



Doi: <https://doi.org/10.70577/ASCE/636.651/2025>

Recibido: 2025-03-28

Aceptado: 2025-04-24

Publicado: 2025-05-26

Recaudación tributaria y su relación con el gobierno electrónico en el gobierno local de la ciudad de Juliaca

Tributary culture and its relationship with the collection of municipal taxes in the local government of the Juliaca city

Autores:

José Cesar Vilca Núñez

<https://orcid.org/0009-0001-7693-2483>

biuldingcorp@gmail.com

Universidad Nacional de Juliaca

Juliaca – Perú

Yolanda Alcos Mamani

<https://orcid.org/0009-0002-4308-7209>

yosly_20@hotmail.es

Universidad Nacional del Altiplano

Puno – Perú

Jhonatan Hinojosa Mamani

<https://orcid.org/0000-0002-4571-2453>

jhinojosa@unap.edu.pe

Universidad Nacional del Altiplano

Puno – Perú

Gerardo Hugo Flores Mestas

<https://orcid.org/0000-0002-9565-4423>

hugofloresmestas@gmail.com

Universidad Nacional de Moquegua

Moquegua – Perú

Cómo citar

Vilca Núñez, J. C., Alcos Mamani, Y., Hinojosa Mamani, J., & Flores Mestas, G. H. (2025). Recaudación tributaria y su relación con el gobierno electrónico en el gobierno local de la ciudad de Juliaca. *ASCE*, 4(2), 636–651. <https://doi.org/10.70577/ASCE/636.651/2025>



Resumen

El artículo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre recaudación tributaria y el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2024. Se desglosa mediante una metodología cuantitativa, tipo básica, diseño no experimental – transeccional y nivel correlacional. La población de estudio está conformada por pobladores de área urbana de la ciudad de Juliaca que asciende 252 671 pobladores, con una muestra de 384 usuarios del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron: la encuesta y cuestionario. Los resultados denotan que 24.2% representa el nivel bajo del gobierno electrónico y un 33.3% a la recaudación tributaria, nivel regular, el gobierno electrónico abarca el 53.9% y la recaudación tributaria el 64.1%. Finalmente, en el nivel alto, el gobierno electrónico muestra un significativo 21.9% frente a solo un 2.6% de la recaudación tributaria. Se concluye en determinar que existe una relación significativa entre la recaudación tributaria y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2024

Palabras clave: Gobierno electrónico, impuesto predial, impuesto a la alcabala, impuesto al patrimonio vehicular.



Abstract

The objective of this article is to determine the relationship between tax collection and e-government in the Provincial Municipality of San Román - Juliaca, 2024. It is broken down by means of a quantitative methodology, basic type, non-experimental design - transectional and correlational level. The study population is made up of inhabitants of the urban area of the city of Juliaca, which amounts to 252,671 inhabitants, with a sample of 384 users of the Tax Administration Service of the Provincial Municipality of San Román - Juliaca. The data collection techniques and instruments used were: the survey and questionnaire. The results show that 24.2% represent the low level of e-government and 33.3% of tax collection; at the regular level, 53.9% of e-government and 64.1% of tax collection. Finally, at the high level, e-government shows a significant 21.9% compared to only 2.6% of tax collection. It is concluded that there is a significant relationship between tax collection and e-government in the Provincial Municipality of San Roman - Juliaca, 2024.

Keywords: E-government, property tax, excise tax, vehicle asset tax.



Introducción

La recaudación tributaria municipal en el Perú enfrenta múltiples dificultades derivadas de la limitada implementación tecnológica, las brechas de capacitación en funcionarios y la escasa participación ciudadana en entornos digitales. En San Román – Juliaca, se observa que solo el 39% de los contribuyentes accedía a servicios tributarios en línea durante la pandemia, mientras que más del 50% seguía recurriendo a canales presenciales (Roseth et al., 2021). Esta realidad se agrava por el bajo dominio de competencias digitales: solo el 30% de los funcionarios poseía habilidades básicas en TIC (Pillaca, 2022). A nivel regional, el avance del gobierno electrónico permanece restringido (Calero, 2023), y el cumplimiento tributario es aún ineficiente (Durand et al., 2021; Sanchez, 2023; Pasquali, 2020).

La necesidad de esta investigación se sustenta en las debilidades estructurales de la gestión tributaria digital tanto a nivel nacional como local. En Lambayeque, el gobierno electrónico influyó significativamente en la calidad del servicio tributario, revelando una relación positiva de 0.699 entre ambos factores (Cubo et al., 2022a; Huamán & Medina, 2022; Martínez & Rincón, 2021). En la provincia de Pasco, se evidenció que la obligación tributaria y la administración influyen directamente en la gestión por resultados, con coeficientes superiores al 0.5 (Paucar, 2022). En Lima, el uso del gobierno electrónico en el Ministerio de Salud mostró una fuerte relación con la eficiencia de la gestión de tesorería (Guillen, 2020). Mientras tanto, en Juliaca, la atención a los usuarios mediante plataformas digitales reflejó mejoras moderadas, pero estadísticamente significativas (Quispe, 2022). Crespo (2020) evidenció que los municipios de San Román aún tienen un desarrollo incipiente del e-gobierno. Y en otra instancia, Freire (2019) expuso cómo la voluntad política local condiciona el éxito de la modernización digital.

La recaudación tributaria constituye una función esencial de los gobiernos locales, ya que permite financiar obras públicas, servicios básicos y programas sociales. En el contexto municipal, esta función se expresa a través de tributos como el impuesto predial, el impuesto a la alcabala y el impuesto vehicular, cuya administración y fiscalización depende directamente de las entidades edilicias (Ruiz-Ruiz y Montero-Cobo, 2022). Según Tarrillo y Callao (2022), un sistema tributario municipal eficiente debe ser equitativo, comprensible y adaptable a la realidad económica local. El cumplimiento de estas obligaciones, sin embargo, se ve afectado por la informalidad y la limitada cultura tributaria. Romero et al. (2021) señalan que el valor autoavaluado del predio define en gran medida la carga tributaria, lo que exige un sistema justo de cálculo. Arenas y Riveros (2021) advierten que, en Puno, si bien ciertos impuestos alcanzan niveles aceptables de recaudación, las tasas municipales presentan mayores dificultades. En tanto, el pilar de la administración tributaria condiciona directamente la eficiencia institucional (Manrique-Cáceres & Narváez-Soto, 2020; J. Villalobos, 2023).

El gobierno electrónico representa una estrategia de modernización estatal mediante el uso de tecnologías digitales para mejorar la gestión pública, facilitar trámites y promover la transparencia



institucional. Según Alfaro et al. (2021), su implementación permite que los ciudadanos accedan a servicios públicos sin restricciones de tiempo ni espacio, promoviendo una administración más accesible. Asimismo, esta modalidad incorpora portales web, plataformas de pago y mecanismos de consulta en línea (Blesa, 2023; Kopecký et al., 2022). Honores (2021) estructura su desarrollo en cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación, cada una con distintos niveles de digitalización y participación ciudadana. Becerra (2022) sostiene que el e-gobierno no solo automatiza trámites, sino que también fomenta la rendición de cuentas y la inclusión. Villalobos y Diaz (2023) precisan que, desde su fase inicial, esta herramienta ya genera impactos importantes en la apertura informativa. Además, Támara y Espinoza (2023) reconocen que su eficacia depende tanto de la infraestructura tecnológica como de la capacidad institucional para gestionar el cambio.

El marco normativo peruano respalda la incorporación del gobierno electrónico como parte del proceso de modernización del Estado. La Ley N.º 27658 plantea mejorar la capacidad de respuesta institucional, haciendo énfasis en servicios tributarios más ágiles y eficientes. Calero (2023) sostiene que, aunque la ley establece una directriz clara, su implementación es dispar, especialmente en gobiernos subnacionales. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática reportó que solo el 57% de los sistemas digitales ofrecen datos en tiempo real, lo cual revela una ejecución parcial. Para Honores (2021), el tránsito entre las fases del gobierno electrónico no ocurre de manera automática, sino que requiere voluntad política y adecuación institucional. Nauca et al. (2023) explican que este proceso exige personal capacitado, infraestructura tecnológica y articulación entre niveles de gobierno. Desde una visión administrativa, Tarrillo y Callao (2022) argumentan que un sistema tributario moderno debe estar sustentado no solo en normas técnicas, sino también en principios de equidad y sostenibilidad. Durand et al. (2021) advierten que, sin una estructura digital sólida, las estrategias recaudatorias pierden eficacia y permanencia.

Los conceptos revisados permiten entender que la recaudación tributaria y el gobierno electrónico no operan de forma aislada, sino en interacción constante dentro de la gestión municipal. Mientras una variable define la capacidad fiscal, la otra configura el canal y la calidad del servicio. Esta relación, sujeta a condiciones institucionales, legales y tecnológicas, justifica la presente investigación. Por tanto, el objetivo de este artículo es determinar si existe relación significativa entre el nivel de recaudación tributaria y el desarrollo del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, durante el año 2024.

Material y métodos

El estudio se desarrolló en la ciudad de Juliaca, capital de la provincia de San Román, una de las jurisdicciones urbanas más dinámicas del altiplano peruano. La población estuvo conformada por los ciudadanos del área urbana que hacen uso de los servicios tributarios de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, ascendiendo a 252,671 personas según datos del INEI (2020). La muestra fue de 384 usuarios, determinada mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple,



considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Este tamaño muestral permitió obtener información representativa sobre la percepción ciudadana respecto a la gestión tributaria y el uso del gobierno electrónico en el contexto municipal.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos con fines de comprobación empírica (Calle, 2023). Se aplicó el método hipotético-deductivo, lo que permitió plantear y contrastar hipótesis a partir de una muestra estadísticamente válida (Castañeda, 2022). El diseño fue no experimental y transeccional, puesto que no se manipuló ninguna variable y los datos se recolectaron en un solo momento temporal (Hadi et al., 2023). A nivel metodológico, se trata de un estudio correlacional, ya que busca determinar la relación entre dos variables sin establecer relaciones de causalidad (Hinojosa et al., 2024; Supo, 2024). Asimismo, se enmarca dentro del tipo de investigación básica, orientada a ampliar el conocimiento teórico sin una aplicación práctica inmediata (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018).

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado de 28 ítems en escala de Likert, con cinco opciones de respuesta que oscilaron entre “nunca” y “siempre”. Este instrumento se organizó en dos bloques, uno por cada variable, e incluyó indicadores específicos para evaluar dimensiones como el impuesto predial, vehicular y de alcabala, así como las fases del gobierno electrónico (Cisneros-Caicedo et al., 2022). El análisis estadístico se realizó con apoyo del software SPSS. Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, y dado que las variables no presentaron distribución normal, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, adecuado para variables ordinales.

Resultados

Recaudación tributaria y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román**Tabla 1***Datos estadísticos descriptivos referidos a la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román*

Recaudación tributaria	
Número de participantes	384
Media	1.69
Error estándar de la media	0.026
Mediana	1,68 ^a
Moda	2
Desv. Desviación	0.515
Varianza	0.266
Asimetría	-0.250
Error estándar de asimetría	0.125
Curtosis	-0.736
Error estándar de curtosis	0.248
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	3
Suma	650

Los datos descriptivos muestran que la media de percepción sobre la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román es de 1.69, ubicándose entre los niveles “bajo” y “regular” según la escala definida. La mediana de 1.68 y la moda de 2 indican que la mayoría de los ciudadanos se sitúa dentro de una categoría próxima al nivel medio. El bajo error estándar de la media (0.026) confirma que el promedio estimado es consistente. Emergiendo la perspectiva de una distribución general de respuestas no presenta grandes oscilaciones y que existe una tendencia relativamente uniforme en la percepción de la recaudación tributaria entre los usuarios encuestados.

El valor de la desviación estándar (0.515) indica una dispersión moderada de los datos respecto a la media. La varianza, que representa el cuadrado de la desviación estándar, es de 0.266, lo que confirma una variabilidad contenida. El rango observado es 2, lo que implica que las respuestas se concentraron en un intervalo limitado dentro de la escala de Likert. El valor mínimo fue 1 y el máximo 3, por lo tanto, ningún encuestado calificó la recaudación tributaria en niveles altos, lo que evidencia una evaluación conservadora por parte de la población. Este patrón de dispersión moderada y rango restringido permite deducir que hay coincidencias entre los participantes respecto a sus experiencias tributarias en la municipalidad.

Respecto a la forma de la distribución, se observa una asimetría negativa de -0.250, lo cual presenta que los datos tienden levemente hacia la derecha, con una mayor concentración de valores bajos. La curtosis de -0.736 perfila una distribución más aplanada que la normal, lo que implica una menor concentración de respuestas en torno a la media. Los errores estándar de asimetría (0.125) y curtosis

(0.248) permiten confirmar que estas diferencias respecto a una distribución normal no son lo suficientemente marcadas como para invalidar la homogeneidad general. En conjunto, los indicadores muestran que la percepción sobre la recaudación tributaria es limitada y tiende a mantenerse en niveles bajos, con pocas variaciones entre los participantes.

Tabla 2

Datos estadísticos descriptivos referidos al gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román

Gobierno electrónico	
Número de participantes	384
Media	1.98
Error estándar de la media	0.035
Mediana	1,97 ^a
Moda	2
Desv. Desviación	0.679
Varianza	0.462
Asimetría	0.029
Error estándar de asimetría	0.125
Curtosis	-0.824
Error estándar de curtosis	0.248
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	3
Suma	759

a. Se ha calculado a partir de datos agrupados.

El promedio obtenido para la variable gobierno electrónico es de 1.98, valor que se aproxima al nivel regular en la escala de medición utilizada. La mediana es de 1.97 y la moda es 2, indicando que la mayoría de respuestas se concentraron en el segundo nivel de la escala. El error estándar de la media, que asciende a 0.035, es relativamente bajo vislumbrando una consistencia razonable en los datos obtenidos. Estos resultados muestran una percepción algo más favorable respecto al componente digital de la gestión pública en comparación con la recaudación tributaria, aunque aún con predominancia en niveles medios y sin llegar a evaluaciones altas.

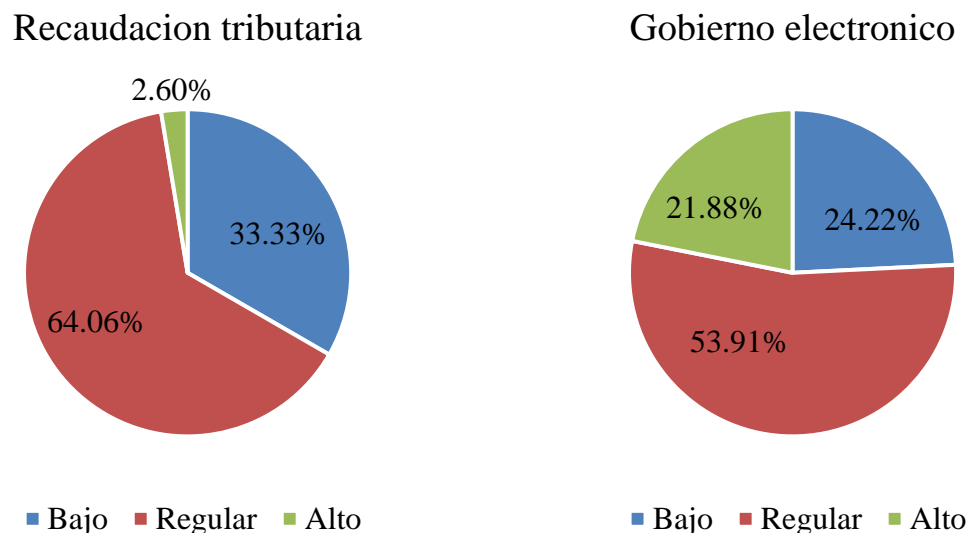
La desviación estándar registrada es de 0.679, lo cual implica que existe una mayor dispersión en las respuestas respecto a la media en comparación con la variable recaudación tributaria. La varianza, que alcanza 0.462, también respalda esa amplitud. El rango observado es de 2 puntos, con valores mínimos y máximos de 1 y 3 respectivamente, lo que indica que las opiniones oscilaron entre evaluaciones bajas y altas, sin extremos fuera de la escala definida. Estos datos muestran una amplitud aceptable en la distribución de opiniones, lo que podría deberse a diferencias en el acceso, familiaridad o experiencia de los ciudadanos con los servicios electrónicos de la municipalidad, como páginas web, formularios virtuales, trámites digitales y comunicación institucional vía plataformas.

En cuanto a la forma de la distribución, se observa una asimetría ligeramente positiva de 0.029, lo que implica que los datos están levemente inclinados hacia los valores más bajos, aunque la diferencia es prácticamente insignificante. La curtosis negativa de -0.824 indica una curva algo aplanada, con menor concentración de respuestas en torno al valor central y mayor dispersión hacia los extremos. Sin embargo, tanto el error estándar de asimetría (0.125) como el de curtosis (0.248) indican que estas variaciones no son estadísticamente anómalas. El total acumulado de puntuaciones es 759, lo cual corresponde a una media coherente con la escala de 384 participantes. Estos indicadores reflejan una percepción general moderada del gobierno electrónico, sin concentraciones pronunciadas ni extremos.

Nivel de recaudación de tributaria y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román

Figura 1

Frecuencia del nivel de recaudación de tributaria y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román



El gráfico circular correspondiente a la variable recaudación tributaria muestra que el 64.06% de los encuestados percibe un nivel regular en los servicios de tributación municipal. Un 33.33% considera que dicho nivel es bajo, mientras que solo el 2.60% lo sitúa en un nivel alto. Esta distribución revela que más del 97% de los usuarios no identifica una gestión eficiente en materia tributaria. La mínima proporción que atribuye un nivel alto muestra una debilidad estructural en los mecanismos de cobro, fiscalización o atención al contribuyente. Esta percepción generalizada podría estar asociada a deficiencias en infraestructura, lentitud en los procesos o escasa cultura tributaria promovida por la entidad.

En el caso de la variable gobierno electrónico, el 53.91% de la población evaluó su nivel como regular, mientras que un 24.22% lo calificó como bajo. Llama la atención que un 21.88% considera

que el nivel es alto, lo cual contrasta con los porcentajes obtenidos para recaudación tributaria. Por consiguiente, los esfuerzos de digitalización en el municipio han tenido mayor aceptación o impacto perceptivo que las acciones orientadas al cobro de tributos. El porcentaje alto, aunque minoritario, da indicios de que ciertos servicios digitales como formularios en línea, consultas virtuales o notificaciones digitales han empezado a funcionar adecuadamente para un sector de la población, aunque todavía sin cobertura masiva.

Comparando ambas variables, se puede advertir que el gobierno electrónico posee un mejor posicionamiento en la percepción ciudadana que el sistema de recaudación tributaria. La diferencia entre quienes consideran “alto” el nivel de gobierno electrónico (21.88%) y quienes piensan lo mismo de la recaudación (2.60%) es amplia. Del mismo modo, el nivel “bajo” en tributación casi duplica al observado en la variable digital. Esta relación podría interpretarse como una muestra de que los recursos tecnológicos comienzan a influir positivamente en la calidad de los servicios municipales, aunque sin llegar aún a modificar por completo la eficiencia de los procesos tributarios. La mejora percibida en lo digital parece avanzar más rápido que la transformación estructural del sistema recaudador.

Tabla 3

Niveles de correlación entre recaudación tributaria y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Román

Rho de Spearman		Gobierno electrónico	Interacción	Transacción	Transformación	Presencia
Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	0,519**	0,399**	0,640**	0,511**	0,516**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	384	384	384	384	384
Impuesto predial	Coefficiente de correlación	0,459**	0,374**	0,566**	0,457**	0,254**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	384	384	384	384	384
Impuesto vehicular	Coefficiente de correlación	-0.054	-0.023	0,180**	0.065	0.097
	Sig. (bilateral)	0.295	0.652	0.000	0.201	0.057
	N	384	384	384	384	384
Impuesto de alcabala	Coefficiente de correlación	0,526**	0,526**	0,528**	0,428**	0,686**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	384	384	384	384	384



El coeficiente de correlación general entre recaudación tributaria y gobierno electrónico es de 0.519, con un nivel de significancia de 0.000, lo cual indica una relación estadísticamente significativa y de intensidad moderada. Este resultado indica un panorama que muestra mayor nivel de gobierno electrónico, cuando la percepción sobre la eficiencia de la recaudación tributaria tiende a mejorar. Al analizar por fases, se observan correlaciones relevantes: la fase de transacción registra el coeficiente más alto (0.640), seguida por presencia (0.516) y transformación (0.511). Estos resultados indican que las dimensiones tecnológicas más avanzadas, como pagos virtuales y trámites en línea, tienen mayor relación con la eficiencia percibida en los procesos tributarios municipales.

Cuando se examina la relación entre el gobierno electrónico y los componentes específicos de la recaudación, se aprecia que el impuesto predial presenta una correlación de 0.459, también significativa y de intensidad moderada. El impuesto a la alcabala, por su parte, alcanza un coeficiente de 0.526, siendo la relación más alta entre las dimensiones tributarias. En cambio, el impuesto vehicular muestra un coeficiente de -0.054, sin significancia estadística, presentando un escenario de ausencia de relación. La fase de transacción es la que más se asocia tanto al impuesto predial (0.566) como al impuesto a la alcabala (0.528). Estos resultados reflejan que la digitalización tiene efectos diferenciados según el tipo de tributo y la complejidad del proceso administrativo que conlleva.

La dimensión “presencia” se relaciona de forma significativa con todos los indicadores tributarios, salvo con el impuesto vehicular, alcanzando una correlación de 0.686 con el impuesto a la alcabala, lo que representa el valor más alto de toda la tabla. Por su parte, la fase de interacción tiene menor peso en la correlación con los impuestos, excepto en el caso del impuesto a la alcabala, donde registra una relación moderada. El análisis permite concluir que los servicios digitales no influyen del mismo modo en todos los tributos, siendo más eficaces allí donde el proceso digital puede sustituir trámites presenciales. La implementación parcial de sistemas electrónicos podría explicar las diferencias observadas entre dimensiones del gobierno digital y los diferentes tipos de obligación tributaria.

Discusión

Los resultados muestran que la percepción ciudadana sobre la recaudación tributaria en Juliaca se concentra en niveles bajos y regulares, lo cual concuerda con lo observado por Arenas y Riveros (2021), quienes advierten que, en municipios de la región Puno, la gestión tributaria enfrenta obstáculos vinculados a la informalidad y a la limitada conciencia fiscal. Del mismo modo, Crespo (2020) sostiene que la eficiencia de la recaudación está condicionada por la capacidad del gobierno local para garantizar procesos accesibles, lo cual no se refleja en la experiencia de los ciudadanos.



Romero et al. (2021) agregan que el sistema de autoavalúo predial, aún vigente, presenta dificultades técnicas y sociales que afectan su legitimidad. Esta situación parece mantenerse en la realidad analizada, según lo revelan los niveles medios y bajos reportados.

En lo que respecta al gobierno electrónico, se evidencia una percepción algo más favorable que en el caso de los tributos, aunque no del todo satisfactoria. Aparte el gobierno digital tiene el potencial de transformar la gestión pública, pero depende de factores institucionales, como infraestructura y personal capacitado, que en muchos municipios siguen siendo limitados (Cubo et al., 2022a; Martínez & Rincón, 2021) Becerra (2022) señala que la digitalización, por sí sola, no garantiza resultados si no está acompañada por políticas de inclusión tecnológica. Honores (2021) afirma que el paso de una fase de simple presencia a una de transformación requiere cambios estructurales y sostenidos. Las correlaciones moderadas encontradas refuerzan esta idea de un avance aún parcial, pero con efecto perceptible en la ciudadanía.

La relación significativa entre el gobierno electrónico y tributos como el predial y el de alcabala se alinea con lo indicado por Calero (2023), quien argumenta que los servicios digitales tienen mayor impacto cuando sustituyen trámites recurrentes y permiten transacciones sin presencia física. Támara y Espinoza (2023) coinciden al afirmar que los servicios municipales que logran automatización efectiva tienden a generar mayor aceptación ciudadana. El escaso vínculo entre el gobierno electrónico y el impuesto vehicular podría estar relacionado con mecanismos ya tradicionales de cobranza, como convenios con bancos o pagos directos, que no dependen necesariamente del entorno digital (Cubo et al., 2022b; Živković, 2022). Lo indicado por Villalobos y Diaz (2023) sobre la apertura informativa puede explicar por qué la dimensión “presencia” alcanza niveles altos de asociación con algunas obligaciones fiscales.

Conclusiones

Los datos evidencian que la percepción ciudadana respecto a la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román se sitúa mayoritariamente en niveles regulares (64.06%) y bajos (33.33%), siendo escasa la proporción que considera una gestión eficiente (2.60%). La media obtenida fue de 1.69 en una escala de tres niveles, con una moda de 2, lo que confirma una valoración predominantemente intermedia. Estos valores enrumban la interpretación de que las acciones orientadas al cobro de tributos no alcanzan a cubrir las expectativas de eficiencia y accesibilidad que demanda la población. La baja dispersión (desviación estándar de 0.515) indica que estas percepciones son compartidas por la mayoría de los contribuyentes encuestados, sin grandes diferencias entre ellos.

Respecto al gobierno electrónico, se observó una media de 1.98, superior a la de la variable tributaria. Un 53.91% ubicó su nivel en la categoría regular, un 21.88% en alto y un 24.22% en bajo. La concentración de respuestas en torno al nivel medio, reflejada en la moda 2 y la mediana 1.97, junto con una desviación estándar de 0.679, revela que, si bien existe una mejor valoración



de la digitalización municipal, todavía hay una parte considerable de la población que no percibe mejoras sustanciales. Este dato permite considerar que las plataformas electrónicas implementadas están en funcionamiento, pero requieren mayor difusión, estabilidad operativa y accesibilidad para lograr impacto generalizado.

Los coeficientes de Spearman confirman que existe una relación moderada y significativa entre la percepción del gobierno electrónico y la recaudación tributaria ($\rho = 0.519$, $p = 0.000$). La dimensión transacción mostró la correlación más alta con la recaudación total ($\rho = 0.640$), lo que indica que los servicios orientados a operaciones en línea tienen mayor impacto sobre la percepción de eficiencia tributaria. A nivel de tributos, el impuesto a la alcabala tuvo la asociación más fuerte con el gobierno electrónico ($\rho = 0.526$), mientras que el impuesto vehicular no mostró relación estadísticamente significativa ($\rho = -0.054$, $p = 0.295$). Este escenario advierte que el efecto del gobierno digital no es uniforme y depende del grado de interacción que cada proceso exige al ciudadano.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, A., Claro, M., Franco, R., & Santana, L. E. (2021). *Ciudadanía digital en América Latina: revisión conceptual de iniciativas*. <https://hdl.handle.net/11362/47356>
- Arenas, D., & Riveros, G. (2021). *La recaudación tributaria en una Municipalidad Provincial de la Región de Puno – 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Becerra, M. R. (2022). *Calidad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Blesa, P. (2023). Capítulo 8. Liderazgo político, soberanía digital y desplataformización en tiempos de pandemia. *Espejo de Monografías de Comunicación Social*, 10, 145–163. <https://doi.org/10.52495/c8.emcs.10.p96>
- Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. *Gaceta Científica*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.1.1861>
- Calle, S. E. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865–1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
- Castañeda, M. M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 16(1), e1555. <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Crespo, V. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14883>



- Cubo, A., Hernández, J. L., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022a). *Guía de transformación digital del gobierno*. <https://doi.org/10.18235/0004402>
- Cubo, A., Hernández, J. L., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022b). *Guía de transformación digital del gobierno (BID)*. Banco Interamerica de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0004402>
- Durand, K., Vilches, L., & Rayo, N. (2021). Análisis de la Gestión Municipal Provincial 2011-2014 en el Sector SG-1 (Núcleo del Centro Histórico del Cusco). *Devenir - Revista de Estudios Sobre Patrimonio Edificado*, 8(15), 95–116. <https://doi.org/10.21754/devenir.v8i15.983>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 147–179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Guillen, R. (2020). *Gobierno electrónico y Gestión de tesorería en la administración Central del Ministerio de Salud, Lima año 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60159>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)* (McGraw-Hil). <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hinojosa, J., Mamani, J., & Catacora, E. (2024). *Proyecto de tesis: Guía práctica para investigación cuantitativa (Científica)*. Editora Científica Digital. <https://doi.org/10.37885/978-65-5360-556-5>
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental.
- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- INEI. (2020). *Perú: Proyecciones de Población, Según Departamento, Provincia y Distrito, 2018-2020*.
- Kopecký, K., Szotkowski, R., Krejčí, V., & Gómez García, G. (2022). La Seguridad Digital y su Importancia en la Formación del Profesorado. Análisis del Comportamiento Online de estudiantes en el contexto checo y polaco. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado. Continuación de La Antigua Revista de Escuelas Normales*, 98(36.2). <https://doi.org/10.47553/rifop.v98i36.2.94062>
- Manrique-Cáceres, J., & Narváez-Soto, J. (2020). Niveles de recaudación tributaria e inversión



pública a nivel departamental en el Perú, 2008 - 2017. *Revista Ciencia UNEMI*, 13(33).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8375326>

Martínez, V., & Rincón, E. (2021). Problemas y desarrollo de la identidad en el mundo digital. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(2), 251. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.59188>

Nauca, E. S., Arbulú Vargas, C. G., Delgado, V. A., Samillán, A. E., & Román, E. (2023). *Gobierno digital como estrategia para la transparencia informativa*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.48>

Pasquali, M. (2020). *Los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental*.

Paucar, J. (2022). *La recaudación tributaria y su influencia en la gestión por resultados de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2016 - 2017* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3030/1/T026_70445216_M.pdf

Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834

Quispe, W. (2022). *Gobierno electrónico y atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104081>

Romero, R., Soria, M. E., Del Castillo, W., & Colmenares, Y. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *ECA Sinergia*, 12(3), 124. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583

Roseth, B., Reyes, M., & Yee, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia*. BID.

Ruiz-Ruiz, M., & Montero-Cobo, M. (2022). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 375. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1807>

Sanchez, E. J. (2023). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022*. Universidad Nacional del Altiplano.

Supo, J. (2024). *Metodología de la investigación científica - Niveles de investigación* (Sociedad Hispana de Investigadores Científicos (ed.); SINCIE).

Támara, S. G., & Espinoza, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>



- Tarrillo, O., & Callao, M. (2022). Gestión tributaria para la recaudación efectiva del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota. *Revista Scientific*, 7(23), 232–249. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.23.12.232-249>
- Villalobos, J. (2023). Relaciones en materia fiscal entre el derecho tributario y la economía pública. *Revista Economía y Política*. <https://doi.org/10.25097/rep.n38.2023.02>
- Villalobos, O., & Diaz, E. (2023). Gobierno electrónico instrumento de desarrollo en la eficiencia de las organizaciones públicas: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7401–7422. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5873
- Živković, S. (2022). Inspiring digital transformation: an integrative leadership competency framework. *Ekonomika Misao i Praksa*, 31(1), 237–254. <https://doi.org/10.17818/EMIP/2022/1.11>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.