a diversa información por medio del portal web, asimismo es de ayuda para entidades que supervisan los recursos y los bienes del estado, por ejemplo; la Contraloría General de la República

Es preciso resaltar que el Gobierno electrónico está regulado en el Decreto Legislativo N° 1412 promulgado en el 2018, donde se ratifica la Ley de Gobierno Digital, regularizando las gestiones digitales del estado y las operaciones del gobierno; esta nueva regulación, exige a las entidades

públicas formar un comité para poder elaborar un plan de gobierno digital; propiciando un alto manejo y una mejor utilización de las Tics, óptimo manejo de lineamientos y directivas; estando el Plan de Gobierno Digital,, conformado por el Plan Electrónico, Estrategia Nacional y política de Gobierno Electrónico.

Figura 1

Gobierno Digital



Fuente: Decreto Legislativo 1412 el peruano 2018

En el Artículo N°3 del decreto en mención, se han adoptado algunas definiciones

Tecnologías digitales. - Son las TIC es decir las Tecnologías de la información y la Comunicación, aquí se incluye el Internet, los dispositivos móviles, tecnologías y las analíticas de datos, esto ayuda a tener una mejor recopilación, combinación, análisis, acceso e intercambio de todo el contenido digital; esto incluye a todos los servicios y aplicaciones inmersos en la materia del Gobierno Digital.

Entorno Digital. - Se define como el dominio habilitado por los dispositivos digitales y tecnologías, los cuales están interconectados por redes de datos o alguna comunicación, dentro de esto, se toma al internet, el cual soporto infraestructura, procesos, servicios, y hasta la interacción entre las personas.

Servicio digital. - Es la ayuda ofrecida de forma digital, mediante el manejo y uso del internet u cualquier red que se considere semejante, al servicio se le considera automático, no presencial y uso intensivo de tecnologías que están generando gran valor público para la población.

Canal Digital. - Medio a través del cual permite a la población tener un acercamiento con las entidades públicas u organismos del estado proporcionando un ingreso fácil a servicios digitales (Información de las instituciones, información de tramites, y el rastreo de servicios digitales) Este canal lo puede conformar los sitios web, las páginas, aplicaciones de móviles, redes sociales, etc.

Ciudadano digital. - Individuo que hace usos de los métodos digitales para poder realizar diferentes operaciones dentro de un entorno digital, respaldado por sus derechos y deberes.

Gobernanza digital. - Son el vinculado de métodos, herramientas, normas estructuras que ayudan evaluar, dirigir y poder supervisar tanto el uso como la adopción de las tecnologías digitales dentro de la organización.

Arquitectura Digital. - Esta compuesta por los lineamientos, componentes y los estándares, que ayudan a organizar sistemas de información, infraestructura y datos; así como los objetivos estratégicos de la entidad pública, promoviéndose la seguridad, colaboración, interoperabilidad, escalabilidad, así como el darle un uso optimo a la tecnología digital dentro de un ambiente de gobierno digital

Afin con el tema (Peruano, 2018) menciona que el SEGDI (Secretaría de Gobierno Digital) es el órgano que esta especializado en actividades digitales; es parte del ente rector de nuestro sistema Nacional de Informática, teniendo como funciones el administrar y realizar las políticas sectoriales, las nacionales, lineamientos, los planes nacionales, las normas y cualquier estrategia que este en línea de informática y gobierno electrónico.

Es importante resaltar la normatividad para que se genere un buen cambio de la información entras las diversas entidades del sector público; para esto se consiga por medio de los Portales de Datos espaciales del Perú los más importantes servicios web de información, aquí se puede usar la técnica de posicionamiento espacial también conocida como georreferencia; otorgando a los entes competencias y funciones establecidas en la normatividad. Fortalecer y ejecutar el Plan de implementación de los servicios webs de la información de georreferencia que llevan las entidades del estado.

Cobranza del Impuesto

El recabar impuestos en Perú viene tomando un papel sumamente importante como para el progreso, desarrollo del Perú y de toda la población. Para (SAT, 2020) la cultura tributaria se manifiesta en cumplir constantemente con los deberes de tributación, basados en la confianza, la razón y el afirmar nuestros

valores éticos, para cumplir con la ley y nuestra responsabilidad ciudadana; esto permitirá dejar de lado la evasión tributaria y seguir formando un Perú con mejores y más oportunidades para toda la población.

Figura 2

Facultades de la Administración Tributaria en el ámbito Municipal



Fuente: Marco Normativo Recaudación Tributaria Municipal (MEF, 2019)

Para (SAT, 2021) El impuesto predial es recaudado, administrado y fiscalizado por las Municipalidades Distritales del lugar en el que se encuentra el predio. El tributo en mención grava la cuantía de los predios tanto los urbanos como los rústicos; esto se calcula en base al autoevalúo; aquí se aplican aranceles y otros precios unitarios de construcción que son aprobados todos los años por el Ministerio de Vivienda y de Saneamiento.

Entre las Facultades de la administración tributaria establecidas por el MEF tenemos:

Determinación: Establece la existencia de una deuda tributaria, aquí se indica al contribuyente que tiene la obligación de pagar, aquí se fija el valor conformado por tres pasos; el primero es corroborar que exista la ejecución del suceso que esta generando el compromiso tributario. El segundo paso es determinar la base imponible. El tercer paso s realizar la liquidación de los tributos

Según (MEF, 2019) se considera como un predio al terreno que sea ganado tanto en mar, rio, edificaciones, instalaciones permanentes que no se podrían separar son destruir o sin alterar la edificación.

Los sujetos de impuesto predial son:

Activo Acreedor: Conformado por las Municipalidades en donde se encuentra el predio

Pasivo Deudor: Conformada por el contribuyente, y quienes tengan cualquier título como posesión o como tenedor (esto solo cuando no se logra determinar que existe el dueño o propietario).

Para poder evaluar los determinantes de los impuestos prediales, es importante analizar el valor del terreno, valor de la construcción y determinar si cuenta con obras complementarias.

Factores que afectan la Recaudación del Impuesto Predial

(Guerrero, 2015) el autor escribe como un factor que afecta la recaudación de impuesto predial es la falta de dinero de la población, la cultura de no querer pagar, la mala imagen que puede haber brindado los mandatarios, los casos de corrupción y el escaso cumplimiento de las acciones de cobro. Otro factor es que la Municipalidad no tenga la información actualizada del catastro de los impuestos prediales

El plazo para adquirir un predio; cuando se adquiere un nuevo predio el dueño tiene hasta el último día del mes hábil del año siguiente (mes febrero) de la adquisición o compra del bien. Si el propietario decide no hacerlo cometerá una infracción la cual debe ser sancionada con una multa.

METODOLOGÍA

La presente investigación se caracteriza por utilizar un enfoque cuantitativo, utilizará método del tipo estadístico para recopilar los datos y la información para contrastar la hipótesis, y en base a esta información generará una propuesta de patrones específicos para el comportamiento de la población objetivo e inclusive validar una serie de aspectos a nivel teórico que sustenten los patrones definidos. (Sampieri, 2019)

Es de nivel explicativo, basado en que se identifican casualidades del gobierno electrónico y el cobro del impuesto predial y la influencia en la calidad de servicio de la Municipalidad de Lambayeque. El nivel explicativo busca plantear las casualidades que pueden ser producida por algunos fenómenos, el objetivo es dar una explicación a la razón de los acotamientos y la situación en que estas ocurren. Los aspectos que se tomaron en cuenta para elaborar este estudio son:

Hacer procedimientos de búsqueda especializada de la información, con el fin de tener información, teorías conceptos, definiciones relevantes que fundamente la investigación y que refuercen el marco

teórico y los antecedentes.

A la población se le solicitó su permiso, y consentimiento para la encuesta; así mismo se le informó sobre el objetivo de la investigación. Es importante resaltar que para el desarrollo de la investigación de cuenta con el apoyo del responsable de atención al contribuyente de la Municipalidad de Lambayeque, quien amablemente brindó el acceso e información de los contribuyentes que pagan impuesto predial.

RESULTADOS

Los resultados demuestran que el gobierno electrónico y la cobranza inciden significativamente como una herramienta clave y fundamental para la administración pública, otorgando un buen servicio y satisfacción al cliente.

Se visualiza una similitud con Lizardo (2019) quien menciona al gobierno electrónico y como se percibe desde la postura de corrupción en Latinoamérica, el objetivo es determinar la relación de estas variables. Guillen (2020) se enfoca en el gobierno electrónico y la forma como es la gestión de tesorería dentro del estado, enfoque de nivel descriptivo – correlacional con el objetivo principal de ver la relación entre ambas variables, esta investigación reflejó la forma como las tecnologías de la información y una gestión de tesorería se relacionan significativamente.

Para culminar se puede mencionar que el gobierno electrónico y la cobranza como herramienta clave inciden sustancialmente en la calidad de servicio de una gestión pública, encontrándose mucha semejanza con el autor Paripancca (2019) quien habla de la calidad de los servicios y como estos satisfacen a la gestión pública con un diseño no transversal y un nivel descriptivo - correlacional.

CONCLUSIONES

- Se demuestra que el derecho de todos los ciudadanos acceder a una información pública, se vio afectado por la deficiente implementación de un gobierno electrónico.
- El gobierno electrónico, ayuda a tener una eficiente gestión pública y más aún cuando el estado se encuentra en emergencia, ayudando a garantizar un correcto procedimiento administrativo de cobranza.
- Se hubieran obtenido mejores resultados si se hubiera implementado la de trabajo remoto, u otros canales virtuales que permitan la recepción de solicitudes para acceso a información.

- Mantener como prioridad la modalidad de un trabajo remoto, adaptándose a una nueva convivencia social
- Para efectuar una eficiente cobranza a través de un gobierno electrónico se requiere que la ciudadanía perciba esta herramienta tecnológica con muchas ventajas, como veloz, dinámica, prevé casos de corrupción, permite ahorrar de tiempo y dinero.
- El gobierno electrónico y la cobranza inciden significativamente como una respuesta a la calidad de la gestión pública

RECOMENDACIONES

- AEstablecer planes estratégicos que ayuden a implementar una correcta tecnología, e ingresar a los procesos de cobranza electrónica para dar un acceso a una atención de calidad
- Es indispensable reforzar todos los procedimientos electrónicos desde un cobro, un oficio hasta una notificación electrónica
- Se considera muy pertinente que se pueda incluir a nuestra ley un procedimiento administrativo electrónico, en que se reconozca ciertos principios, como el de seguridad, el de protección de datos, garantías, etc.
- Es importante identificar cuáles son las necesidades básicas de la población en cuanto a la cobranza, estableciendo cuales son los servicios que tienen alta prioridad, poniendo a disposición de la ciudadanía una plataforma digital en la que se promueva los trámites para el respectivo pago.
- Se pongan en camino planes de mejora que permitan tener un mejor uso de la plataforma digital, para efectuar un mejor proceso de cobranza, viéndose reflejado en la población quien tendrá una capacidad de respuesta más óptima y rápida

LISTA DE REFERENCIAS

- Mitu, N. E., Mitu, G. T. (2022). Reforming the Property Tax System in Romania: A Necessity. Revista de Științe Politice. Revue des Sciences Politiques, no. 73/2022, 99-113.
- Revista Finanzas y Política Económica, Vol. 14, N.º1, enero-junio, 2022, pp. 207-244
<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.9>

Ravšelj, D.; Umek, L.; Todorovski, L.; Aristovnik, A. A Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades: A Bibliometric Study. *Future Internet* 2022, 14, 126. <https://doi.org/10.3390/fi14050126>

González-Bustamante, Bastián, Carvajal, Ariane, & González, Andrea. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.29265/gypv29i1.658>

ARMIJOS, F. M. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Scielo, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/importancia-capital-humano-para-exito-negocios/>

COMEXPERU . (Mayo de 2021). COMEXPERU . Obtenido de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>

Defensoría del Pueblo. (2021). Vigésimo Cuarto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Vig%C3%A9simo-Cuarto-Informe-Anual-de-la-Defensor%C3%ADa-del-Pueblo.-Enero-%E2%80%93-Diciembre-2020.pdf>

Gestión. (6 de Junio de 2019). Gestión.pe. Obtenido de <http://ptp.pe/wp-content/uploads/2018/12/Consumo.pdf>

INEI. (2020). Indicadores de Gestión Municipal. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/

INEI. (Mayo de 2020). Percepción ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y confianza en las instituciones. Obtenido de: http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf

- OCDE. (2021). Políticas de Banda Ancha para América Latina y el Caribe: Un Manual para la Economía Digital. Obtenido de <https://www.oecd.org/digital/broadband/lac-digital-toolkit/es/Home/toolkit-text-chapter12es.htm>
- Tolosa, H. A. (2021). Tributación y dinámica económica regional en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*.
- Acuña, R. (2015). Orientación adecuada sobre las obligaciones de los contribuyentes. Dirección General de Presupuesto Público, Lima. Obtenido de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metlas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). Estadística para la administración y la economía. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Armas, U., & Armas, S. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 2-3. Obtenido de: https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social: Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis*, 44-45. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179653096014>
- Cabanellas, G. (2017). *Diccionario Jurídico Elemental*. Bolivia: Ed. Heliasta.
- Cacciavillani, M. (2020). Capacitación en Servicio al Cliente. *Compara Software*. Obtenido de <https://blog.comparasoftware.com/capacitacion-en-servicio-alcliente/>
- Camacho, M. (2015). Satisfacción de los contribuyentes. Dirección General de Política de Ingresos Públicos, Lima. Obtenido de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metlas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf
- Carman, J. (2008). "Consumer perception of service quality: an assessment of SERVQUAL dimensions". *Journal of retailing*, 33-35. Obtenido de: <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>
- Carrasco, S. D. (2017). *Metodología de la Investigación Científica* (8 ed.). Lima: San Marcos.

- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4-5. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/10874>
- Católico, D., & Suárez, S. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 50-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517754054007>
- Cervantes, V. (2017). Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla. *Revista Científica Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/>
- Chacon, K. (2019). Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de Gobierno Digital en los Gobiernos Locales del Estado Peruano. Obtener el título profesional de Ingeniera Informática. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15458/CHACON_DOMIN_GUEZ_KARINA_DISE%C3%91O_MECANISMO_MEDICI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F: McGraw Hill.
- Chocobar, M. (2018). Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 50. Obtenido de: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=4ZUMjoMPHA%3D&tabid=1814>
- Churchill, G., & Surprenant, C. (2014). “An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction”. *Journal of Marketing Research*, 19. Obtenido de: <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%C3%93n%20del%20consumidor....pdf>
- Collera. (2018). Estonia, el primer país digital del mundo. *El País*. Obtenido de https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807_984041.html
- Cormann, M. (2014). Hacia una gestión más efectiva y dinámica en México. *Revista política, globalidad y ciudadanía*, 35-37. Obtenido de: <https://www.oecd.org/redirect/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

- Cruzado Morey, O. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55431/Cruzado_MON-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Armas, R., & De Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones y consideraciones para su implementación. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de: https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- De la Cruz Galarza, J. (2018). Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Cruz, J. (2018). Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. Optar el grado de Maestría. Universidad César Vallejo. Obtenido de Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>.
- Decreto Legislativo N° 1412. (13 de Setiembre de 2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-queaprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (9 de Enero de 2013). Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCMAprueba-la-PNMGP.pdf>
- Decreto Supremo N° 133-2013. (2013). Secretaría Técnica del CCIDEP - SEGDI. Obtenido de <https://www.geoidep.gob.pe/conoce-lasides/institucional/principales-actores-y-avances/secretaria-tecnica-delccidep>
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF. (2004). TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL. Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=esES&Itemid=100242&view=article&catid=45&id=1758&lang=es-ES

Defensoría del Pueblo. (2020). Vigésimo Tercer Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Perú:

Defensoría del Pueblo. Obtenido de https://www.defensoria.gob.pe/wpcontent/uploads/2020/05/InformeAnual_2019.pdf

Delgado Arevalo, M. (2020). Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección

Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. Tarapoto: Universidades César Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55436/Delgado_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Revista Mutidisciplinar*, 15-18. Obtenido

de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/109>

Díaz, J., & Cruz, B. (2016). Cultura Tributaria. *Revista Publicando*. Obtenido de:

<file:///C:/Users/D/Downloads/Dialnet-CulturaTributaria-5879392.pdf>

Dris, A., & Cothman, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the

Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 69. Obtenido de <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>

Duque, E. (2016). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de*

Ciencias Administrativas y Sociales, 5-10. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Echevarría, Z. (2020). Tributación durante la Pandemia. *Revista Tributaria de la Universidad de Lima*,

8-10. Obtenido de: <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/zully-chevarria-arrieta-24-06-2020>

Fabiani Orbea, B. (2017). El Gobierno electrónico y su relación con la rendición de cuentas de las

Universidades públicas de la zona 5 del Ecuador. Ecuador. Obtenido de: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gobiernoelectronico-universidades.html>

Fernández Delgado, B. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el

centro de salud Characato, Arequipa, 2018. AREQUIPA: Universidad César Vallejo. Obtenido de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Mar del Plata: Universidad FASTA. Obtenido de: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1

Fernández, E. (2015). Calidad en Atención al Usuarios de la Administración Pública. Universidad F.A.S.T.A. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=

Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. Journal of the Selva Andina Research Society, 8(2), 155-156. Obtenido de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008

Gallardo, A., & Grandón, R. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. PhD in Business Sciences. Obt: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. Annals of Social Sciences & Management studies. Obtenido de: <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>

Gomez, S. (2017). Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6188>

Gonzales, L., & Echevarría, A. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. CLEI Electronic Journal, 8-9. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S071750002016000200008&script=sci_abstract&tln g=es

González Leiva, R. (2017). Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción. Chile: Universidad de Chicle. Obtenido de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodrigo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guedez, J. (2020). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones.

Revista Científica Compendium, 22-42. Obtenido de:
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552>

Guillén Rengifo, R. (2020). Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería en la Administración Central

del Ministerio de Salud, Lima año 2020. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60159/Guillen_RRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). metodología de la investigación (cuarta edición).

México: McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas

cuantitativas, cualitativas y mixtas. Mc Graw Hill Education. Obtenido de:
<https://dokumen.pub/qdownload/metodologia-de-lainvestigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-1nbsped-1456260960-9781456260965.html>

Herrera, C. (2018). La Comunicación Tributaria. Revista de administración tributaria CIAT/AEAT/IEF,

España. Obtenido de:

<https://www.ciat.org/revista-deadministracion-tributaria-ciataeatief-no-44/>

Huancas Huamán, J. (2020). Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno

Regional de San Martín, 2020. San Martín: Universidad César Vallejo. Obtenido de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INEI. (2020). “PERÚ: PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE GOBERNABILIDAD, DEMOCRACIA Y CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES, SEMESTRE: OCTUBRE 2019 - MARZO 2020.

Perú. Obtenido de:
http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf

- INEI. (2020). Perú: Indicadores de Gestión Municipal. Perú. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf
- INEI. (2020). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020. 65- 72. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf
- López Mosquera , D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante. Ecuador: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL. Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, J. (2016). The Electronic Government and Public Services. Legal Framework Spanish. Engineering Profiles, 74. Obtenido de: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/view/813/731
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). Capacitación por competencia: Principios y métodos. Santiago de Chile.: Derechos Reservados. Obtenido de: http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf
- Martínez, T., & Ramos, J. (2012). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. España: Ed. Síntesis Psicología.
- Mayrena, M. (2017). Importancia de los ingresos públicos en la economía Nicaraguense. Publicaciones FAREM, 35-36. Obtenido de: <https://repositorio.unan.edu.ni/12668/2/230-Texto%20del%20art%C3%ADculo-231-1-10-20180918.pdf>
- MEF. (2004). Decreto Supremo N° 156-2004-MEF. Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de: <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/226256-156-2004-ef>
- MEF. (2018). Manual para la mejora de la recaudación de impuestos: Atención al Contribuyente. Obtenido de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metadatos/2_Atencion_al_contribuyente.pdf
- MEF. (2019). Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal. Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación. Obtenido de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/MINSA_ciclovia_normas.pdf

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

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Paripancca Herrera, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pimienta Prieto, J., & De La Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la investigación (3ra. ed.). Pearson Educación de México, S.A. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>

Pinto J., E. (2018). Metodología de la Investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.

Portillo, J. (2014). La recaudación tributaria y los beneficios fiscales de las cooperativas en el IS. Análisis y evolución. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 82. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17433883010.pdf>

Ramos, V., & Unda, X. (2015). Teoría de la Confirmación-Desconfirmación expectativas para gestionar la motivación. Revista Politécnica Nacional, 3-4. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/234020747.pdf>

Rincón Cárdenas , E., & Vergara, C. (2017). Electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. Bogotá: Universidad Del Rosario. doi:dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275

Rincón, E., & Vergara, C. (2017). Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico. Bogotá-Colombia: Ed. Universidad del Rosario.

Ríos Velásquez, C. (2020). Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio en el Área de Logística de CENFOTUR 2020. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63026/Rios_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rivera, E. (2016). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico: Una revisión de la literatura en Gestión y Política Pública. *Revista Saber Servir*, 12- 13. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202>.
- Rodríguez Orihuela , R. (2018). Servicio al cliente: los dos errores principales que se cometen. Lima: Conexión Esan. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/09/28/servicio-al-clientelos-dos-errores-principales-que-se-cometen/>
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1-23. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Shaharier, A., & Mondal, M. (2021). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 92-93. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585618300992?via%3Dihub>
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Revista Comuni@cción*, 5-6. Obtenido de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2011). Contribución de la información en la calidad de los servicios. *Revista Venezolana de Información,Tecnología y Conocimiento*, 8-12. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82317684004>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelo de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Revista UNEXPO*, 60-61. Obtenido de: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64/39>
- Torres, S. (2017). Indicadores para la evaluación de la Calidad del Servicio. *Revista LACCEI*. Obtenido de: https://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE092_Torres.pdf
- Trujillo, E. (2020). Contribuyente. *Economíapedia*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>
- Vargas Díaz, J. (2020). Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020. Tarapoto: Universidad Cesar

Vallejo.

Obtenido

de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora, C., & Cedeño, N. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración. Revista Espacios Vol. 39, 15. Obtenido de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>.