



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias
de una municipalidad distrital de Lima Norte, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Saldaña Saldaña, Betty (orcid.org/0009-0000-8724-3686)

ASESORES:

Mg. Villafuerte Miranda, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-3976-8055)

Dr. Gil Jauregui, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-7231-6368)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERU

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a las personas más importante en mi vida, a mi familia y en especial a mi hijo Omar Sebastián, son mi motivación para mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

A la universidad por darme la oportunidad de realizar una maestría la cual aporta a mi crecimiento profesional mediante a su plana de docentes. A mi familia por darme soporte emocional de seguir adelante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrita de Lima Norte. 2023", cuyo autor es SALDAÑA SALDAÑA BETTY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO DNI: 25695024 ORCID: 0000-0002-3976-8055	Firmado electrónicamente por: CVILLAFUERTEM el 08-08-2023 15:57:57

Código documento Trilce: TRI - 0640493





**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SALDAÑA SALDAÑA BETTY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrita de Lima Norte, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BETTY SALDAÑA SALDAÑA DNI: 00112896 ORCID: 0009-0000-8724-3686	Firmado electrónicamente por: BSALDANAS el 04-08- 2023 23:03:13

Código documento Trilce: TRI - 0640494

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y su Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de Análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	31
VI.CONCLUSIONES	37
VII.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Interpretación a nivel general de la variable 1 y sus extensiones.....	16
Tabla 2. Interpretación a nivel general de la variable 2 y sus extensiones.....	16
Tabla 3. Prueba de normalidad de Kolmogorov -Smirnov	20
Tabla 4. Distribución de frecuencia de variable 1 y variable 2.....	220
Tabla 5. Distribución de frecuencia de información y cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	241
Tabla 6. Distribución de frecuencia de interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	253
Tabla 7. Distribución de frecuencia de transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	275
Tabla 8. Correlación entre gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	27
Tabla 9. Correlación entre información y cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	28
Tabla 10. Correlación entre interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	29
Tabla 11. Correlación entre transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	30

Índice de Figuras

Figura 1. Boceto de diseño.....	13
---------------------------------	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una municipalidad distrital de Lima Norte, 2023. La metodología de tipo básica con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 85 contribuyentes. Así mismo evidenció que en el gobierno digital tuvo el 69.7% lo perciben de manera regular, mientras que un 23.5% lo percibe eficiente y un 11.8% lo percibe deficiente. En cuanto a cumplimiento de las obligaciones tributarias el 64.7%, 16.5% y 18.8% lo perciben regular, bueno y malo respectivamente. El resultado del estudio que existe una correlación positiva moderada entre el gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias, por ello se obtuvo un hallazgo de rho de spearman 0.523 con un nivel de significancia menor a 0.05. A las demás resultas inferenciales, se obtuvo que el gobierno digital y la dimensión transacción registró una relación positiva moderada; en cuanto a la dimensión información y la interacción tuvo una relación positiva baja entre el gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones. Se concluye que si aumenta el manejo del gobierno digital mejora el cumplimiento de las obligaciones tributarias entre los contribuyentes.

Palabras clave: Gobierno digital, Cumplimiento de las obligaciones tributarias, evasión tributaria.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between digital government and compliance with tax obligations in a district municipality of North Lima, 2023. The methodology was basic with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design. The sample consisted of 85 taxpayers. It also showed that 69.7% of taxpayers perceive the digital government to be regular, while 23.5% perceive it to be efficient and 11.8% perceive it to be deficient. Regarding compliance with tax obligations, 64.7%, 16.5% and 18.8% perceive it as fair, good and bad, respectively. The result of the study is that there is a moderate positive correlation between digital government and compliance with tax obligations, therefore a finding of Spearman's rho 0.523 with a significance level of less than 0.05 was obtained. To the other inferential results, it was obtained that digital government and the transaction dimension registered a moderate positive relationship; as for the information and interaction dimension had a low positive relationship between digital government and compliance with obligations. It is concluded that if digital government management increases, taxpayers' compliance with tax obligations improves.

Keywords: digital government , compliance with tax obligations, tax evasión.

I. INTRODUCCIÓN

Es importante mencionar al ámbito internacional a Enríquez y Sáenz (2022), quienes argumentaron el gobierno digital se encuentra en un proceso de cambio acelerado debido a la cuarta revolución industrial y finalmente a la transformación artificial y democrática del estado. En cuanto a Freeguard et al. (2020), indicaron la crisis de coronavirus ha impulsado de forma acelerada la transformación digital de la entrega de servicios públicos y el uso de los datos por parte del gobierno, en este contexto se debió adaptarse a los cambios tecnológicos y utilizar la información obtenida para mejorar la prestación de servicios y garantizar una gestión más efectiva en beneficio de la población.

Por otra parte, Gómez y Moran (2020), quienes argumentaron la evasión de impuestos continúa siendo un problema importante para las finanzas del estado en línea con la Agenda 2030 del desarrollo sostenible; más aún para, Justo (2015) los países con mayor incidencia de evasión tributaria son Estados Unidos Rusia, Brasil, Italia y Alemania, siendo Estados Unidos quien encabeza el índice más alto, Por lo tanto, la creciente disponibilidad de tecnologías innovadoras y sistemas de información avanzados ofrecen oportunidades futuras y concretas para reducir la elusión y evasión de las obligaciones tributarias. Por otro lado, Díaz (2022) sostuvo que el gobierno digital en México ha presentado una creciente evolución desde el aspecto analógico a lo digital, como es el caso de eliminar los procesos manuales con el alto uso del papel prolongando, esta atención genera un retraso en los servicios públicos; el autor mencionó que la digitalización en los servicios gubernamentales debe incluir al ámbito fiscal como el fin de mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios proporcionados para los ciudadanos, siempre y cuando se realice de manera inclusiva y segura, y además como resultado se reduzca la evasión de estos impuestos por parte del ciudadano.

En el ámbito nacional, el gobierno digital, según PCM (2021), en su DL N° 1497 “en las que precisa los lineamientos para la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales” (p.3). debido a la emergencia sanitaria que se estaba atravesando por Covid-19, buscaron promover y facilitar adecuadas comunicaciones a fin de brindar un servicio eficiente a los ciudadanos y reducción de los impactos de la economía peruana; es así que,

mediante el DL N°1412, se aprobó Ley de Gobierno Digital, que impulsó la estrategia de la tecnología digital y los datos de la gestión pública con aras de mejorar los servicios e innovar en la atención al contribuyente, la reactivación social, económica, innovar a los servicios y la atención al ciudadano de manera inclusiva y la mejor interrelación entre el estado y el Ciudadano.

Por otro lado, Rojas y Barbarán (2021), mencionaron respecto a la recaudación que son acciones, las cuales garantizan la obtención de los recursos y se puedan financiar o cumplir con los servicios para la ciudadanía de calidad y la mejora continua, con el propósito de las condiciones de vida del ciudadano, por lo tanto, las municipalidades vienen atravesando una serie de deficiencias en el sistema administrativo tributario, esto debido a la alta morosidad, evasión, corrupción y el rechazo del ciudadano frente las herramientas sistemáticas.

En ese contexto, Arbaiza et al. (2023), encontraron que durante la emergencia sanitaria ocasionado por el COVID 19, los trámites administrativos y la recaudación de impuestos tuvieron un impacto negativo, para los autores todo ello podría haberse evitado si se hubiera implementado un sólido gobierno electrónico que facilite realizar trámites y pagos de manera virtual, bajo este contexto económico y social una mejor administración pública, mediante herramientas y mecanismos que fortalezcan la atención y un buen servicio de calidad.

Asimismo, Comex (2021) sostiene que el Perú, se encuentra en un proceso de globalización en cuanto al incremento de la economía digital, este desafío para el estado permitiría a los gobiernos ser más eficientes, efectivos, transparentes y responsables.

Todo ello de una municipalidad distrital de Lima Norte, la cual se enfrenta una complicada situación económica; en comparación con años anteriores, la morosidad ha aumentado y, como resultado, la recaudación se ha visto disminuida. Esta se debe a la falta de datos actualizados, lo que ocasiona un perjuicio económico para la entidad.

Con el fin de mejorar el gobierno digital mediante normas legales y reglamentarias, la deficiencia en la recaudación de los recursos y un limitado presupuesto esta realidad sea podido apreciar que de una municipalidad distrital de Lima Norte por su mala administración y el contribuyente piensa que los recursos no son utilizados para el bienestar del Ciudadano.

Mediante el desarrollo del trabajo de investigación, permitió evidenciar la falta de capacitación del personal en lo que respecta al gobierno digital, y el desinterés de los contribuyentes con respecto a la recaudación de los impuestos y contribuciones. En efecto, la mala implementación del gobierno digital de una municipalidad distrital de Lima Norte, 2023; esto debido a la escasa capacitación del personal, por falta de interés de los servidores público en la aplicación de las normas. Y falta de motivación para un buen servicio.

Por otro lado, la ineficacia de la gestión y planificación esto se debe a la baja capacidad de ejecutar un adecuado gobierno digital y carencia de normativa para su aplicación. Asimismo, la deficiencia percibida en el cumplimiento tributario se debe a que no realizan capacitaciones sobre normatividad tributaria, el desinterés del personal para aprender, así como el inadecuado perfil meritocrático y poca experiencia en recaudación de los tributos del Estado, debido a falta de carencia de estrategia para las cobranzas. Y finalmente deficiencia en el diseño del sistema tributaria y esto por falta de procedimientos normativos adecuados.

En ese sentido el problema general planteado fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte, 2023?, los problemas específicos a) ¿Cuál es la relación que existe entre el información y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte, 2023?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte, 2023? c) ¿Cuál es la relación que existe entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte, 2023?

Esta investigación se justificó en teórico, se revisó sobre gobierno digital y cumplimientos de las obligaciones tributarias, porque ayudará a conocer más sobre estas variables para una mejor comprensión del ciudadano y servidor público y será más factible una adecuada implementación. En ese sentido, se justificó en lo practico porque permitirá de forma transparente y relevante transmitir la información al contribuyente y aportará a la entidad una mejora en sus procesos de gestión y por ende será de gran utilidad a más investigadores. De igual forma, se justificó en lo metodológico, porque la recolección de datos se adaptó a la realidad estudiada

y al mismo tiempo fueron validados por los expertos y podrá ser utilizado a futuros investigadores.

Después de definir los problemas generales y los específicos, propuesto lograr los siguientes objetivos general: Determinar la relación que existe entre gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte,2023. Del mismo modo, los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la información y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte,2023, b) Determinar la relación entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte,2023. c) Determinar la relación entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte, 2023.

Aunado a ello se planteó como hipótesis general lo siguiente: a) Existe relación significativa entre gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte,2023., por consiguiente, se plantearon hipótesis específicas como: a) Existe relación significativa entre la información y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte,2023. b) Existe relación significativa entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte,2023. c)Existe relación significativa entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte, 2023.

II. MARCO TÓRICO

Tras analizar diversos estudios se ha encontrado como antecedentes nacionales a Document (2023), en su estudio realizado de una municipalidad del Callao, el fin principal fue fundamentar la relación entre la variable percepción del gobierno digital y la satisfacción del usuario, consideró como muestra 132 usuarios que utilizaron los servicios digitales proporcionado por la entidad; sus resultados fueron que una relación moderada ($Rho=0,606$; $p \text{ valor}<0.05$). El autor concluye que se debe evaluar ejecutar una herramienta electrónica óptima en beneficio del ciudadano.

Por otro lado, Infantes (2023) en su estudio realizado en una entidad de Barranca a una muestra de 383 contribuyentes, cuyo resultado evidencio un a asociación positiva moderada ($\rho 0.423$) y un $p \text{ valor}<0.05$, respecto a sus extensiones el autor que el 69.7% de su muestra percibe la información que brinda esa jurisdicción de manera regular al igual que la interacción y la transacción más de la mitad la percibe regular con un 73.4%; respecto a su análisis inferencial hallo una asociación positiva baja para sus extensiones concluyendo de ese modo que se deben implementar medidas necesarias de manera tecnológica para lograr mayor eficacia .

Por otro lado, Esquivel (2022); en su estudio realizado de una municipalidad de Lima; con una muestra de 383 contribuyentes cuyo fin fue determinar la relación de sus variables los resultados revelaron que ambas variables tienen un nivel bueno de (74.4%) y (73%) respectivamente, de manera inferencial, hallo una ρ de 0.706, es decir una asociación positiva alta entre sus variables. Y es así, que la autora concluye que existe una conexión significativa fuerte entre las variables evaluada.

Así mismo, Bernuy (2022), en su estudio buscó como fin establecer la relación entre sus variables. En este sentido los resultados obtenidos indica que hay una conexión positiva moderada entre las variables estudiadas, un valor correlación $r=0.699$ y un $p \text{ valor}< 0.05$. se llegó a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, es decir mientras mejor sea el gobierno digital mejor será el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos en esa jurisdicción.

Sin embargo para Colan (2020), en su estudio realizado en una entidad del estado, fue definir la relación entre sus variables, como muestra tuvo una población identificada de 50 integrantes, los resultados obtenidos indicaron tener una relación

significativa positiva, aunque baja entre las variables de estudio, toda vez que el coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall fue 0,367, donde concluyó que existe relación positiva y significativa baja entre sus variables de una Municipalidad de Ayacucho – 2019. Respaldando la hipótesis siendo que $p = 0,00$ indicando que el valor es menor que 0,05.

Luego de realizar revisiones previas en el ámbito internacional, los autores Cedeño et al. (2023); revisaron la importancia del papel de las TIC en el cumplimiento y la asistencia al contribuyente. A través de una revisión bibliográfica, se recopilaron y analizaron 12 investigaciones que abordan las TIC en el ámbito tributario. Como resultado lograron establecer una relación más cercana con los contribuyentes al proporcionarles más información sobre las funciones y agilizar los trámites. Concluyeron que las TIC cumple un papel fundamental en el ámbito tributario, destacaron la importancia de su implementación. Además, destacaron los beneficios que han surgido como resultado de la utilización de estas tecnologías.

Sin embargo, en el estudio realizado Wolpes (2022), la importancia fue en mostrar los retos y desarrollo del gobierno digital, así como la transformación de la administración pública del País de Cuba. La metodología utilizada fue empírica y técnicas de observación por último revisión documental. Como resultado el estudio reveló que el desafío del gobierno electrónico radica en alcanzar un gobierno digital efectivo desde la perspectiva local y cumplir las metas propuestas de un gobierno digitalizado. Concluyó que el gobierno digital es una forma de nivel más alto del uso del tic en todo lo que respecta a la gestión de gobierno, la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, y viceversa.

Aquino (2022) en su estudio de investigación combinó diferentes metodologías que permitieron indagar, analizar, evaluar e interpretar los resultados que contribuyeron, teniendo como resultados el 77% de los administradores entrevistados confirma que por ser entidades sin fines lucrativos se encuentran exentas de todos los impuestos en el país. concluyó indicando que las ONG’s para el Desarrollo constituidas y legalmente inscritas, no se encuentran exentas de todas las obligaciones tributarias como lo comprenden algunos administradores, las leyes tributarias establecen obligaciones sustantivas y formales que deben cumplir, en ellas se hace énfasis que estas entidades no se encuentran exoneradas de todos

los impuestos exigibles en Guatemala. Todo administrador de una organización no lucrativa merece tener acceso a herramientas de información, de soporte, que le brinden información apropiada para no incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones como contribuyente.

Por otro lado, Rodríguez (2021), en su estudio fue examinar el estado del gobierno digital en los gobiernos locales de América Latina, Concluyó en la última década, el gobierno electrónico ha ido avanzando hacia una consolidación y su agilización en los procesos administrativos; minimizando la burocracia, por lo tanto, es importante invertir en infraestructura electrónica en las regiones rurales y urbanas.

En su artículo, Medina et al. (2021) abordaron el tema de cómo la calidad de los sistemas de información en la página web de una entidad y los servicios públicos. Se llevó a cabo utilizando unas preguntas a una población en 488 contribuyentes que habían realizado una transacción en la webside. Obteniendo resultados sobre la relevancia de la calidad de la información, la facilidad de uso y la confianza de los usuarios con relación a las transacciones efectuadas en el sitio web. concluyeron investigación evidencian el nivel jerárquico de la información y confianza en el que surge entre el ciudadano y el gobierno, en relación con lo investigado.

Con respecto a Bastián et al. (2020) analizaron el nivel de gobierno digital de cinco regiones más pobladas de Chile. Utilizado una muestra de 188 municipios, las cuales excede del 71 por ciento de la población de Chile. Los resultados revelaron patrones especiales de la distribución en los niveles de gobierno digital en la presente región y destaca la importancia de la estructura. Concluyeron que el nivel de gobierno digital en los gobiernos locales más pobladas de Chile determinó la implementación exitosa de estrategias a nivel local.

Por otra parte, Moreira e Hidalgo (2020) examinaron el comienzo del gobierno electrónico en Ecuador utilizando documental, descriptiva y explicativa. En cuanto a lo estudiado se encontró un hallazgo que la implementación del gobierno electrónico accedió a un buen servicio en línea más efectiva en comparación a la infraestructura, telecomunicación y capital. Sin embargo, llegaron a la conclusión que la situación se considera regular, se ha visualizado ciertas barreras para su de aplicación.

Por otro lado, en su estudio Galv (2018) tuvo el propósito primordial de investigar la conexión entre el Gobierno electrónico y la corrupción. Se tomó el diseño no experimental, consideró como muestra 18 países de América Latina; concluyó con una correlación buena entre las variables estudiadas, con un $Rho=0,678$. Asimismo, se observó una estrecha relación entre el desarrollo del GE y la presencia significativa de la corrupción, según el resultado usando el coeficiente de Nagelkerke de 0,620. Ambos estudios sus aportes son muy relevantes.

En cuanto al estudio a través de la exploración detallada de la literatura, en cuanto a la variable 1 según Pando y Poggi, (2013), definen al gobierno digital como la utilización de tecnología en la administración pública, implica que se trata de una tendencia multidimensional y que, es necesario concebir como una combinación entre elementos y aplicaciones interrelacionadas, es por ello no siempre comparten iguales objetivos y prioridades. Es importante reconocer que este enfoque abarca cualquier uso de tecnología dentro de administración pública, en consecuencia, la administración de tecnología pública, planificación deben ser consideradas como componentes de la política estatal, al mismo tiempo recursos humanos, el presupuesto o la legislación. Para Castoldi (2002) el GD, son todas las acciones apoyadas en el TIC, especialmente Internet, perfeccionadas por los gobiernos con el fin para mejorar la eficiencia del servicio público y el funcionamiento del estado en un marco más transparente para los ciudadanos.

Así mismo, Alcock y Lenihan (2001) la mencionan como una gestión constituida sobre el manejo y uso de la información., para los autores el buen gobierno es esencial en la sociedad donde la información se convirtió en una pieza necesaria.

En este sentido, Pando y Fernández, (2013), coinciden en sus definiciones del gobierno digital, como una estrategia de gestión del estado mediante utilización de TIC, puede aportar a mejorar la eficiencia de la función pública al atender las necesidades de los contribuyentes. Por lo tanto, mencionaron que las TIC'S pueden ser utilizadas como herramientas para que los gobiernos locales sean participativos e interacción con los ciudadanos y aumentar los niveles de transparencia. En la misma visión, García y Plasencia (2020) añaden que la gobernanza digital es parte de la transformación de un país y de su sociedad, porque esa es la meta:

Proporcionar a los ciudadanos un acceso rápido a la información de diversas fuentes. también le da transparencia y le da confianza.

Del mismo modo, Mendoza et al. (2021) confirman que el entendimiento del GD, representa un instrumento reformador capaz de atender y satisfacer las demandas de la población en referencia a sus necesidades básicas, que promueven la eficiencia política nacional de promoción del desarrollo en los lugares donde se aplican.

Respecto a las teorías encontramos a Mergel et al. (2019) con la teoría del gobierno digital en el que introducen la colaboración, comunicación e intercambio de información entre entidades mediante la tecnología digital, esta estrategia integral tiene como objetivo principal modernizar publica a través de la creación de valor público.

En relación con el gobierno digital se puede describir como políticas públicas que altera las diversas acciones del gobierno y la práctica profesional en el ámbito social. Además, el estudio establece una conexión entre el poder y el gobierno digital, lo cual impulsando la puesta en marcha las políticas de gobierno electrónico. Por lo tanto, estas decisiones planificadas, se emitirían predominantemente los patrones del poder capitalista, tal como se reflejan en el código técnico del gobierno digital (Scholl, 2021).

Aunado a ello, Lucas, (2020), en su artículo menciona que el gobierno digital permite al ciudadano a realizar trámites a través de internet, y servicios desde su casa u oficina, de esa manera facilitando la prestación puntual y sencilla, derribando barreras burocráticas.

De la misma forma, Rodríguez, (2021) coincide al destacar que el contenido del gobierno electrónico, se considera un medio para agilizar los procesos administrativos y acortar la burocracia, sin embargo, en la elaboración de políticas locales y su protagonismo se debe a la participación ciudadana.

Por otro lado, Naser (2021), señaló el uso de tecnologías digitales como parte integrante de las estrategias de modernización de la administración pública para crear valor público. Esto involucra a entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas asociación de ciudadanos, y acceso a datos, servicios y contenidos mediante interacción con el gobierno. Sin embargo, Sandoval et al. (2017) conceptualiza gobierno digital implica la

colaboración entre los responsables de la gestión de la tecnología y los sistemas de información en diferentes organismos gubernamentales, trabajando en conjunto para diseñar e implementar iniciativas tecnológicas que aporten valor público.

Por otro lado, Pando y Fernández (2013), señalan tres extensiones como: a) información, que es la recolección de datos que permitirá realizar acciones que benefician al ciudadano, para ello la existencia de los indicadores como el mapa de calle completo de la ciudad, guía de trámite y formularios para descargar y presentar en las municipales. De manera similar Nesip et al. (2020) describieron la importancia por el nivel de detalle de su contenido y lo significativo que puede ser para aquellos que tienen interés en ella. b) Interacción; en esta etapa engloban los medios para la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno. Esta dimensión ha experimentado ajustes debido a la rápida evolución de las preferencias de los ciudadanos en lo que respecta a las herramientas de comunicación. Correos electrónicos, redes sociales y otros. c). Transacción, en esta extensión se incluyen herramientas para realizar intercambios de manera electrónica, con la posibilidad de hacer un seguimiento a los expedientes, reclamaciones y realizar pagos electrónicos de tasa locales y otros trámites en línea para un sistema informático amigable. De igual modo coincide Armas y Armas (2011).

Mediante el gobierno electrónico, las administraciones tributarias de distintos niveles de gobierno interactúan con sus contribuyentes, para asegurar que estas cumplan con sus obligaciones tributarias de manera rápida, oportuna y eficiente. (Martínez et al.2019) mientras las administraciones tributarias a nivel global han experimentado una digitalización significativa, implementando una variedad de servicios electrónicos avanzados para mejorar la interacción con los contribuyentes. No obstante, debido a las altas tasas de fracaso de los servicios de administración electrónica, es de vital importancia comprender los elementos fundamentales que garantizan el éxito de un sistema fiscal digital.

De esta manera la variable 2, en relación con el sustento (Art. 1 D.S. N°133-2013-EF (2013) que precisa las obligaciones tributarias, los derechos de carácter público, que incide un vínculo entre la entidad y contribuyentes, dentro su objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria y exigible coactivamente.

Según D.S N° 156-2004-EF (2004), define como la acción de materia tributaria para generar recursos financieros, cuando la comunidad cumple con las

obligaciones tributarias, sean personas naturales o jurídicas, por lo tanto, la recaudación, gestión y control de los tributos municipales son de autoridad del gobierno local, y al cumplirlo no se generará una compensación directa por parte del municipio hacia el contribuyente.

Siguiendo a la literatura revisada en particular la teoría cultura tributaria, como indica Ruiz (2017), en que las autoridades reconocen la dificultad de modificar la cultura tributaria sin una educación adecuada y sin ciudadanos dispuestos a cumplir voluntariamente con el pago de impuestos. Se compone de una serie de características como valores, actitudes y comportamiento de los individuos que integran la sociedad en relación con el cumplimiento tributario. En este sentido, la administración tributaria debe ofrecer elementos de fácil acceso y comprensión, con el propósito que los contribuyentes accedan a cumplir sus obligaciones tributarias de manera simplificada y de forma sencilla; del mismo modo indican Cabrera et al. (2020) que se deben aprovechar las oportunidades brindadas por las tecnologías y sus servicios en línea para simplificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Estos servicios en línea están disponibles todo el día a través de una plataforma virtual, por consiguiente, permite a los contribuyentes puedan utilizarla para cumplir y simplificar sus trámites tributarios.

De acuerdo el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, indica los impuestos municipales, son tributos recaudados por los gobiernos locales, los cuales no genera una contraprestación directa de la municipalidad hacia los contribuyentes. Es por ello se precisa que la recaudación y tanto la fiscalización para su adecuado cumplimiento les corresponde a los gobiernos locales. Las dimensiones de la variable 2 consideraremos: impuesto predial, arbitrios y licencias municipales en concordancia al D.S. N°156-2004-MEF (2004).

De este modo, se han considerado como dimensiones de la variable 2: Impuesto predial, se debe pagar anual y grava a los predios rústicos y urbanos. También están considerados los terrenos que se encuentran a las orillas de los mares, ríos, vertientes de agua, también engloba a los edificios, las construcciones y entre ellos los servicios básicos fijos o permanentes sin ser modificado y malogrados. Considerando el Art. 08 del D.S. N°156-2004- MEF (2004). Arbitrios municipales, se refieren al pago de tasas que corresponde a una prestación de servicio o mantenimiento de áreas público específico por contribuyente. Licencias

municipales son tasas que se cobran por la apertura y operación de establecimientos, esta tasa se paga por única vez que permite al contribuyente tener su respectivo permiso de funcionamiento comercial, de servicios o industrial.

Así también, la Cultura tributaria implica una labor educativa como parte del vivir, que se puede ver reflejada en la capacidad de cuestionario el papel del ciudadano en la sociedad, dentro de la sociedad, promoviendo valores reflejados en el comportamiento y la percepción, orientadas hacia la responsabilidad de contribuir.

De esta forma la Administración tributaria radica en lograr que los ciudadanos comprendan la conexión directa entre el ciclo tributario y la distribución de los recursos públicos. Lo anteriormente mencionado contribuye a prevenir problemas como la evasión fiscal, el fraude y el incumplimiento de los impuestos por cualquier otro motivo, y asegura una fiscalización adecuada y precisa. (Sarduy et al.,2016). En cuanto a Fjord y Schmidt (2023) examinan las posibilidades y desafíos que surgen al emplear herramientas digitales con el propósito de simplificar los impuestos y potenciar la eficiencia en su liquidación, recaudación y transparencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esté consideró como básica, porque parte de un marco teórico que sigue siendo válido a lo largo del estudio y amplía los conocimientos. (Hernández y Mendoza,2018).

Por otro lado, como señala Vara (2012), se adoptó un enfoque cuantitativo, basado en la estadística y búsqueda de una relación entre las discrepancias estudiadas según los supuestos acordes con el propósito del estudio.

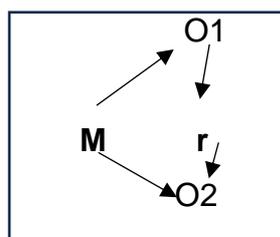
Este estudio se realizó desde un nivel descriptivo y correlacional, en este sentido, se llevó a cabo un análisis del comportamiento y se compararon entre las variables estudiadas. (Hernández et al., 2014).

Se consideró apropiado para el estudio un diseño no experimental. Hernández et al. (2014) afirmaron que las variables de estudios no se trastocan por tanto es la observación y la recolección de los datos que permiten comprenderlas. Por otro lado, se realizó un corte transversal como lo reporta Vara (2012) quien afirma que este tipo de corte se realiza en un momento dado.

El boceto más usado para comprender el constructo es el siguiente:

Figura 1.

Boceto del diseño



O1: GD

M: Ciudadanos

r: Relación entre variables

O2: Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias

3.2 Variables y su Operacionalización

En cuanto a la variable 1: el concepto de gobierno digital definido por Pando y Fernández (2013) como estrategia de gestión estatal puede mejorar efectivamente la gestión pública al responder a las necesidades de los ciudadanos a través de las TIC.

Para la definición operativa de la variable 1, los datos fueron registrados mediante un instrumento de investigación con varios ítems específicos agrupados en las siguientes dimensiones: información, interacción y transacción.

Dentro de los indicadores para la dimensión información (3 ítems) se encuentran: páginas web, formularios para descargar y mapa de calles, para la dimensión interacción (3 ítems) son los siguientes: Redes sociales (uso de Facebook, Twitter), correo electrónico y blog y para la dimensión transacción (3 ítems) son los siguientes: seguimiento de trámites, medios de pago electrónicos y celular. Se construyó una escala ordinal tipo Likert considerando cinco respuestas múltiples, las cuales son (1. Nunca), (2. Casi nunca), (3 A veces), (4 Casi siempre) (5) siempre) y el nivel de interpretación fue: ineficiente, regular y eficiente.

En cuanto a la definición conceptual de la variable 2 según el cumplimiento tributario (D.S. N° 133-2013-EF 2013) relativo a las exigencias tributarias se trata de derechos públicos, lo que significa el vínculo entre la comunidad y el contribuyente, cuyo objeto es cumplir con el crédito fiscal exigido en virtud de la obligación.

Para las definiciones operativas de la variable 2, los datos se registraron utilizando un instrumento de encuesta que hicieron preguntas que representaban tres extensiones, incluidos: impuesto predial, arbitrios y licencias municipales. respecto a los indicadores de la variable 2 para la extensión Impuesto predial (3 ítems) son: evasión, morosidad y voluntad de pago; para la extensión arbitrios municipales (2 ítems) los indicadores son: Evasión y rol del Ciudadano para la extensión licencias municipales (3 ítems) los indicadores son: Morosidad, Seguridad y Calidad e Infracción y Sanción. Además, se administró una escala ordinal tipo Likert con cinco respuestas múltiples, las cuales son (1. Nunca), (2. Casi nunca), (3. A veces), (4. Casi siempre) (5. Siempre) Los tres niveles de interpretación de la variable son: malo, regular y bueno.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La generalización del fenómeno a investigar, donde las unidades tienen características comunes que se estudian y proporcionan la base para los datos del estudio (Hernández et al.,2014). La población se adjudicó de acuerdo con la data proporcionada de mayo y junio del 2023 por tanto corresponden a 85 contribuyentes.

Respecto a los criterios de inclusión se efectuó el cuestionario considerando a personas mayores de edad que fueron contribuyentes; en cuanto a los criterios de exclusión no se tuvo en cuenta al alcalde, directivos y personal de la entidad, personas con alguna discapacidad.

La Muestra

Es el extracto de un determinado grupo de personas que conforman una localidad (Hernández et al. 2014). En la investigación la muestra a tomar fue igual a la población, referente a ello se tomó en cuenta a los 85 contribuyentes, para Ramírez (1997), menciona que cuando se encuesta a toda la población, se denomina muestra censal.

Muestreo

Para la presente investigación no se utilizó técnica de muestreo, es decir que si se toma la totalidad de la población como lo refiere Castro (2003), no se aplica ninguna técnica de muestreo.

En cuanto a la unidad de análisis, se tomó en cuenta a los 85 contribuyentes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a la técnica es un medio de recopilación de información (Hernández, et al.,2014), para este estudio se utilizó una encuesta; De igual forma, según Vara (2012), la herramienta utilizada para la recolección de datos es un cuestionario que permite medir variables.

Los Cuestionarios con 3 extensiones y 14 preguntas para la variable 1 y 3 extensiones con 14 preguntas para la variable 2, los instrumentos en los que se basó este estudio se basaron en la realidad del investigador adaptado de Esquivel (2022), la solicitud fue personal y anónima, el tiempo de procesamiento fue de 5 minutos por ciudadano; de su estructura:

Para la Variable 1 cotejamos lo siguiente: Compuesta por cinco respuestas en escala Likert donde la codificación es: (1. Nunca), (2. Casi nunca), (3. A veces), (4. Casi siempre) y (5. Siempre), con un nivel de interpretación de Deficiente, regular y eficiente.

Tabla 1.

Niveles de Interpretación a nivel General de la Variable 1 y sus extensiones

Niveles	General	Extensión 1	Extensión 2	Extensión 3
Deficiente	33-45	13-19	8-12	10-13
Regular	46-58	20-26	13-17	14-17
Eficiente	59-70	27-30	18-20	18-20

Nota: Elaboración propia

Para la variable 2 se cotejó lo siguiente: Compuesta por cinco respuestas en escala Likert donde la codificación es: (1.- Nunca), (2.- Casi nunca), (3.- A veces), (4.- Casi siempre) y (5.- Siempre), con un nivel de interpretación de Malo, regular y bueno.

Tabla 2.

Niveles de Interpretación a nivel General de la Variable 2 y sus extensiones

Niveles	General	Extensión 1	Extensión 2	Extensión 3
Malo	33-45	7-9	13-18	12-16
Regular	46-58	10-12	19-24	17-21
Bueno	59-70	13-15	25-30	22-25

Nota: Elaboración propia

Validación y confiabilidad del instrumento

En este contexto, la validación de un instrumento se refiere al grado donde incorpora un determinado dominio en su contenido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

También, se tuvo la opinión de tres expertos como (Maestría en Gestión Pública) al momento de determinar la validez sustantiva de cada instrumento. En cuanto, la fiabilidad del dispositivo, según Hernández et al. (2014) señala que es

una medida de la coherencia y consistencia del instrumento; es decir se está realizado una prueba piloto. Para conocer la confiabilidad se realizó una prueba piloto a veinte contribuyentes la cual formaron parte de la muestra de la investigación a partir de sus respuestas, es decir. A partir de la información brindada, se realizó el análisis mediante el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de ambos instrumentos.

Para V1 se encontró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.958 indicando un excelente resultado por lo que la aplicación del cuestionario es confiable y para V2 se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.883 indicando un buen análisis, que como primera variable en dar estos resultados es un cuestionario confiable en este estudio.

3.5. Procedimientos

Tras la confirmación por expertos y prueba piloto para ratificar la confabulación de los cuestionarios, la encuesta se realizó mediante Google forms de acuerdo con la data proporcionada de los meses mayo y junio del 2023 de una Municipalidad distrital de Lima Norte. No sin previo consentimiento informado de los ciudadanos incluidos en la muestra. (ver Apéndice 1).

3.6 Método de Análisis de datos

Una vez finalizado el anterior proceso y completada la aplicación de los cuestionarios, los datos recolectados los datos fueron ingresados en Excel 2016 según la escala de Likert utilizada en las herramientas, y luego en el software estadístico SPSS versión 28 con la finalidad de confirmar, procesar y verificar los supuestos. El análisis se realizó en el software de la siguiente manera:

Se utilizaron estadísticos que describen la técnica de escalamiento para cada variable y su dimensión, en este contexto se encontró que se utilizaron las categorías deficiente, regular y eficiente para la primera variable y malo, regular y bueno para la segunda variable. Además, para confirmar nuestras hipótesis se realizó estadística inferencial, por lo que fue necesario realizar una prueba de normalidad para determinar el coeficiente con el que se realizaron las observaciones.

3.7. Aspectos éticos

Los individuos, quienes formaron parte del estudio tuvieron el pleno conocimiento del propósito de la investigación, lo que implicó que solo aquellas personas que son ajenas y que no determinen implicancias directas no formaron parte. se garantizó la confidencialidad: refiere que la data obtenida en todo el proceso de estudio solo fue de utilidad exclusiva tanto en lo metodológico como práctico. Por otro lado, la observación a los individuos esto dio a conocer que el presente estudio fue ejecutado a partir del compromiso ético, respetando su individualidad y el derecho a la privacidad de sus datos.

Asimismo, la investigación se consideró criterios brindados por la universidad respecto a la guía de elaboración de trabajos para la obtención de títulos, que fue aprobado mediante Resolución de Vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV, se hace necesario resaltar que se aprobó la evaluación del

curso de Conducta Responsable en Investigación (CRI) del CONCYTEC, de igual forma se tuvo en consideración el uso de las normas APA 7ma edición. Por lo tanto, todo el estudio fue efectuado con rigurosidad.

IV. RESULTADOS

En este apartado, la investigación sigue una línea en la cual se detallan las resultas descriptivas de acuerdo con el propósito del estudio de manera general y con sus extensiones, las cuales se realizaron por intermedio de tablas cruzadas. Así mismo, para la comprobación de los supuestos se tuvo a bien realizar primero una prueba de normalidad, determinante para conocer el coeficiente con el que se realizaron las comprobaciones de hipótesis, siendo estas general y específicas, es por ello se utilizó Kolmogórov-Smirnov debido a que la muestra era superior a 50 encuestados. Ante lo explicado líneas arriba, es preciso indicar que se consignó mediante un nivel de confianza de 95% y un sig. bilateral menor a 0.05, lo que llevó al uso del coeficiente de correlación rho (no paramétrico) de Spearman, ya que los datos de ambas variables no guardan una distribución normal.

Reglas de discusión

H0 → Los datos vienen de una distribución normal paramétrica

H1 → Los datos proceden de una distribución no normal paramétrica

Significancia y/o p valor < 0.05 no admitimos la H0(nula) y aceptamos la H1(alterna)

Significancia y/o p valor > 0.05 no admitimos H0(nula) y admitimos la H1(alterna)

Tabla 3.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov- Smirnov

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Digital	0.344	85	<0.000
Cumplimiento de las Obligaciones tributarias	0.327	85	<0.000

Nota: Elaboración propia

Como el p valor=0.000 y es < 0.05, por tanto, no consentimos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; es decir se aplicó la estadística no paramétrica con el coeficiente de rho de spearman.

Se prepararon tablas de contingencia con resultas descriptivas para las basadas en el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

Tabla 4.*Distribución de Frecuencia de la V1y V2*

		Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias				
			Malo	Regular	Bueno	Total
GD	Deficiente	Recuento	7	3	0	10
		% del total	8.2%	3.5%	0.0%	1.8%
	Regular	Recuento	7	42	6	55
		% del total	8.2%	49.4%	7.1%	64.7%
	Eficiente	Recuento	2	10	8	20
		% del total	2.4%	11.8%	9.4%	23.5%
	Total,	Recuento	16	55	14	85
		% del total	18.8%	64.7%	16.5%	100.0%

Nota: elaboración propia

De acuerdo al objetivo general mostrado en la Tabla 4, se reveló que el 49.4% de la muestra estudiada (42 contribuyentes) confirmaron que el GD es regular, lo que confirma el nivel de regularidad en relación a la variable 2, solo el 11.8% (10 contribuyentes) confirmaron que el GD es eficiente, por lo que se confirma que el nivel de cumplimiento de la muestra encuestada es bueno y el 8.2 (7 contribuyentes) es deficiente por lo que confirma un nivel malo respecto al cumplimiento de sus obligaciones.

Por otro lado, de la muestra en su totalidad, un porcentaje considerable manifestó que el GD es regular con un 64.7% (55 contribuyentes), un 23.5% (20 contribuyentes) manifestó que es eficiente y solo un 11.8% (10 contribuyentes) manifestó que es deficiente, estas resultas evidenciaron que si bien existe una vinculación directa con el ciudadano, la institución debe implementar mejoras en el proceso de búsqueda de aceptación de un gobierno digital más abierto que permita el acceso a la información de manera clara para lograr la eficiencia.

Se realizó el análisis estadístico de la primera variable utilizando la estadística de baremación, en el que se establecieron los niveles que para la

variable asignada fueron Deficiente con un rango de 33 a 45, regular con un rango de 46 a 58 y eficiente con un rango de 59 a 70.

En relación con la segunda variable v2, el 64,7% (55 contribuyentes) indicaron que cumplían sus obligaciones tributarias a un nivel regular, el 18,8% (16 contribuyentes) indicaron un nivel malo, el 16,5% (11 contribuyentes) indicaron que cumplían a un nivel bueno. Estos resultados muestran que deberían aplicarse estrategias de mejora incentivadas para aumentar la recaudación de impuestos por parte de los contribuyentes.

En concordancia con el objetivo específico uno:

Tabla 5.

Distribución de Frecuencia de información y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

			Malo	Regular	Bueno	Total
INFO Deficiente	Recuento		7	8	0	15
	% del total		8.2%	9.4%	0.0%	17.6%
Regular	Recuento		7	37	8	52
	% del total		8.2%	43.5%	9.4%	61.2%
Eficiente	Recuento		2	10	6	18
	% del total		2.4%	11.8%	7.1%	21.2%
Total	Recuento		16	55	14	85
	% del total		8.8%	64.7%	16.5%	100.0%

Nota: elaboración propia

Considerando la siguiente tabla 5 correspondiente al objetivo específico uno, el 43.5% (37 contribuyentes) manifestó que la información brindada en el municipio de un distrito de Lima Norte 2023 es regular, lo que confirma el nivel de cumplimiento regular de las obligaciones tributarias, solo el 7.1 (6 contribuyentes) indicó que la información es eficiente, lo que evidencia un buen nivel de la obligación tributaria del municipio y un 8.2% (7 contribuyentes) manifestaron un nivel deficiente lo que confirma un nivel malo en lo que respecta al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Por otro lado, de la muestra en su totalidad, un porcentaje considerable manifestó que la información que se brinda es regular con un 61.2 % (55

contribuyentes), un 21.2% (18 contribuyentes) manifestó que es eficiente y un 17.6% (15 contribuyentes) manifestó que es deficiente, estas resultas evidenciaron que, si bien la jurisdicción brinda información a los ciudadanos, esta debe ser de fácil acceso y comprensible para que puedan realizar sus trámites sin contratiempos y generar así mayor eficiencia

Se realizó el análisis estadístico de la dimensión de información utilizando la estadística de baremación, en el que se instauraron los niveles que para la dimensión asignada fueron Deficiente con un rango de 13 a 19, regular con un rango de 20 a 26 y eficiente con un rango de 27 a 30.

De igual forma, para la v2 el 64,7% (55 contribuyentes) manifestó cumplir con sus obligaciones tributarias con regularidad, el 18,8% (16 contribuyentes) reportó un nivel malo y el 16,5% (14 contribuyentes) manifestaron que cumplen con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a un nivel bueno. Estos resultados indican que se deben implementar estrategias de mejora con incentivos para aumentar la recaudación ciudadana

Se realizó el análisis estadístico de la segunda variable utilizando la estadística de baremación, en el que se instauraron los niveles que para la variable asignada fueron: malo, con un rango de 33 a 45, regular con un rango de 46 a 58 y bueno con un rango de 59 a 70.

Tabla 6.

Distribución de Frecuencia de interacción y Cumplimiento de las obligaciones tributarias.

		Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Inter	Deficiente	Recuento	7	3	1	11
		% del total	8.2%	3.5%	1.2%	12.9%
	Regular	Recuento	7	40	6	56
		% del total	8.2%	50.6%	7.1%	65.9%
	Eficiente	Recuento	2	9	7	18
		% del total	2.4%	10.6%	8.2%	21.2%
Total		Recuento	16	55	14	85
		% del total	18.8%	64.7%	16.5%	100.0%

Nota: elaboración propia

Lo mostrado en la tabla 6 en correspondencia con el objetivo específico 2 se observó que el 50.6% (40 contribuyentes) manifestaron que la interacción de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 presenta un nivel regular confirmando así un nivel regular respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, solo el 10%(9 contribuyentes) manifestaron que la interacción es eficiente, mostrando en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias un nivel regular y un 8.2%(7 contribuyentes) confirmaron que la interacción en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 es deficiente por lo respecto a la segunda variable es de nivel malo.

Por otro lado, de la muestra en su totalidad, un porcentaje considerable manifestó que la interacción que se brinda es regular con un 65.9% (56 contribuyentes), un 21.2% (18 contribuyentes) manifestó que la extensión uno es eficiente y un 12.9% (11 contribuyentes) manifestó que es deficiente, estas resultas evidenciaron existe una interacción entre los contribuyentes y la jurisdicción, sin embargo no es del todo inmediata, es por esta razón que se deben plantar estrategias de mejora para que la interacción sea a través de diversos medios para lograr eficiencia

Se realizó el análisis estadístico de la dimensión de información utilizando la estadística de baremación, en el que se instauraron los niveles que para la

dimensión asignada fueron Deficiente con un rango de 13 a 19, regular con un rango de 20 a 26 y eficiente con un rango de 27 a 30.

Así mismo, y respecto a la v2, un 64.7% (55 contribuyentes) manifestaron tener un nivel regular en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, un 18.8% (16 contribuyentes) reflejaron un nivel malo y un 16.5% (14 contribuyentes) manifestaron estar en un nivel bueno respecto a la segunda variable. Estas resultas evidencian que se deben implantar estrategias de mejora con incentivos para incrementar la recaudación de los ciudadanos

Se realizó el análisis estadístico de la segunda variable utilizando la estadística de baremación, en el que se instauraron los niveles que para la variable asignada fueron: malo con un rango de 33 a 45, regular con un rango de 46 a 58 y bueno con un rango de 59 a 70.

Tabla 7.

Distribución de Frecuencia de transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

		Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias				
			Malo	Regular	Bueno	Total
TR	Deficiente	Recuento	13	22	1	36
		% del total	15.3%	25.9%	1.2%	40.4%
	Regular	Recuento	1	23	5	29
		% del total	1.2%	27.1%	5.9%	34.1%
	Eficiente	Recuento	2	10	8	20
		% del total	2.4%	11.8%	9.4%	23.5%
Total		Recuento	16	55	14	85
		% del total	18.8%	64.7%	16.5%	100.0%

Nota: elaboración propia

Lo mostrado en la tabla 7 en correspondencia con el objetivo específico 3 se observó que el 27.1% (23 contribuyentes) manifestaron que la transacción que se brinda de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 presenta un nivel regular confirmando así un nivel regular respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, solo el 11.8%(10 contribuyentes) manifestaron que la transacción es eficiente, mostrando en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias un nivel regular y un 15.3%(13 contribuyentes) confirmaron que la transacción que se

realiza respecto al GD de una municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 es deficiente por lo respecto a la segunda variable es de nivel malo.

Por otro lado, de la muestra en su totalidad, un porcentaje considerable manifestó que la transacción que se brinda es deficiente con un 40.4 % (36 contribuyentes), solo un 23.5% (20 contribuyentes) manifestó que es eficiente y un 34.1% (29 contribuyentes) manifestó que es regular, estas resultas evidenciaron que no todos los ciudadanos conocen sobre la modalidad de pago por lo que se deben implementar estrategias comunicativas para generar eficiencia.

Se realizó el análisis estadístico de la dimensión de información utilizando la estadística de baremación, en el que se instauraron los niveles que para la dimensión asignada fueron Deficiente con un rango de 13 a 19, regular con un rango de 20 a 26 y eficiente con un rango de 27 a 30.

Así mismo, y respecto a la v_2 , un 64.7% (55 contribuyentes) manifestaron tener un nivel regular en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, un 18.8% (16 contribuyentes) reflejaron un nivel malo y un 16.5% (14 contribuyentes) manifestaron estar en un nivel bueno respecto a la segunda variable. Estas resultas evidencian que se deben implantar estrategias de mejora con incentivos para incrementar la recaudación de los ciudadanos

Se realizó el análisis estadístico de la segunda variable utilizando la estadística de baremación, en el que se instauraron los niveles que para la variable asignada fueron: malo con un rango de 33 a 45, regular con un rango de 46 a 58 y bueno con un rango de 59 a 70.

En concordancia con el objetivo general y los específicos desarrollados desde el inicio de la investigación concierne puntualizar las resultas inferenciales en consecuencia del análisis estadístico y de la obtención del coeficiente de Rho de spearman a continuación:

En cuanto al objetivo general de este estudio, que fue: Determinar la relación entre gobierno digital y Cumplimiento de las obligaciones Tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023.

H0: No Existe relación entre gobierno digital y Cumplimiento de las obligaciones Tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023.

H1: Existe una relación entre gobierno digital y Cumplimiento de las obligaciones Tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023.

Tabla 8.*Correlación entre Gobierno Digital y Cumplimiento de las obligaciones tributarias*

	Gobierno Digital		Cumplimiento de las obligaciones Tributarias
Rho Spearman		Coeficiente correlación	0.523
		Sig. (bilateral)	< 0.000
		N	85
	Cumplimiento de las obligaciones Tributarias	Coeficiente correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	< 0.000
		N	85

Nota: elaboración propia

A partir de las resultas dadas en la Tabla 8, se observó que el nivel de significancia es 0,000 por lo que al ser < a 0.05 tiene un valor de 95% de nivel de confianza. los hallazgos encontrados representan a que existe una relación al tratarse de una rho de spearman de 0.523 con un p valor <0.05 poniendo en evidencia una correlación positiva moderada entre la v1 y la v2 según las categorías de spearman indicadas por (Hernández y Mendoza 2018).

Tabla 9.*Correlación entre información y Cumplimiento de las obligaciones Tributarias*

			Información Tributarias	Cumplimiento de las obligaciones
Rho Spearman	Información	Coefficiente correlación	1,000	0.386
		Sig. (bilateral)		< 0.000
		N	85	85
	Cumplimiento de las obligaciones Tributarias	Coefficiente correlación	0.386	1,000
		Sig. (bilateral)	< 0.000	
		N	85	85

Nota: elaboración propia

A partir de las resultas dadas en la Tabla 09, se observó que el nivel de significancia es 0,000 por lo que al ser < a 0.05 tiene un valor de 95% de nivel de confianza. los hallazgos encontrados representan a que existe una relación al tratarse de una rho de spearman de 0.386 con un p valor <0.05, no aceptando la suposición nula, poniendo en evidencia una relación positiva baja entre la información y el cumplimiento de las obligaciones tributarias según las categorías de spearman indicadas por Hernández y Mendoza (2018).

Tabla 10.*Correlación entre interacción y Cumplimiento de las obligaciones Tributarias*

			Interacción	Cumplimiento de las obligaciones Tributarias
Rho Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	0.392
		Sig. (bilateral)		< 0.000
		N	85	85
	Cumplimiento de las obligaciones Tributarias	Coefficiente de correlación	0.392	1,000
		Sig. (bilateral)	< 0.000	
		N	85	85

Nota: elaboración propia

A partir de las resultas dadas en la Tabla 10, se observó que el nivel de significancia es 0,000 por lo que al ser < a 0.05 tiene un valor de 95% de nivel de confianza los hallazgos encontrados representan a que existe una relación al tratarse de una rho de spearman de 0.392 con un p valor <0.05, no aceptando la suposición nula, poniendo en evidencia una relación positiva baja entre interacción y el cumplimiento de las obligaciones tributarias según las categorías de spearman indicadas por (Hernández y Mendoza 2018).

Tabla 11.*Correlación entre transacción y Cumplimiento de las obligaciones Tributarias*

		Transacción	Cumplimiento de las obligaciones Tributarias
RhoSpearman Transacción	Coeficiente correlación	1,000	0.522
	Sig. (bilateral)		< 0.000
	N	85	85
Cumplimiento de las obligaciones Tributarias	Coeficiente correlación	0.522	1,000
	Sig. (bilateral)	< 0.000	
	N	85	85

Nota: elaboración propia

A partir de las resultas dadas en la Tabla 11, se visualizó que el nivel de significancia es 0,000 por lo que al ser < a 0.05 tiene un valor de 95% de nivel de confianza. los hallazgos encontrados representan a que existe una relación al tratarse de una rho de spearman de 0.522 con un p valor <0.05, no aceptando la suposición nula, poniendo en evidencia una relación positiva moderada entre transacción y el cumplimiento de las obligaciones tributarias según las categorías de spearman indicadas por (Hernández y Mendoza 2018).

En este estudio, se destaca que el supuesto general y el tercer supuesto registran una relación positiva moderada, lo que indica que cuanto más efectiva es la gobernanza digital, mejor se cumplen las obligaciones tributarias y se realizan más transacciones de parte de los contribuyentes; se debe prestar más atención a la información y la interacción en el Distrito Lima Norte, 2023.

V. DISCUSIÓN

El presente apartado y en concordancia con los objetivos de la investigación se buscó determinar la relación que existe entre el gobierno digital y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una municipalidad distrital de Lima, Norte, 2023, como objetivo general

Em relación a lo descrito líneas arriba aunado al recojo y procesamiento de la data se halló una asociación positiva moderada, es decir una rho de 0,523, con un nivel de significancia de 0.000 es decir <0.05 y un nivel de confianza del 95%, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Lo hallado en la tabla cruzada en correspondencia con el objetivo general se evidencio que el 49.4% calificaron que el gobierno digital de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 con un nivel regular confirmando así un nivel regular respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, solo el 11.8% manifestaron que el GD es eficiente, sin embargo en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias es regular y un 8.2% confirmaron que la GD de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 es deficiente por lo que respecto a la segunda variable es de nivel malo.

Aunado a ello y respecto al análisis estadístico descriptivo, lo hallado en la presente investigación a través de la tabla de contingencia a nivel global, evidenció que el gobierno digital de una Municipalidad de Lima Norte, 2023 el 69.7% lo perciben de manera regular, mientras que un 23.5% lo percibe eficiente y un 11.8% lo percibe deficiente. Por otro lado, el cumplimiento de las obligaciones tributarias se da de la misma manera en esa jurisdicción de manera regular, un 16.5% su nivel es bueno y un 18.8% su nivel es malo. En cuanto a estas resultas descriptivas no coinciden con Esquivel (2022) en el que evidencio que el 74% de su muestra encuesta manifestaron recibir un GD eficiente.

Las resultas en la presente investigación en cuanto al análisis inferencial difieren con lo descrito por Esquivel (2022) quien en una jurisdicción de Lima hallo una asociación positiva alta (rho de 0.706) con un p valor menor a 0.05. Por otro lado, guarda relación con lo descrito por Document (2023) quien evidencio una asociación positiva moderada (rho 0,606) y un p valor menor a 0,005, de la misma forma coincide con Bernuy (2022) en la que sus resultas arrojaron una asociación positiva moderada (r de 699) y un p valor <0.05 , sin embargo, los datos en los

hallazgos presentados en la presente investigación no guardan relación con Colan (2020) en el que evidencio una asociación positiva baja, es decir una resulta de 0,367.

Por otro lado, concuerda con Infante (2023) en el que en su estudio realizado en una entidad de Barranca obtuvo un (rho de 0.423) indicando de ese modo que existe una relación positiva moderada con un p valor menor a 0,005 entre sus variables estudiadas, rechazando la suposición nula de su estudio.

Por otro lado, correspondencia con el objetivo específico uno, las resultas en la investigación arrojaron una asociación positiva baja (rho de 0.366) con un p valor <0.05 , rechazando la hipótesis nula.

Los hallazgos obtenidos en la tabla cruzada y en concordancia con el objetivo específico uno, el 43.5% (37 contribuyentes) manifestó que la información brindada en el municipio de un distrito de Lima Norte, 2023 es regular, lo que confirma el nivel de cumplimiento regular de las obligaciones tributarias, solo el 7.1 (6 contribuyentes) indicó que la información es eficiente, lo que evidencia un buen nivel de la obligación tributaria del municipio y un 8.2% (7 contribuyentes) manifestaron un nivel deficiente lo que confirma un nivel malo en lo que respecta al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En correspondencia al análisis descriptivo en forma global, las resultas cotejaron de forma global que 61.2%, es decir más de la mitad de los contribuyentes encuestados perciben que la información digital que brindan en una entidad de Lima Norte,2023 es regular, un 17.6% la percibe como deficiente y solo un 7.1% la percibe de manera eficiente. estas resultas como lo indican Alcock y Lenihan (2001) en el que el buen manejo y uso de la información es una pieza necesaria para lograr eficiencia en la gestión, coincidiendo fuertemente con Moreira e Hidalgo (2020) en el que mencionan que si no se implementa de manera adecuada la información que se brinda en el gobierno digital, existirán ciertas barreras, impidiendo así que exista un nivel de confianza exitoso para el buen ejercicio de las funciones dentro de una jurisdicción. Las resultas descriptivas coinciden con Infante (2023) en el que evidencio que el 69.2% manifestaron recibir información de manera regular.

Las resultas de la presente investigación coinciden de manera inferencial con los estudios realizados por Bernuy (2019) que obtuvo una asociación positiva

moderada (una rho de 0.596) y un p valor < 0.05 , es decir mientras más fácil sea el acceso a la información mejor será el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

De acuerdo al análisis en la presente investigación no guarda relación con Infante (2020) en el que en sus hallazgos obtenidos encontró una asociación positiva baja (rho de 0.279) y un p valor menor a 0.05, aceptando el supuesto alterno y rechazando el supuesto nulo, lo que hace indicar que al no encontrar una página web actualizada, y además que los formatos para el llenado de su documentación no se entiendan con mucha facilidad, los contribuyentes disminuyen el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como lo indican Pando y Fernández (2013), estas acciones permiten que el ciudadano sea el más beneficiado. Las resultas obtenidas en cuanto al objetivo específico uno no coincide con Colan (2020) en que obtuvo un hallazgo de una asociación positiva baja (f de 0.206) y un p valor menor a 0.05 con un nivel de confianza al 95%, estas resultas evidencian la responsabilidad que tienen los actores gubernamentales con la información que se brinda y la importancia de la divulgación de los procesos para la recaudación tributaria en medios electrónicos.

Siguiendo con los objetivos específicos, de acuerdo con lo hallado en el objetivo específico dos en la presente investigación se evidencio que existe una relación positiva baja (rho de 0,382) y un sig.- bilateral menor a 0,00, rechazando el supuesto nulo.

En correspondencia con el objetivo específico 2 y de acuerdo a lo hallado en la tabla cruzada, se observó que el 50.6% (40 contribuyentes) manifestaron que la interacción de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 presenta un nivel regular confirmando así un nivel regular respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, solo el 10%(9 contribuyentes) manifestaron que la interacción es eficiente, mostrando en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias un nivel regular y un 8.2% (7 contribuyentes) confirmaron que la interacción en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 es deficiente por lo respecto a la segunda variable es de nivel malo.

En menester del análisis descriptivo en forma global se evidencio que 65.9% de los contribuyentes manifestaron una interacción regular respecto al GD de una municipalidad de Lima Norte, 2023 ,un 12.9% la califico de deficiente y solo un 8.2% eficiente por lo que existe una cantidad considerable de la muestra encuestada que desconoce en cierta medida las modalidades de pago a través de la página web que brinda la entidad, de la misma forma, las fechas de pago y la atención inmediata, por lo que se podría implementar niveles de mejora con otras herramientas de fácil acceso al contribuyente Estas resultas difieren de manera descriptiva con Bernuy(2022) en el que su hallazgo evidencio que 40% de su muestra encuesta menciona que es mala por tanto es inadecuada de una municipalidad de Lima,2023.

Las resultas inferenciales del presente estudio difieren con Colan (2020) en el que, en su hallazgo en una entidad de Ayacucho, obtuvo una asociación positiva moderada (f de 0.407) y un p valor menor a 0,05, por otro lado, coincide con Infante (2023) en su estudio evidencio una asociación positiva baja (ρ de 0.285), estas resultas demuestran que si las consultas son atendidas con inmediatez y facilidad aumentaría el cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes, por como lo indica Lucas (2020) para derribar las barreras burocráticas .

Del mismo modo, difieren con los descritos por Bernuy (2022) en el que en su estudio evidencio una asociación positiva moderada (ρ de 0.499) y un p valor menor a 0.05 con un nivel del 95% rechazando la hipótesis nula.

Siguiendo con los objetivos específicos, de acuerdo con lo hallado en el objetivo específico tres se evidenció en el estudio que existe una relación positiva moderada (ρ de 0.522) y un p valor menor de 0.05, por lo que a mayor transacción mayor será el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una municipalidad distrital de Lima Norte, 2023.

Los hallazgos obtenidos en la tabla cruzada y en concordancia con el objetivo específico tres se observó que el 27.1% de los contribuyentes encuestados manifestaron que la transacción que se realiza respecto al GD de una municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 es regular confirmando así un nivel regular respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, solo el 9.4% manifestaron que la información es eficiente , mostrando en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias un nivel bueno y un 15.3% confirmaron

que la transacción que se realiza respecto al GD en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023 es deficiente por lo respecto a la segunda variable es de nivel malo.

En correspondencia al análisis descriptivo en forma global en el presente estudio se halló que el 40.4% considera que la extensión tres es deficientes, 34.1% la califico de regular y un 23.5% la califico de eficiente, evidenciando así que buen porcentaje que lo califico de deficiente no conoce acerca de las modalidades de pago que brinda la entidad, por tanto, que no pueden hacer seguimiento a sus trámites lo que genera un nivel de desconfianza en el contribuyente. Estas resultas difieren de manera descriptiva con lo descrito por Bernuy (2022) en el que en su estudio evidencio que el 62% de su muestra encuesta manifiesta que la transacción que se realiza es buena respecto al GD, del mismo modo difiere con Esquivel (2022) en el que refiere que el 67% de su muestra manifestó que la transacción en una entidad de Lima es buena, por lo tanto, eficiente.

Las resultas inferenciales del presente estudio difieren con los descritos por Infante (2022) en el que en su investigación evidencio una asociación positiva baja (rho de 0.326) y un p valor menor a 0.05, del mismo modo difiere con lo descrito por Colan (2020) en el que sus resultas cotejaron una asociación positiva baja (f 0.249) y un p valor < 0.05

El presente estudio respecto al tercer objetivo específico coincide con Bernuy (2022) en su estudio evidencio una asociación positiva moderada (rho de 0,566) y un p valor menor a 0.05 mostrando de ese modo que existe una relación directa y significativa.

Por otro lado, la investigación guarda correspondencia con la línea vertida en el DL N°1412 en la Ley de Gobierno Digital que presenta la promoción de las tecnologías digitales y datos de la administración pública como una estrategia para mejorar y actualizar los servicios, captar la atención de los contribuyentes, la reactivación social y económica, la renovación de los servicios y la atención ciudadana, y asegurar la mejor comunicación entre el Estado y los ciudadanos.

En correspondencia del análisis realizado a las variables investigadas según Justo (2015), los países con mayor evasión fiscal son Estados Unidos, Rusia, Brasil, Italia y Alemania, de los cuales Estados Unidos tiene el índice más alto, por lo que el aumento en la disponibilidad de tecnologías innovadoras y sistemas de

información avanzados ofrece oportunidades futuras y concretas para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias,

Por otro lado, se encontraron fortalezas del presente estudio en la utilización de las encuestas realizadas en formato digital, lo que permitió una respuesta rápida de parte de la muestra encuestada. Este estudio permitió identificar la prestación regular de gobierno digital que brinda una Municipalidad de Lima Norte, 2023 evidenciando que se debe mejorar en ese aspecto utilizando nuevas estrategias, como herramientas sea posible, sobre todo adecuadas para permitir el acceso al contribuyente de manera eficaz de acuerdo con sus necesidades y generar de esa forma mayor eficiencia en la prestación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con el hallazgo determinado en la tabla 8. arrojó una relación entre sus variables, la cual es moderadamente positiva (ρ 0.523) con un p-valor < 0.05 , por lo que si aumenta el manejo del gobierno digital coadyuvaría a aumentar la variable 2.

Segunda: De acuerdo con el objetivo específico dos, el hallazgo en la tabla 9. arrojó una relación entre información y la segunda variable, la cual es positiva baja (ρ 0.386) con un p-valor < 0.05 , por lo que si mejora información coadyuvaría a mejorar la variable 2.

Tercera: Se ha determinado en la tabla 10, en la cual el hallazgo arrojó una relación entre la interacción y la variable 2, la cual es positiva baja (ρ 0.392) con un p-valor < 0.05 , por lo que, si aumenta la interacción, entonces aumentaría la variable 2.

Cuarta: Se determinó en la tabla 11, el siguiente hallazgo donde arrojó que existe una relación entre transacción y la segunda variable, la cual es considerada como positiva moderada con un (ρ 0.522) con un p-valor < 0.05 , dado que, si aumenta la transacción, aumentaría la variable 2.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Reestructurar la plataforma digital y a su vez promover la adaptación de dispositivos electrónicos basados en evidencia. A la máxima autoridad.

Segunda: Se recomienda realizar constantemente encuestas a los contribuyentes para corroborar si la información que se brinda recoge las necesidades de los ciudadanos y a su vez si es relevante y transparente en los procesos de tramitación, con el objetivo de difundir y crear conciencia responsable a los contribuyentes sobre temas de pagos, para contribuir en el desarrollo de su comunidad. Al alcalde.

Tercera: Se aconseja considerar nuevas herramientas tecnológicas que ayuden a la interacción con los contribuyentes, que permitan la inmediatez y a su vez fomenten una cultura de pago. A la máxima autoridad.

Cuarta: Se sugiere la capacitación constante del personal involucrado, con el fin de mejorar una buena atención, y brindar información inmediata respecto a la demanda requerida del contribuyente. Con la máxima autoridad.

REFERENCIAS

- Aquino, B. (2022). *El adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias de las ONG's para el desarrollo*. *Revista Académica cunzac*. doi: <https://doi.org/10.46780/cunzac.v5i1.53>.
- Arbaiza Godos, K. M., Tarrillo Vásquez, M. A., Fernández Pisfil, G., & RojasGuanilo, M. C. (2023). *Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602.
- Armas Urquiza y Armas Suárez. (2011): *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Alcock, R., & Lenihan, D. (2001). *Opening the e-government file: Governing in the 21st century*. Ottawa: Centre for Collaborative Government, 200, 328-45.
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration-A systematic review. *Government Information Quarterly*, 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>.
- Bernuy Sanchez, S. R. J. (2022). *El uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98787>
- Cabrera, P., Narváez, C., y Erazo, J. (2020). *Análisis de la cultura tributaria de los consumidores y comerciantes de productos cárnicos en el cantón Santa Isabel, provincia del Azuay*. *Dominio de las Ciencias*, 6(1). doi: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351793>

- Castoldi, P. (2002). *El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. Prudentia Iuris*, 55, 111.
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/pruiur55&div=7&id=&page=>
- Cedeño Coya, J. Y., Menéndez Mera, M. H., Rodríguez Vera, C. J., & Rosales Delgado, L. M. (2023). *Analysis of ICTs in tax administrations: emphasis on compliance and taxpayer assistance. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 3026–3044.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.470>
- Colan Arias, J. C. (2020). *Plataformas digitales y recaudación tributaria en una municipalidad de Ayacucho, 2019*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/94802>
- Comex Perú. (mayo de 2021). *COMEXPERÚ. De gobierno electrónico a gobierno digital: La transformación es una realidad*
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- D.S. N° 133-2013-EF. (2013). *Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano*.
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.pdf>
- D.S. N°156-2004-MEF. (2004). *Ministerio de Economía y Finanzas. Diario Oficial El Peruano*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0019/texto-unico-ordenadode-la-ley-de-tributacion-municipal.pdf>
- D.L. N°1412-2018 (PCM) *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*.
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01412.pdf>
- Díaz Suárez, M. A. (2022) *EL Gobierno Digital como estrategia para innovar el sistema Fiscal en Mexico*.
http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/8505

Directiva N° 001- 2021-PCM/SGD, “*Directiva que establece los Lineamientos Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*”

Documet Kancha, R. M (2023) *Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/111938>

Enríquez y C. Sáenz (2022), “*Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*”, serie Estudios y Perspectivas Sede Subregional de la CEPAL en México, N° 196 (LC/TS.2022/27; LC/MEX/TS.2022/1), Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Esquivel Mendoza, E. M. (2022). *El gobierno electrónico y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana*, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80726>

Fjord, L.B., Schmidt,P.K.(2023). *The Digital Transformation of tax systems progress, pitfalls, and protection in a danish contex*, *Indiana Jurnal of Global Legal Studies.*, ., 30(1), 227–272

Freeguard, G., Shephard, M., & Davies, O. (2020). *Digital government during the coronavirus crisis*. <https://apo.org.au/node/309619>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6.ª ed.)*. McGraw – Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila , D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Infante Rivas, Y. V. (2023). *Gobierno electrónico y carga fiscal en el servicio administrativo tributario de la provincia de Barranca*, 2022.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/109268>

Justo, M. (2015) *Los Campeones de la evasión fiscal en el mundo*

https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150406_economia_evasion_fiscal_america_latina_mj

García, W., y Plasencia J. (2020). *Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico. Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124

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/gypp.v29i1.658>

Gómez y Morán (LC/TS.2020/125), 2020. *Estrategia para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe: avances en su medición y panorama de las medidas recientes para reducir su magnitud* https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46301/1/S2000696_es.pdf

Lizardo Galva, R. (2017). *Gobierno electronico y percepcion sobre la corrupcion. Un estudio comparativo sobre su relacion en los paises de Latinoamerica*. <https://docta.ucm.es/entities/publication/d7b32eda-8924-4d60-bf81-dbfdc764105e>

- Lucas, H. B. D. (2020). *Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 13(10), 145-156.*
- Naser. A (2021), “*Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*”, *Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80)*, Santiago, *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*.
- Nesip Öğün, M., ÖZNACAR, B., TATAR, A., & DEBEŞ, G. (2020). *Tecnologías de la información y llegar a la sociedad de la información. REICE: Revista Electrónica De Investigación En Ciencias Económicas, 8(16), 412–449.* <https://doi.org/10.5377/reice.v8i16.10708>
- Medina-Quintero, J. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. Investigación Administrativa, 50(127), 23-41.* doi: <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, [Definición de transformación digital: resultados de entrevistas a expertos.] 36(4), 1–16.* <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Martínez, C. P. J., & Pinzón, B. H. D. (2022, June). *Success evaluation model of E-government systems for tax administrations: Recognizing the public value from the taxpayer's perspective. In 2022 17th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI) (pp. 1-6). IEEE.* <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9820607>
- Mendoza, J., Cobo, E., & Boza, J. (2021). *La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. Revista Universidad y Sociedad, 13(s2), 583-590.* <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2359/2320>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Plan del Gobierno Digital 2021- 2023, MEF*, <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2139311/Anexo-PLANDE-GOBIERNO-DIGITAL-2021-2023-MIMP.pdf>

Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Ávila, A. A. (2020). *Gobierno electrónico en el Ecuador. Polo del conocimiento*, 5(7), 520-542.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>

Poggi, E. (2013). *Gobierno Electrónico, Gobierno Local y Gestión Electrónica*. D. Pando, & N. Fernández Arroyo (Edits.), *El Gobierno Electrónico a nivel local: Experiencias, Tendencias y Reflexiones*, 72-95.
<https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1339.pdf#page=72>

Ramírez, J.(1997).*Muestra Censal* . Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/92938749/Veronia>

Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación Vol. 5, N° 3 (enero-junio 2018), pp.18-127 DOI <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v.5.i.3214>

Rivera Izquierdo, Y. L. (2022). *Gobierno digital para alternativa de recaudación tributaria de una entidad pública–Lambayeque*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93371>

Rodríguez-Román, R. (2021). *Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. <https://orcid.org/0000-0002-5470-9918> Redalyc:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>

Rojas Benites, F. M., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). *Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10222-0234.https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067

- Ruiz V., J. (2017). *La cultura tributaria y la gestión municipal*. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica (5ta. ed.)*. *Business Support Aneth S.R.L.*
https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA_Y_DISE%C3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA
- Sandoval-Almazán, R., Luna-Reyes, L. F., Luna-Reyes, D. E., Gil-García, J. R., Puroñ-Cid, G., Picazo-Vela, S., ... & Picazo-Vela, S. (2017). *Developing a digital government strategy for public value creation*. *Building Digital Government Strategies: Principles and Practices*, 7-20.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-60348-3_2
- Sarduy Gonzales, Mariuska y Gancedo Gaspar, India. *La cultura tributaria en la sociedad cubana: un problema a resolver*. *Coffin Coffin [online]*. 2016, vol.10, n.1 [citado 2023-05-17], pp.113-125.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000100010&lng=es&nrm=iso. ISSN 2073-6061
- Scholl, H. (2021). *The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR)*. *Government Information Quarterly*, 38(4).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X21000496>
- Vara-Horna, Aristides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net 451 pp.
- Wolpes Álvarez, Oscar Antonio. (2022). *Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba*. *Retos de la*

Dirección, 16(1), 126-156. Epub 20 de abril de 2022. Recuperado en 22 de julio de 2023, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000100126&lng=es&tlng=pt.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000100126&lng=es&tlng=pt)

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe, entre el gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad de Lima Norte, 2023?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación que existe entre el información y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023? 5. ¿Cuál es la relación que existe entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023?</p> <p>Objetivos específicos a) Determinar la relación entre la información y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad Distrital de Lima Norte, 2023. b) Determinar la relación entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023. c) Determinar la relación entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre Gobierno Digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023.</p> <p>Hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre la información y cumplimiento de las obligaciones tributarias de una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023. 2. Existe relación significativa entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023. 3. Existe relación significativa entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023.</p>	<p>V1: Gobierno electrónico</p> <p>V2: Cumplimiento de las obligaciones tributarias</p>	<p>Información</p> <p>Interacción</p> <p>Transacción</p> <p>Recaudación de impuesto predial</p> <p>Recaudación de arbitrios municipales</p> <p>Licencias Municipales</p>	<p>Portal web Institucional</p> <p>Formatos para Descargar</p> <p>Mapa de Calles</p> <p>Redes sociales (Facebook, Twitter)</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Uso de blogs</p> <p>Seguimiento Celulares</p> <p>Medio de Pago electrónico</p> <p>Morosidad</p> <p>Evasión</p> <p>Seguridad y Calidad</p> <p>Evasión</p> <p>Rol del Ciudadano</p> <p>Morosidad</p> <p>Seguridad y Calidad</p> <p>Infracción y sanción</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental, transversal descriptiva y correlacional</p>  <p>Dónde: M: Muestra de estudio O1: Gobierno digital O2: Cumplimiento de las obligaciones tributarias r: Correlación</p> <p>Población y muestra: La población se adjudicó de acuerdo con la data proporcionada de mayo a junio del 2022, cuya muestra corresponde a 85.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta y cuestionario.</p> <p>Procesamiento de datos: Estadística descriptiva inferencial (Rho Spearman) Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) Validez del instrumento (Juicio de expertos)</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y Valores	
V1. Gobierno electrónico	Pando y Fernandez, (2013), en sus definiciones del gobierno digital, como estrategia de gestión del estado a través del uso de las tecnologías de información y comunicación puede mejorar la eficiencia de la administración pública al atender las necesidades de los ciudadanos	Pando y Fernández, (2013), mencionaron las TIC'S pueden ser utilizados como herramientas para que los gobiernos locales sean participativos e interacción con los ciudadanos y aumentar los niveles de transparencia. Por consiguiente, se menciona como dimensión de las variables; Información, Interacción, y Transacción.	Información	Portal web Institucional Formatos para Descargar Mapa de Calles	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			Interacción	Redes sociales (Facebook, Twitter) Correo electrónico Uso de blogs		
			Transacción	Seguimiento de tramite Celulares Medio de Pago electrónico		
V2. Cumplimiento de las obligaciones tributarias	Señala el D.S. N°133-2013-EF En relación con el sustento (Art. 1 D.S. N°133-2013-EF (2013) que señala como las obligaciones tributarias, a los derechos de carácter público, que implica un vínculo entre el acreedor y el deudor, dentro de su objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria y exigible coactivamente.	El Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal menciona que los impuestos, son tributos a favor del gobierno locales, el cumplimiento no inicia una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización para su cumplimiento les corresponde a los gobiernos locales. Son las Municipalidades de hacer cumplir como dimensiones de la variable consideraremos, al impuesto predial, los arbitrios municipales y el pago de licencias municipales (D.S. N°156-2004-MEF, 2004).	Impuesto predial	Evasión Morosidad Voluntad de pago		Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Arbitrios municipales	Evasión Rol ciudadano		
			Licencias municipales	Morosidad Evasión Infracción y sanción		

Anexo 3

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

Vecino (a), se le presenta el siguiente cuestionario que pretende evaluar la implementación del gobierno digital. Por lo que, se le pide que marque las opciones que considere, en base a la siguiente escala.

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

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

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

Vecino (a), se le presenta el siguiente cuestionario que pretende estudiar la percepción sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por lo que, se le pide que marque las opciones que considere, en base a la siguiente escala.

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Orlando Hugo Daniel Rodríguez Ríos

Presente

Asunto: **Validación de Instrumentos a través de Juicio de Experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección C1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación.

Los nombres de mis variables son: Gobierno Digital y Cumplimiento de las obligaciones tributarias; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

Formato de Validación.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
BETTY SALDAÑA SALDAÑA

D.N.I 00112896

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Mg. Orlando Hugo Daniel Rodríguez Ríos; usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Orlando Hugo Daniel Rodríguez Ríos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniero de Sistema
Institución donde labora:	Municipalidad distrital de Chorrillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Cumplimiento de las obligaciones tributarias
Autora:	Betty Saldaña Saldaña
Procedencia:	Adaptación propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Lima Norte
Significación:	Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Mg. Orlando Hugo Daniel Rodríguez Ríos; usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Orlando Hugo Daniel Rodríguez Ríos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniero de Sistema
Institución donde labora:	Municipalidad distrital de Chorrillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Aplicación ITIL para la mejora de la Gestión de Servicios TI en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, Lima 2021

4. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Cumplimiento de las obligaciones tributarias
Autora:	Betty Saldaña Saldaña
Procedencia:	Squivel,(2,022)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Lima Norte
Significación:	Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems

5. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Likert	-	Cada ítem va acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluye originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5 (Matas, 2018)

6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias elaborado por Betty Saldaña Saldaña en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1 GOBIERNO DIGITAL

- **Primera dimensión:** Información
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la información y cumplimiento de las obligaciones tributarias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web institucional	Consulta con frecuencia el portal web de la Municipalidad.	4	4	4	Ninguna
	La información del portal web es actualizada.	4	4	4	Ninguna
Formularios para descargar	Los boletines publicados en los medios digitales son necesarios para la difusión de información al ciudadano.	4	4	4	Ninguna
	Los formularios y formatos de solicitud son de fácil acceso.	4	4	4	Ninguna
	Las indicaciones para el llenado de formularios y formatos se entienden con facilidad.	4	4	4	Ninguna
Mapa de Calles	El buscador al ingreso de la página web es de mucha utilidad.	4	4	4	Ninguna

• **Segunda dimensión: Interacción**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Redes sociales (Facebook, Twitter)	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo por redes sociales.	4	4	4	Ninguna
Correo electrónico	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo al correo de la municipalidad.	4	4	4	Ninguna
Uso de blogs	La municipalidad se encarga de comunicar todas sus noticias por diversos medios.	4	4	4	Ninguna
	La información comunicada se difunde con un lenguaje sencillo	4	4	4	Ninguna

• **Tercera dimensión: Transacción**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimientos de los tramites	Conoce acerca de la modalidad de pago a través de la página web.	4	4	4	Ninguna
	Es posible hacerles seguimiento a los trámites hechos online.	4	4	4	Ninguna
Medio de pago electrónico	La municipalidad envía mensajes a su celular comunicando las fechas de pago de impuesto.	4	4	4	Ninguna
Celular	Los teléfonos de la municipalidad brindan atención inmediata cuando me comunico	4	4	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

• **Primera dimensión: Impuesto Predial**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Impuesto predial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evasión	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte del impuesto predial.	4	4	4	Ninguna
Morosidad	He recibido alguna sanción o multa en relación con este impuesto.	4	4	4	Ninguna
Voluntad de pago	Pago puntual el impuesto predial.	4	4	4	Ninguna

• **Segunda dimensión: Arbitrios Municipales**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y arbitrios municipales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evasión	He recibido alguna sanción o multa en relación con este impuesto.	4	4	4	Ninguna
Rol del Ciudadano	Con el pago de mis impuestos contribuyo al desarrollo de mi distrito.	4	4	4	Ninguna
	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo con el uso que hago de los servicios que brinda el municipio	4	4	4	Ninguna
	Soy puntual en el pago de los arbitrios.	4	4	4	Ninguna
	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte de los arbitrios.	4	4	4	Ninguna
	Pago de manera voluntaria los arbitrios.	4	4	4	Ninguna

• **Tercera dimensión: Licencias Municipales**

- **Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Licencias**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Morosidad	Cuando tuve que hacer el pago de una licencia lo realicé puntualmente.	4	4	4	Ninguna
	He declarado la posesión de determinado establecimiento de servicio.	4	4	4	Ninguna
Seguridad y Calidad	La municipalidad informa oportunamente sobre el destino del tributo recaudado.	4	4	4	Ninguna
	Los servicios y las obras realizadas por la municipalidad son de calidad.	4	4	4	Ninguna
Infracción y Sanción	He recibido alguna sanción o multa con relación al incumplimiento de este impuesto.	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Orlando Hugo Daniel Rodríguez Ríos

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

30 de junio del 2023



Mg. Rodríguez Ríos Orlando Hugo Daniel

DNI N° 40931417

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Fabricio Francisco Chavez Mora

Presente

Asunto: **Validación de Instrumentos a través de Juicio de Experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección C1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación.

Los nombres de mis variables son: Gobierno Digital y Cumplimiento de las obligaciones tributarias; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

Formato de Validación.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
BETTY SALDAÑA SALDAÑA

D.N.I 00112896

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Mg. Fabricio Francisco Chavez Mora; usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Fabricio Francisco Chavez Mora
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Abogado
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Cumplimiento de las obligaciones tributarias
Autora:	Betty Saldaña Saldaña
Procedencia:	Esquivel, Mendoza (2022).
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Lima Norte
Significación:	Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems

3. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Likert	-	Cada ítem va acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluye originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5 (Matas, 2018)

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias elaborado por Betty Saldaña Saldaña en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1 GOBIERNO DIGITAL

- **Primera dimensión:** Información
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la información y cumplimiento de las obligaciones tributarias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web institucional	Consulta con frecuencia el portal web de la Municipalidad.	4	4	4	Ninguna
	La información del portal web es actualizada.	4	4	4	Ninguna
Formularios para descargar	Los boletines publicados en los medios digitales son necesarios para la difusión de información al ciudadano.	4	4	4	Ninguna
	Los formularios y formatos de solicitud son de fácil acceso.	4	4	4	Ninguna
	Las indicaciones para el llenado de formularios y formatos se entienden con facilidad.	4	4	4	Ninguna
Mapa de Calles	El buscador al ingreso de la página web es de mucha utilidad.	4	4	4	Ninguna

• **Segunda dimensión: Interacción**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Redes sociales (Facebook, Twitter)	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo por redes sociales.	4	4	4	Ninguna
Correo electrónico	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo al correo de la municipalidad.	4	4	4	Ninguna
Uso de blogs	La municipalidad se encarga de comunicar todas sus noticias por diversos medios.	4	4	4	Ninguna
	La información comunicada se difunde con un lenguaje sencillo	4	4	4	Ninguna

• **Tercera dimensión: Transacción**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimientos de los tramites	Conoce acerca de la modalidad de pago a través de la página web.	4	4	4	Ninguna
	Es posible hacerles seguimiento a los trámites hechos online.	4	4	4	Ninguna
Medio de pago electrónico	La municipalidad envía mensajes a su celular comunicando las fechas de pago de impuesto.	4	4	4	Ninguna
Celular	Los teléfonos de la municipalidad brindan atención inmediata cuando me comunico	4	4	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

• **Primera dimensión: Impuesto Predial**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Impuesto predial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evasión	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte del impuesto predial.	4	4	4	Ninguna
Morosidad	He recibido alguna sanción o multa en relación con este impuesto.	4	4	4	Ninguna
Voluntad de pago	Pago puntual el impuesto predial.	4	4	4	Ninguna

• **Segunda dimensión: Arbitrios Municipales**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y arbitrios municipales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evasión	He recibido alguna sanción o multa en relación con este impuesto.	4	4	4	Ninguna
Rol del Ciudadano	Con el pago de mis impuestos contribuyo al desarrollo de mi distrito.	4	4	4	Ninguna
	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo con el uso que hago de los servicios que brinda el municipio	4	4	4	Ninguna
	Soy puntual en el pago de los arbitrios.	4	4	4	Ninguna
	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte de los arbitrios.	4	4	4	Ninguna
	Pago de manera voluntaria los arbitrios.	4	4	4	Ninguna

• **Tercera dimensión: Licencias Municipales**

• **Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Licencias**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Morosidad	Cuando tuve que hacer el pago de una licencia lo realicé puntualmente.	4	4	4	Ninguna
	He declarado la posesión de determinado establecimiento de servicio.	4	4	4	Ninguna
Seguridad y Calidad	La municipalidad informa oportunamente sobre el destino del tributo recaudado.	4	4	4	Ninguna
	Los servicios y las obras realizadas por la municipalidad son de calidad.	4	4	4	Ninguna
Infracción y Sanción	He recibido alguna sanción o multa con relación al incumplimiento de este impuesto.	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Chavez Mora Fabricio Francisco

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

30 de junio del 2023



Mg. Fabricio Francisco Chavez Mora

DNI N°41599748

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Mg. Espinoza Loyola Félix Benjamín; usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno digital y cumplimiento de las obligaciones tributarias en una Municipalidad distrital de Lima Norte, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

7. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Espinoza Loyola Félix Benjamín
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniero de Sistema
Institución donde labora:	Municipalidad Lima
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Cumplimiento de las obligaciones tributarias
Autora:	Betty Saldaña Saldaña
Procedencia:	Esquivel,(2,022)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Lima Norte
Significación:	Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Likert	-	Cada ítem va acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluye originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5 (Matas, 2018)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias elaborado por Betty Saldaña Saldaña en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1 GOBIERNO DIGITAL

• **Primera dimensión:** Información

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la información y cumplimiento de las obligaciones tributarias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web institucional	Consulta con frecuencia el portal web de la Municipalidad.	4	4	4	Ninguna
	La información del portal web es actualizada.	4	4	4	Ninguna
Formularios para descargar	Los boletines publicados en los medios digitales son necesarios para la difusión de información al ciudadano.	4	4	4	Ninguna
	Los formularios y formatos de solicitud son de fácil acceso.	4	4	4	Ninguna
	Las indicaciones para el llenado de formularios y formatos se entienden con facilidad.	4	4	4	Ninguna
Mapa de Calles	El buscador al ingreso de la página web es de mucha utilidad.	4	4	4	Ninguna

• **Segunda dimensión: Interacción**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la interacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Redes sociales (Facebook, Twitter)	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo por redes sociales.	4	4	4	Ninguna
Correo electrónico	Mis consultas son atendidas con inmediatez cuando las realizo al correo de la municipalidad.	4	4	4	Ninguna
Uso de blogs	La municipalidad se encarga de comunicar todas sus noticias por diversos medios.	4	4	4	Ninguna
	La información comunicada se difunde con un lenguaje sencillo	4	4	4	Ninguna

• **Tercera dimensión: Transacción**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la transacción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimientos de los tramites	Conoce acerca de la modalidad de pago a través de la página web.	4	4	4	Ninguna
	Es posible hacerles seguimiento a los trámites hechos online.	4	4	4	Ninguna
Medio de pago electrónico	La municipalidad envía mensajes a su celular comunicando las fechas de pago de impuesto.	4	4	4	Ninguna
Celular	Los teléfonos de la municipalidad brindan atención inmediata cuando me comunico	4	4	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

• **Primera dimensión: Impuesto Predial**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Impuesto predial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evasión	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte del impuesto predial.	4	4	4	Ninguna
Morosidad	He recibido alguna sanción o multa en relación con este impuesto.	4	4	4	Ninguna
Voluntad de pago	Pago puntual el impuesto predial.	4	4	4	Ninguna

• **Segunda dimensión: Arbitrios Municipales**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y arbitrios municipales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evasión	He recibido alguna sanción o multa en relación con este impuesto.	4	4	4	Ninguna
Rol del Ciudadano	Con el pago de mis impuestos contribuyo al desarrollo de mi distrito.	4	4	4	Ninguna
	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo con el uso que hago de los servicios que brinda el municipio	4	4	4	Ninguna
	Soy puntual en el pago de los arbitrios.	4	4	4	Ninguna
	Declaré todas mis propiedades, bienes y/o ingresos para que sean contabilizados como parte de los arbitrios.	4	4	4	Ninguna
	Pago de manera voluntaria los arbitrios.	4	4	4	Ninguna

• **Tercera dimensión: Licencias Municipales**

- **Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Licencias**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Morosidad	Cuando tuve que hacer el pago de una licencia lo realicé puntualmente.	4	4	4	Ninguna
	He declarado la posesión de determinado establecimiento de servicio.	4	4	4	Ninguna
Seguridad y Calidad	La municipalidad informa oportunamente sobre el destino del tributo recaudado.	4	4	4	Ninguna
	Los servicios y las obras realizadas por la municipalidad son de calidad.	4	4	4	Ninguna
Infracción y Sanción	He recibido alguna sanción o multa con relación al incumplimiento de este impuesto.	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Espinoza Loyola Félix Benjamín

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

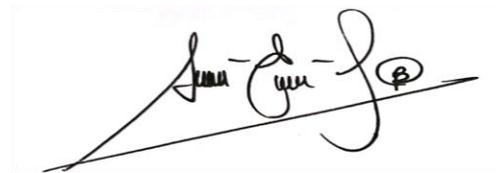
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

30 de junio del 2023



Mg. Espinoza Loyola Félix Benjamín

DNI N°45803412

Anexo 7: Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

En la elaboración de este apéndice, hemos seguido la pauta básica de George y Mallery (2003), que hacen las siguientes recomendaciones para la evaluación de los coeficientes alfa de Cronbach. Evaluación de los coeficientes alfa de Cronbach

Escala de Interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	bueno
$\alpha > 0.7$	aceptable
$\alpha > 0.6$	cuestionable
$\alpha > 0.5$	pobre
$\alpha < 0.5$	inaceptable

Nota: George y Mallery (2003)

En cuanto a lo visto líneas arriba respecto a la Figura 2 se obtuvieron los resultados por cada variable de estudio.

Anexo 8: Base datos de V1 y V2

GOBIERNO DIGITAL														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
E1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4
E2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3
E3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
E4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E5	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
E7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
E8	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
E9	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3
E10	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4
E11	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
E13	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
E14	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3
E15	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
E16	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3
E17	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3
E18	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4
E19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
E21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
E23	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4
E24	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
E25	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3
E26	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3
E27	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3
E28	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
E29	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
E30	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4
E31	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E32	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
E33	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
E34	4	3	4	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2
E35	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
E36	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4
E37	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5
E38	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
E39	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4
E40	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3
P41	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
E42	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4
E43	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3
E44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
E45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	5
E46	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E47	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4
E48	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3
E49	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
E50	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
E51	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4
E52	5	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4
E53	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
E54	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4
E55	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
E56	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
E57	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E59	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5
E60	5	4	5	4	5	5	3	3	2	4	5	5	4	5
E61	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4
E62	5	4	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	4
E63	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3
E64	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	2	3
E65	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5
P66	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
E67	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
E68	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5
E69	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5
E70	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4
E71	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4
E72	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3
E73	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
E74	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	2
E75	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	5	3	4
E76	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5
E77	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
E78	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5
E79	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5
E80	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	4
E81	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5
E82	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	2	4
E83	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
E84	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	3
E85	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4

VARIABLE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
E1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
E2	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4
E3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4
E4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
E6	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
E7	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
E9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
E10	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
E11	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5
E12	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
E13	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3
E14	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
E15	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
E16	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
E17	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
E18	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5
E19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E20	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
E21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E22	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
E23	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E25	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4
E26	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3
E27	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3
E28	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
E29	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
E30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
E31	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5
E33	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
E34	3	2	2	1	1	2	4	3	2	3	2	3	3	2
E35	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5
E36	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
E37	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3
E38	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
E39	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3
E40	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5
E41	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
E42	4	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4
E43	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
E44	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
E45	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4
E46	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
E47	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
E48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
E49	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
E51	3	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	1
E52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E54	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
E55	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
E56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
E57	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E58	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
E59	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3
E60	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E61	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5
E62	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E63	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
E64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E65	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
E66	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4
E67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E68	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4
E69	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3
E70	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3
E71	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
E72	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
E73	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
E74	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5
E76	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
E77	3	2	2	1	1	2	4	3	2	3	2	3	3	2
E78	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5
E79	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
E80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E81	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
E82	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4
E83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E84	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4
E85	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3