



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la
Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de
Pomalca, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORES

Br. Edwin Eusebio Tineo Gonzales

Br. Alex Franklin Carlos Aguilar

ASESOR

Dr. Carlos Alberto Centurion Cabanillas

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección – Modernización del Estado

CHICLAYO-PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

"PROPUESTA DE USO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
POMALCA 2017"

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

EDWIN EUSEBIO TINEO GONZALES

NOMBRES Y APELLIDOS

ADUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 04 de Marzo de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Pierala Fernandez Olaya

SECRETARIO: Dra. Guacanda del Socorro Sotomayor Nunura

VOCAL: Dr. Carlos Alberto Centurion Cabanillas



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA

*PROPUESTA DE USO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE POMALCA, 2011*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

ALEX FRANKLIN CARLOS AGUILAR
NOMBRES Y APELLIDOS

ADUEHA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA

Pimentel, *04* de *Marzo* de 20 *16*

MEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dra. Fiorela Fernandez Ojeda*

SECRETARIO: *Dra. Guacanda del Socorro Solimayor Nuñez*

VOCAL: *Dr. Carlos Alberto Centurion Cabanillas*

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alex Franklin Carlos Aguilar con DNI N° 45920000 y Edwin Eusebio Tineo Gozales identificado con DNI N°41788613, egresados del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Administración Pública de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Somos autores de la tesis titulada: "PROPUESTA DE USO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, 2017", para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumimos frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, nos hacemos responsables frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente nos comprometemos a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo.

Pimentel, Marzo del 2018

Firma:



Alex Franklin Carlos Aguilar

D.N.I. 45920000



Edwin Eusebio Tineo Gozales

D.N.I.: 41788613

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis madres por ser quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional y por demostrarme esa gran fortaleza y valentía que tiene.

A mis hermanos por toda la ayuda que me han dado siempre.

Br. Edwin Eusebio Tineo Gonzales

A mis padres

Julio y Alejandrina, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, porque gracias a ellos hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome a seguir adelante, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo han dado todo por mí.

Br. Alex Franklin Carlos Aguilar

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a Dios, por permitirnos cumplir nuestros sueños, por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría toda es posible.

Agradecemos a todas y cada una de las personas que de alguna manera han participado y brindado su ayuda en todo el transcurso de nuestra carrera universitaria, muchas gracias de corazón.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos gustaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestra vida.

Algunas están aquí y otras en nuestros recuerdos y corazón, sin importar en donde estén, queremos darles las gracias por formar parte de nosotros, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Los autores

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca, 2017”, con la finalidad realizar una propuesta que le permite recaudar más tributos usando el gobierno electrónico, a través de la tecnología de información, reduciendo tiempo y dinero a los contribuyentes usando la página web de la municipalidad. El desarrollo de la investigación está conformado por VII ítems: I la Introducción que abarca la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, hipótesis y objetivos; II El método que abarca el diseño de la investigación, variable y operacionalización, población, técnicas de instrumento, análisis de datos y aspectos éticos; III Los resultados abarca la situación actual, factores influyentes y propuesta de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria; IV La discusión; V La conclusión; VI Las recomendación y VII Las referencias.

Aceptando la evaluación respecto a la ejecución del presente trabajo de investigación, esperando se reconozcan los aportes hechos en el mismo asumo con humildad las correcciones y observaciones que estimen conveniente.

Los autores

ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1. Gobierno electrónico.....	19
1.3.2. Tipos de gobierno electrónico.....	19
1.3.3. Oportunidades que ofrece el gobierno electrónico.....	19
1.3.4. Recaudacion tributaria.....	20
1.3.5. Marco legal.....	20
1.4. Formulación del Problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
II. MÉTODO.....	23
2.1. Diseño de Investigación.....	24
2.2. Variables, Operacionalización.....	24
2.3. Población y muestra.....	28

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5.	Métodos de análisis de datos	29
2.6.	Aspectos éticos	29
III.	RESULTADOS.....	30
3.1	Situación actual de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.....	30
3.2.	Factores influyentes en el proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.	36
3.3.	Propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.	44
	DISCUSIÓN.....	45
	CONCLUSIONES.....	47
	RECOMENDACIONES.....	48
	PROPUESTA	49
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
	ANEXOS.....	82
	Instrumentos.....	82
	Validación de Instrumentos	84
	Autorización de publicación de Tesis en repositorio institucional UCV	97
	Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	99
	Reporte Turnitin.....	101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Evaluación de la recaudación tributaria	30
Tabla 2: Escasos recursos y limitado personal	31
Tabla 3: Conectividad de internet.....	32
Tabla 4: Estados de equipos informáticos y cableados de red	33
Tabla 5: Transparencia de información.....	34
Tabla 6: Tributos elevados.....	35
Tabla 7: Procedimiento de notificación de cobro tributario.....	36
Tabla 8: Calificación de procedimientos de pago de los tributos.....	37
Tabla 9: Convenio entre entidades financieras	38
Tabla 10: Sistema de recaudación eficiente	39
Tabla 11: Pagos Online de recaudación tributaria	40
Tabla 12: Eficiencia de información de catastro.....	41
Tabla 13: Procedimientos de supervisión y fiscalización	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evaluación de la recaudación tributaria	30
Figura 2: Escasos recursos y limitado personal.....	31
Figura 3: Conectividad de internet.....	32
Figura 4: Estado de equipos informáticos y cableados de red	33
Figura 5: Transparencia de información	34
Figura 6: Tributos elevados	35
Figura 7: Procedimiento de notificación de cobro tributario.....	36
Figura 8: Calificación de procedimientos de pago de los tributos.....	37
Figura 9: Convenio entre entidades financieras.....	38
Figura 10: Sistema de recaudación eficiente	39
Figura 11: Existe pagos online de la recaudación tributaria	40
Figura 12: Eficiencia de información de catastro	41
Figura 13: Procedimiento de supervisión y fiscalización	42
Figura 14: Desarrollo de la propuesta.....	44

RESUMEN

El gobierno electrónico hoy en día ocupa un lugar muy importante en la gestión de entidades públicas, por su transparencia, eficiencia, tecnología y ahorro de tiempo para los administrados. Es por ello que este trabajo de investigación se enfoca en el análisis y una propuesta de uso del gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad de Pomalca, teniendo como primer objetivo un análisis de la situación actual de la gerencia de administración tributaria y como segundo objetivo es determinar los factores influyentes que permiten una baja recaudación, para los dos objetivos se utilizó como herramienta de investigación, un cuestionarios de 18 preguntas dirigidas a funcionarios y personal de la gerencia de recaudación. El tercer objetivo es diseñar la propuesta, para ello se va seguir un proceso de desarrollo que consta de tres fases: elementos básicos, ejecución y evaluación; la propuesta será validada por 5 expertos en el área. El objetivo de la propuesta es mejorar la recaudación tributaria haciendo uso del gobierno electrónico y que los ciudadanos tengan esa facilidad de realizar sus pagos de tributos desde su casa y ahorren tiempo y dinero.

Palabras clave: Recaudación tributaria, gobierno electrónico, tecnología.

ABSTRACT

The electronic government nowadays occupies a very important place in the management of public entities, for its transparency, efficiency, technology and time saving for the administrated. That is why this research work focuses on the analysis and a proposal for the use of electronic government to improve the tax collection of the municipality of Pomalca, having as its first objective an analysis of the current situation of tax administration management and how second objective to determine the influential factors that allow a low collection, for the two objectives was used as a research tool, a questionnaire of 18 questions addressed to officials and staff of the collection management. The third objective is to design the proposal, for which it will follow a development process that consists of three phases: basic elements, execution and evaluation; The proposal will be validated by 5 experts in the area. The purpose of the proposal is to improve tax collection by using electronic government and that citizens have that facility to make their tax payments from home and save time and money.

Key words: Tax collection, electronic government, technology.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Tradicionalmente la interacción entre los ciudadanos o gobiernos municipales lleva un prolongado tiempo en la gestión y procesamiento de los trámites y servicios afines al campo de la administración tributaria y aduanera. Apreciados tanto en el lado del Contribuyente, cuando éste los solicita o requiere, como en el ámbito del Analista de Control de los servicios y trámites a ser atendidos. (Aliaga Perez, 2009, pág. 156).

El desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), aunado al auge que ha tenido Internet, y al proceso de globalización, constituyen las bases sobre las cuales se están promoviendo y desarrollando programas de Gobierno Electrónico (GE)” (David Cortez, Cardona, & Wong, 2014, pág. 26). “La necesidad de modificar la administración pública en organismos eficientes, que presten servicios de calidad, disminuyendo la burocracia y rendición de cuentas con transparencia, da origen al gobierno electrónico” (David Cortez, Cardona, & Wong, 2014).

“La iniciativa MuNet propende el desarrollo socioeconómico municipal haciendo uso de las TIC y la implementación de estrategias de Gobierno Electrónico. En Panamá cuentan con un 50% de municipalidades con sistemas informáticos contable que les permiten estandarizar la información correspondiente”(p.29). (David Cortez, Cardona, & Wong, 2014, pág. 28). Por tanto, “la capacitación de personal en el manejo de aplicaciones TIC para la administración y planeación de recursos y un sistema contable estándar son herramientas tecnológicas que permitirían a futuro la implementación del gobierno electrónico en los municipios” (David Cortez, Cardona, & Wong, 2014, pág. 28).

Según (Roberto, 2011), el sector municipal chileno está “en una etapa de madurez tecnológica aún insuficiente como para generar un salto significativo que implique un mayor impacto económico o más importante aún, una estrategia que entregue bases para la creación de estándares de gobierno electrónico que vayan en directo beneficio de los ciudadanos”.(p.29).

“A nivel regional, la página Web del Gobierno Regional Lambayeque presenta problemas de lenguaje confuso, falta de transparencia, existencia de pocos trámites y falta de información y actualización” (García, 2013, pág. 189). “Además, el uso de trámites innecesarios, y aislados que no se complementan con los trámites in situ lo que genera al usuario mayor tiempo y dinero en acudir a la entidad en repetidas ocasiones para poder completar un solo trámite” (García, 2013, pág. 198),

“La gestión administrativa de la Municipalidad distrital de Pomalca se realiza en forma tradicional, lo que ocasiona problemas en la recaudación, como se demuestra con la recaudación de S/. 235,947.00, 553,308.00 y 770,739.00 en los años 2014, 2015 y 2016” (Peralta, 2017, pág. 209). “Consecuencia de contar con sistemas desfasados que no permiten calcular los porcentajes de tributación cuando se realizan amnistías, así como un catastro desactualizado que trae problemas en el cálculo del tributo y personal no capacitado en labores de recaudación” (Peralta, 2017, pág. 17)

La municipalidad distrital de Pomalca no toma mucho interés por incorporar en la gestión administrativa, tecnologías de información necesarias para mejorar la recaudación tributaria que permita al contribuyente ahorrar tiempo y recursos, esto motivo que se planteara la presente propuesta de gobierno electrónico con el propósito de mejorar los servicios que se ofrece a los usuarios.

1.2. Trabajos previos

(Royo, 2007, pág. 178), En su tesis titulada *El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local*

(Royo, 2007), analiza “la madurez y los factores que influyen en la adopción y desarrollo de iniciativas de e-government en la administración y destaca la importancia que tiene este medio para que la comunidad se relacione con su gobierno local y regional”. (p.179).

“
(Zapata, 2004, pág. 276), en su tesis: *Los Determinantes de la Generación y la Transferencia del Conocimiento en Pequeñas y Medianas Empresas del Sector de las Tecnologías de la Información de Barcelona.*

(Zapata, 2004, pág. 275), “examina los procesos de generación y transferencia del conocimiento, en forma de Know How, en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información”. (p.275).

(Garcia, 2013, pág. 23), En su tesis *Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*.

El Gobierno Regional Lambayeque se encuentra en la segunda etapa del modelo e-government Layne y lee para gobierno electrónico, el traspaso a la tercera etapa será mediante los principios de la transparencia de la información y una interfaz amigable al ciudadano, aplicando la metodología Scrum que mejora la comunicación entre el gobierno y el ciudadano aumentando la confianza de los procesos de la entidad (Garcia, 2013, pág. 23).

La relación de este trabajo de investigación es que ambos se enfocan en usar el Gobierno Electrónico para proponer en agilizar sus procesos de trámites documentarios, simplificación de documentos, transparencia en la información, al igual que en nuestra investigación se desea que a través del uso el gobierno electrónico se pueda recaudar los impuestos sin la necesidad de asistir a la entidad, con solo hacer un clic y realizar la gestión, ahorrando tiempo y dinero.

(Castro de la Cruz, 2012), en su tesis *Modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos* Que ayuden a mejorar a facilitar un modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos en una institución pública del estado peruano”.

(Aliaga Perez, 2009), en su Tesis de investigación *Diseño e Implementación de una Plataforma de Telecombranzas Integrado al Sistema E-Government de una Empresa de Recaudación Tributaria*.

(Aliaga Perez, 2009) propone un diseño e implementa una Plataforma IVR IP (Sistema de respuesta interactiva), Plataforma Telecobranza, permite a los clientes obtener y manipular información de la base de datos para ejecutar cancelación en línea de los saldos deudores de los contribuyentes, contados a las contribuciones de la compañía de Recaudación Tributaria, mediante el uso de teléfonos móviles o fijos, demostró un enorme potencial y viabilidad para empresas de diversos ámbitos que quieran brindar una interfaz telefónica y amigable a sus clientes.

La relación de esta tesis de investigación con la nuestra, es ser eficiente y eficaz simplificando procesos de recaudación de tributos usando las Tecnologías de Información tanto para los ciudadanos a través de su portal web, y para la Municipalidad de Pomalca mejorando los sistemas informáticos, proponiendo uso de tecnologías, estrategias y capacitaciones.

(Arias Zambrano, 2015), en su tesis *Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en Ecuador*.

(Arias Zambrano, 2015) Propone la implementación del Gobierno Electrónico dividido en tres ejes: (Estrategia Política, Servicio en Línea y Participación ciudadana), cada uno contiene líneas estratégicas que buscan la modernización de la gestión pública, regular y controlar las tarifas de infraestructura y de servicios en línea, garantizar la accesibilidad con diferentes recursos y con una tecnología de punta favoreciendo al Estado y ciudadanía.

1.3. Teorías relacionadas al tema

“La Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país” (Decreto Supremo N° 004-2013 PCM)

El origen de una deficiente gestión origina una mala Gerencia en sí misma. Para el neo – taylorismo, el carecer de un método de gestión conveniente (información fidedigna relativa en el precio de las acciones y las ganancias conseguidos) y el perfil de los representantes públicos son elementos

trascendentales que frenan la obtención de la apetecida eficacia (Martín, 1983; Peters y Waterman, 1982, citados por Isabel G., 2007. .

“El término reinención del gobierno , cuyos postulados básicos se resumen en que los ciudadanos entendidos como clientes deben ser puestos en primer, y se deben identificar respecto a los productos y servicios que presta la organización” (Osborne & Gaebler, 2002, pp. 45)

“Para aumentar la eficacia del sector público requiere la aplicación de técnicas y valores empleadas por el sector privado, para reducir las formalidades que permita el aumento de la participación ciudadana“ (Osborne & Gaebler, 2002, pp. 93).

“El Paradigma postburocrático, expone un conjunto de principios que se establecen a través del surgimiento de una nueva cultura organizacional, nuevos enfoques operativos, nuevas tecnologías administrativas, nuevas místicas y nuevas actitudes” (Barzelay, 1998, pp.32). “Requiere el pase de concepto burocrático de interés público a un concepto de resultados, según la valoración que den los ciudadanos busca calidad y generación de valor, lo cual se debe superar el enfoque de la eficiencia desligado de la eficacia” (Barzelay, 1998, pp. 82).

“La reingeniería organizacional, se refiere a los procesos operacionales que agrupan actividades como unidades, cada actividad es una unidad de trabajo que puede ser una actividad simple o una actividad compleja que agrupa múltiples acciones” (Manganelli & Klein, 1995, pp. 36).

“Este enfoque hace énfasis en la medición, a través de indicadores operacionales, de gestión y de resultados, que se orientan desde los fines organizacionales y se basan en determinaciones cuantitativas y cualitativas de impactos sobre ambientes y/o poblaciones estructuradas” (Manganelli & Klein, 1995, pp.2).

“Enfatiza el uso de las (TICs), para la realización descentralizada en el marco de procesos estandarizados en la organización de equipos multifuncionales. Garantizando la prestación oportuna de servicios” (Manganelli & Klein, 1995, pp.83).

“La teoría de la equivalencia considera el impuesto como el precio de los servicios prestados por el estado a los particulares. Se considera inexacta,

¹porque no todo el rendimiento de los impuestos sirve para cubrir los servicios públicos” (Yessica Gaitán, 2011, pp.53).

1.3.1. Gobierno electrónico

Según Organismo Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI, 2013, pp.65) lo define: “Uso de las TIC por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

1.3.2. Tipos de gobierno electrónico

Según (ONGEI, 2013) identifica 4 tipos:

1. Gobierno a Ciudadano (G2C) - Government to Citizen: Los portales institucionales que proveen información, formatos sobre trámites.
2. Gobierno a Empresa (G2B) - Government to Business: Los portales referidos a las compras estatales, en el Perú el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).
3. Gobierno ha Empleado (G2E) - Government to Employee: al interior de las INTRANET, se consideran sistemas dirigidos especialmente a satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados.
4. Gobierno a Gobierno (G2G) - Government to Government: En el Perú el Sistema de Información Financiera (SIAF)

1.3.3. Oportunidades que ofrece el gobierno electrónico

Según (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), 2011), estas son las oportunidades que ofrece:

- Hacer más productivo el gasto público y Combatir la corrupción.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad y Generar confianza.
- Mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión Mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión.

- Crear vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalecer la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y Fortalecer la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.

1.3.4. Recaudación tributaria

Según (Effio Pereda, 2008), recaudación tributaria es “una facultad de la administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondiente al pago de tributos administrativos por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la administración” (p. 348).

Según (MEF, Sistema Tributario lienamiento de políticas tributarias, 2017, pp. 65) “Los gobiernos locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley. Constituyen rentas de las municipalidades, entre otros, los tributos creados por ley a su favor, las contribuciones, tasa, arbitrios, licencias y derechos creados por Ordenanza Municipal, conforme a ley y los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal” (**Constitución Política del Perú, 1993, Artículos 74º y 196º**)

1.3.5. Marco legal

Según la Ley de Tributación Municipal DECRETO LEGISLATIVO Nº 776, 2004
Los ingresos municipales se sustentan en:

- **Los impuestos municipales**
Administración Distrital
Impuesto Predial
Impuesto a los Juegos (pimball, bingo, rifas y similares)

Impuesto de Alcabala

Impuesto a los Espectáculos Públicos no deportivos

Administración Provincial

Impuesto al Patrimonio Vehicular

Impuesto a las Apuestas

Impuesto a los Juegos (loterías)

- Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales mediante Ordenanzas

Contribuciones Municipales

Contribución Especial de Obras

Públicas Tasas Municipales

Tasas por servicios públicos o arbitrios.

Tasas por servicios administrativos o derechos.

Tasa por las licencias de apertura de establecimientos.

Tasas por estacionamiento de vehículos.

Tasa de Transporte Público.

Otras tasas por la realización de actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario.

- Los impuestos nacionales creados a favor de las Municipalidades distribuidos mediante el Fondo de Compensación Municipal - FONCOMUN

Impuesto de Promoción Municipal: 2% de las operaciones afectas al IGV.

Impuesto al Rodaje: aplicable a las gasolinas, con tasa del 8% sobre el precio ex-planta en el caso de venta al país; o del valor CIF tratándose de la importación.

Impuesto a las Embarcaciones de Recreo: 5% del valor de las embarcaciones.

- Participación de la recaudación de tributos a favor de las municipalidades.
- Otros ingresos que perciban las municipalidades

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo el uso de Gobierno Electrónico mejorará la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital Pomalca de 2017?

1.5. Justificación del estudio

El Gobierno Electrónico en su implementación, desarrollo y aplicación crea las tecnologías y la investigación y comunicación, con el propósito de facilitar las operaciones de gobierno municipal buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de recaudación tributaria y en las vinculaciones con la sociedad. Bajo este contexto la presente investigación se justifica desde el punto de vista:

Práctica

Esta investigación es importante ya que permitirá mejorar el desempeño de los servidores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Pomalca, lo cual redundará en la eficiencia de la recaudación y en la prestación de servicios hacia sus beneficiarios.

Científica

La trascendencia científica del estudio, se basa en que no se dispone de un adecuado sistema de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, integrado por componentes, fases y procedimientos detallados, limitando la eficiencia en la recaudación tributaria.

Social

Desde el plano social la implementación de un gobierno electrónico, no solo ayudaría a una mayor recaudación tributaria que permita la ejecución de diversas obras en beneficio de los usuarios y sino que además de ello fortalezca institucionalidad en la municipalidad distrital de Pomalca, a partir de una mayor transparencia en la gestión municipal virtual facilitando la comunicación del usuario con los servicios que el municipio ofrece.

Económica

La accesibilidad que ofrece el gobierno electrónico potencia a la Municipalidad para el incremento de la cobertura en la recaudación tributaria, a través de la interacción con nuevos contribuyentes.

1.6. Hipótesis

¿El uso de Gobierno Electrónico mejorará la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital Pomalca ,2017?

1.7. Objetivos

Objetivo General:

Elaborar la propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital Pomalca, 2017.

Objetivos Específicos:

- Analizar la situación actual de recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca, 2017.
- Determinar los factores influyentes en el proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2017.
- Diseñar la propuesta de uso de gobierno electrónico para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca, 2017.

II. MÉTODO

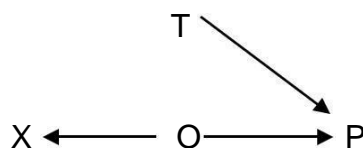
2.1 Diseño de Investigación

El tipo de estudio para el presente estudio es el **descriptivo**, de acuerdo con, (Bernal, 2010) quien manifiesta que los estudios descriptivos son aquellos en los que “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p. 113).

“La investigación es de tipo **Propositiva** por cuanto se fundamenta en una necesidad o vacío dentro de la institución” (Conforme Chavez & Cevallos Toala, 2014). Con la información obtenida se realizará una propuesta de modelo de gobierno electrónica para superar la problemática actual y las deficiencias encontradas en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.

El proyecto se encuadra en un diseño **no experimental**, porque “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, p.152). Así mismo es de corte transversal toda vez que se estudiará el fenómeno en un punto específico en el tiempo y de esta manera permitirá observar la realidad y describirla conforme se presenta.

En el diseño de esta investigación se analizará los problemas de recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Pomalca.



Donde:

X = Realidad

O = Observación

T = Teórico

P = Propuesta

2.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente

Gobierno electrónico: “Es el uso intensivo de las (TIC) para redefinir la relación del Estado con los ciudadanos, mejorar la gestión y los servicios, garantizar la transparencia y la participación, apoyar la integración y el desarrollo de los distintos sectores y regiones” (ONGEI, 2013).

Variable Dependiente

Recaudación tributaria: “Es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal” (Derecho Fiscal, 2017).

Operacionalización:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Independiente: Gobierno electrónico	Redes sociales (Facebook, Twitter)	Facilidad de acceso Del público	Escala de Frecuencia: a) Siempre (5) b) Casi siempre (4) c) Algunas veces (3) d) Muy pocas veces (2) e) Nunca (1) Escala de Frecuencia: a) Si b) No	ENCUESTA CUESTIONARIO
	Participación Ciudadana	Trasparencia y rendición de cuentas	Escala de Frecuencia: a) Si b) No	ENCUESTA CUESTIONARIO
	Plataforma virtual	Página web Calidad de servicio	Escala de Frecuencia: a) Si b) No Escala de Frecuencia: a) Siempre (5) b) Casi siempre (4) c) Algunas veces (3) d) Muy pocas veces (2) e) Nunca (1)	ENCUESTA CUESTIONARIO

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Dependiente: Recaudación tributaria	INGRESOS TRIBUTARIOS	Impuesto a los juegos (bingo, rifas y similares)	Escala de Frecuencia: a) Siempre (5) b) Casi siempre (4) c) Algunas veces (3) d) Muy pocas veces (2) e) Nunca (1)	ENCUESTA CUESTIONARIO
		Impuesto predial	Escala de Frecuencia: a) Siempre (5) b) Casi siempre (4) c) Algunas veces (3) d) Muy pocas veces (2) e) Nunca (1)	
		Impuesto alcabala	Escala de Frecuencia: a) Siempre (5) b) Casi siempre (4) c) Algunas veces (3) d) Muy pocas veces (2) e) Nunca (1)	
		Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	Escala de Frecuencia: a) Siempre (5) b) Casi siempre (4) c) Algunas veces (3) d) Muy pocas veces (2) e) Nunca (1)	
	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	Multas	Escala de Frecuencia: a) Siempre (5) b) Casi siempre (4) c) Algunas veces (3) d) Muy pocas veces (2) e) Nunca (1)	

2.3. Población y muestra

Población:

La población son los trabajadores de la gerencia de administración tributaria y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pomalca, que es equivalente a 25 trabajadores

Muestra:

Como la población es pequeña, no hay muestra y se trabaja con la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Encuesta “Estudio que se realiza en base a una muestra poblacional de características y número especiales que permite tomar conocimiento de los hechos en un momento determinado y en una población específica” (Pérez y Rivera, 2015, p, 30.)

Con esta técnica se conocerá los problemas existentes en la oficina de recaudación tributaria de la Municipalidad de Pomalca.

Instrumentos

Cuestionario

Este instrumento es un conjunto de preguntas que deben estar estructuradas de acuerdo a la información.

El cuestionario está compuesto por ítems agrupados en dimensiones:

Las respuestas se presentan en una escala tipo Likert, con un valor de 1 a 5, donde: (1) = pésimo, (2) = malo, (3) = regular, (4) = bueno y (5) = excelente y valor de 1 - 2, donde: (1) = no, (2) = sí.

El instrumento será validado con la técnica juicio de expertos, la cual se precisa la veracidad y opinión indicada de personas conocedores del tema, que son reconocidas como expertos calificados , y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones; quienes evaluarán: si la matriz de consistencia fue elaborada adecuadamente, es decir si el problema está formulado de acuerdo a la sugerencia de la investigación científica, si los objetivos son explícitos y precisos, si las variables e hipótesis tienen relación con objetivos y problemas si se han dispersado las variables en dimensiones,

indicadores y se ha realizado la operacionalización considerada de las variables.

Se aplicará una prueba piloto para determinar la Confiabilidad del instrumento, para lo cual se aplicará el método del Alfa de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

Una vez recogidos los datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva, organizándolos en tablas de distribución de frecuencias con sus respectivas gráficas, apoyándose en el uso del programa informático Excel y paquete estadístico SPSS, versión 21.

Se aplicará el análisis descriptivo en base a los datos recogidos tanto para las variables y sus dimensiones

2.6. Aspectos éticos

“El investigador no debe participar en trabajos que de modo directo o indirecto puedan afectar los derechos humanos, es necesario considerar si los resultados obtenidos ponen en riesgo la supervivencia de los ecosistemas, la vida humana y de otras especies” (CONICET, 2006).

III. RESULTADOS

3.1 Situación actual de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Tabla 1 :

Evaluación de la recaudación tributaria

Evaluación	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Bueno	2	8	8
Regular	11	44	52
Malo	12	48	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

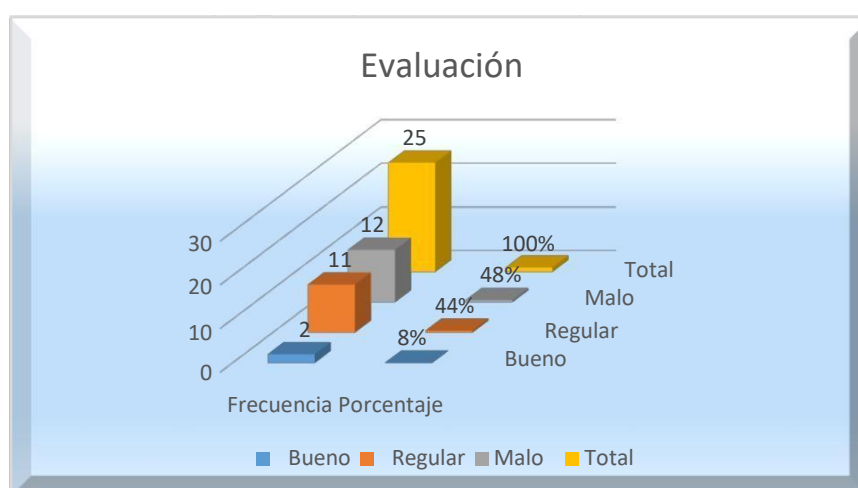


Figura 1: Evaluación de la recaudación tributaria

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Se observa que en la gerencia de administración tributaria y funcionarios, el 48% evalúa el ingreso de recaudación de tributos es malo, el 44% lo considera regular, 8% manifiesta que la recaudación es buena.

Tabla 2:

Escasos recursos y limitado personal

Escases de recursos	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
No	5	20	20
Si	20	80	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

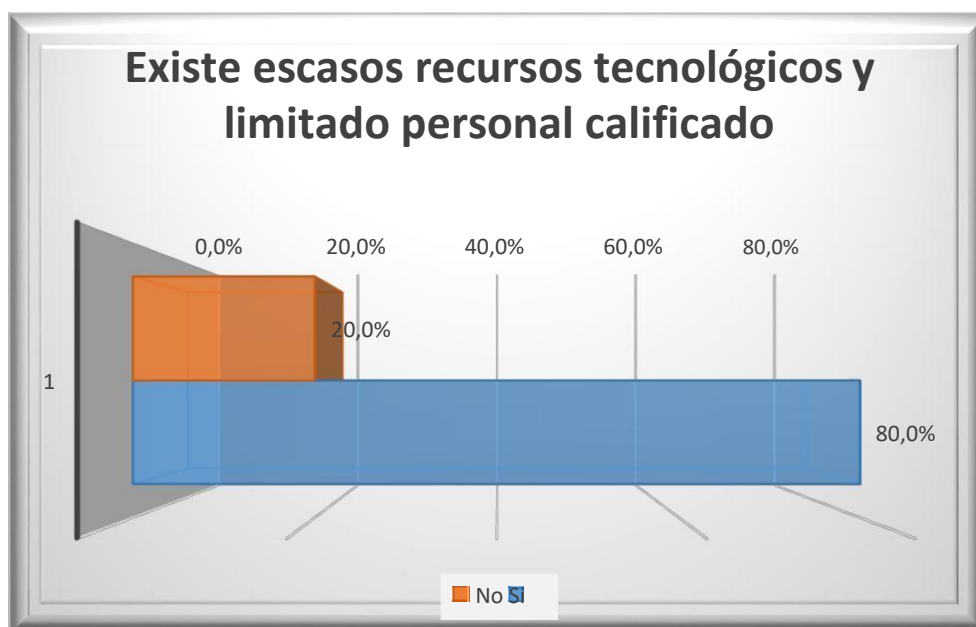


Figura 2: Escasos recursos y limitado personal

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Se observa en la Figura 2, el 80,0% dice que existe escasos recursos tecnológicos y limitado personal calificado para ejercer las labores de recaudación tributaria y el 20,0% dice que no.

Tabla 3:

Conectividad de internet

Conec- tividad	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Bueno	3	12	12
Regular	9	36	48
Malo	11	44	92
Pésimo	2	8	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

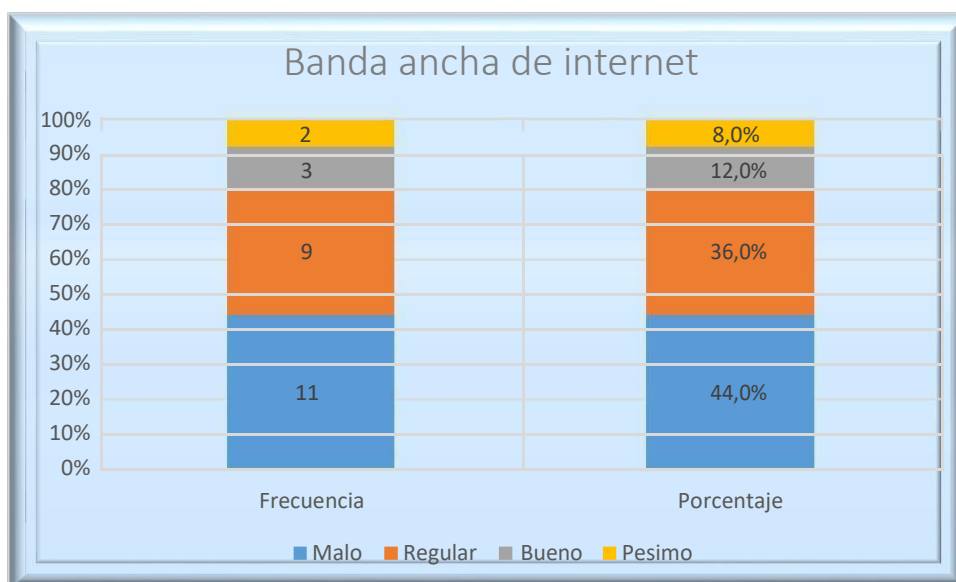


Figura 3: Conectividad de internet

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

La conectividad de internet en la municipalidad distrital de Pomalca, la califican con el 44.0%, 36.0%, 12.0% y 8.0% en malo, regular, bueno y pésimo respectivamente. Encuesta aplicada a trabajadores de la gerencia de administración tributaria y funcionarios de la entidad, como se detalla en la Figura 3.

Tabla 4:

Estados de equipos informáticos y cableados de red

Estado de equipos	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Regular	10	40	40
Malo	12	48	88
Pésimo	3	12	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

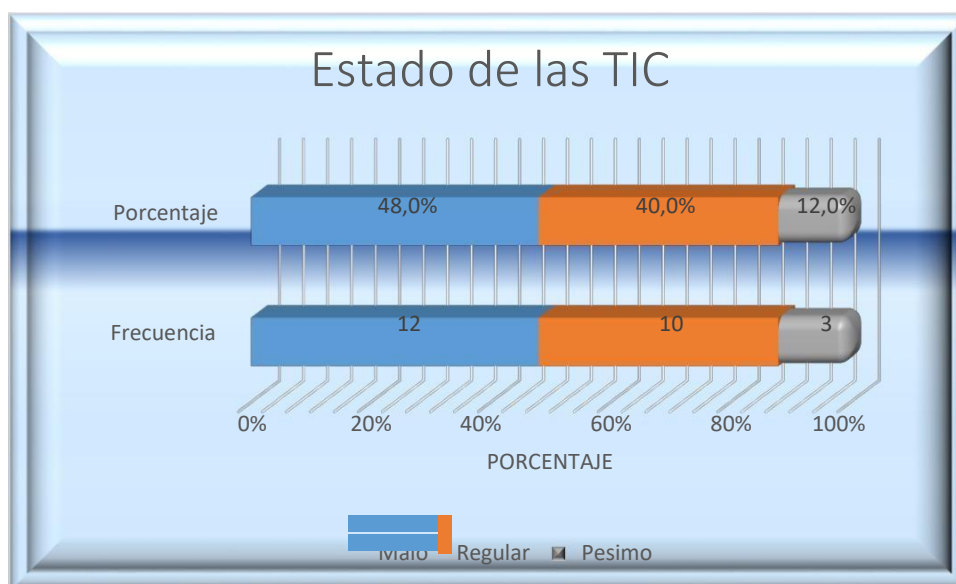


Figura 4: Estado de equipos informáticos y cableados de red

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Los equipos informáticos (Laptops, CPU, Monitor, Router, etc.) y cableado de red en la gerencia de administración tributaria en qué estado se encuentran. Según la Figura 4, el 48.0% de los encuestados dicen que se encuentran en malas condiciones, 40.0% dicen que están en regulares condiciones y el 12.0% están en pésimo estado.

Tabla 5:

Transparencia de información

Transparencia	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	12	12
Bueno	16	64	76
Regular	5	20	86
Malo	1	4	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

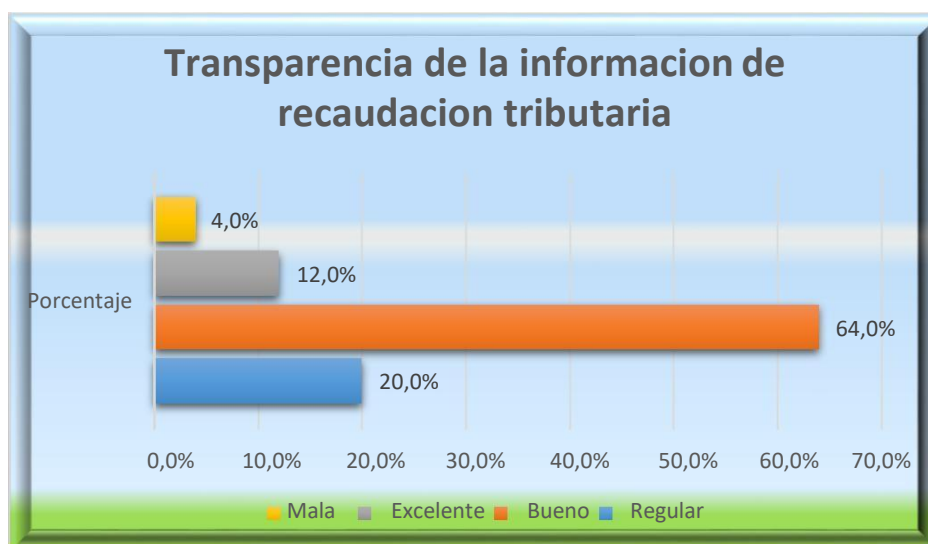


Figura 5: Transparencia de información

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Como califica la transparencia de la información por el área de recaudación tributaria. El 64.0% califica como bueno, el 20.0% la califica como regular, 12.0% la califica como excelente, y el 4.0% lo califica como mala.

Tabla 6:

Tributos elevados

Tributos elevados	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
No	22	88	88
Si	8	12	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

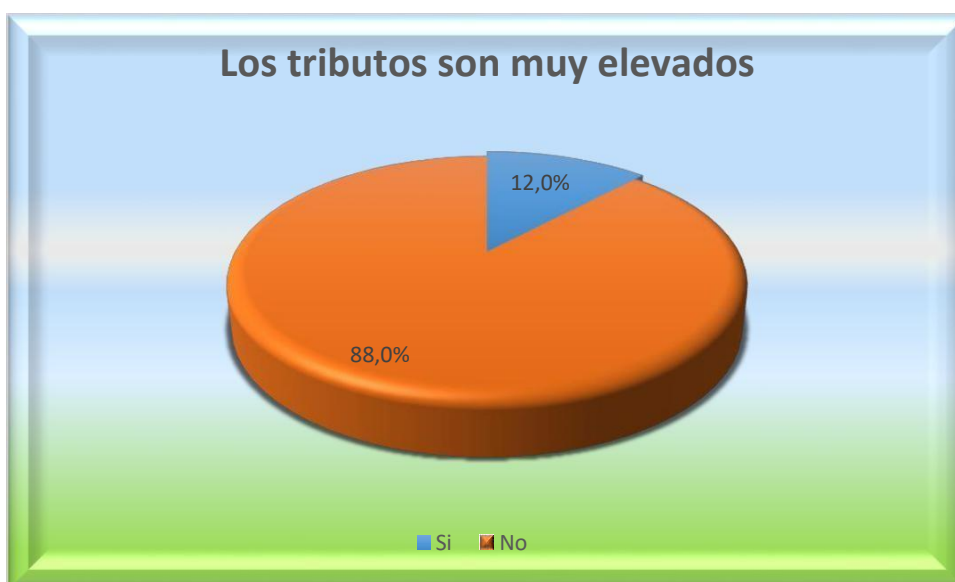


Figura 6: Tributos elevados

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

El 88.0% de los encuestados considera que no son muy elevados los tributos municipales y están al alcance de la economía de los pobladores y empresarios y solo el 12.0% considera que si están elevados los tributos municipales y no están al alcance de su economía del poblador y empresarios.

3.2. Factores influyentes en el proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Se aplicó una encuesta para determinar los factores influyentes. Se usó la aplicación SPSS Statistic y Excel para conocer los resultados. Cabe mencionar que la encuesta esta aplicada para analizar la situación actual y factores influyentes de la recaudación tributaria en la municipalidad de Pomalca, con un total de 18 preguntas.

Tabla 7:

Procedimiento de notificación de cobro tributario

Notificación de cobro	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	12	12
Bueno	15	60	72
Regular	5	20	92
Malo	2	8	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

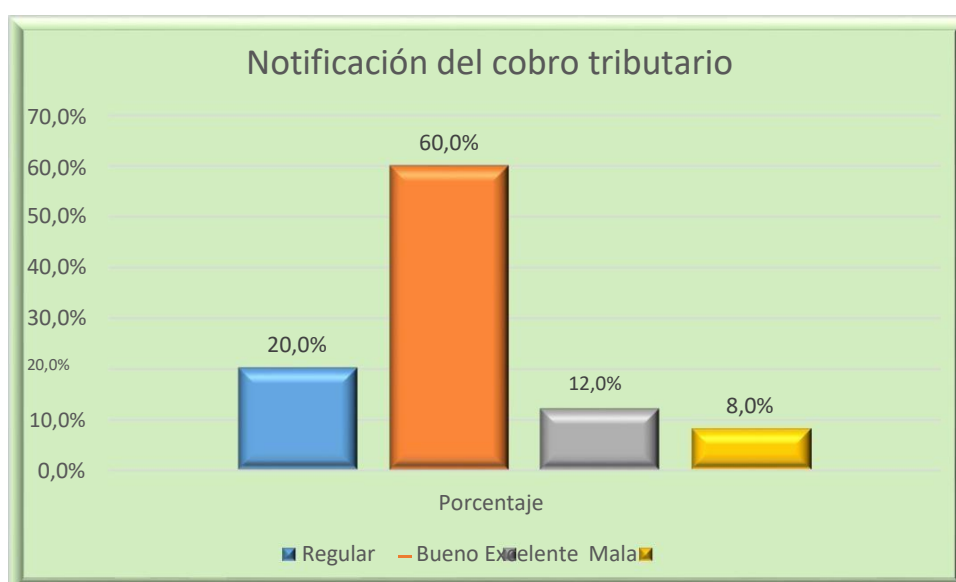


Figura 7: Procedimiento de notificación de cobro tributario

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según en la encuesta aplicada, en la Figura 7 , el 60.0% califica el procedimiento administrativo para la notificación del cobro tributario que es Bueno, según el formato de la pregunta Bueno, el 20.0% lo califica como regular, el 12.0% es excelente y el 8.0% califica el procedimiento de notificación como mala.

Tabla 8:

Calificación de procedimientos de pago de los tributos

Procedimiento de pago	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	8	8
Bueno	13	52	60
Regular	10	40	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

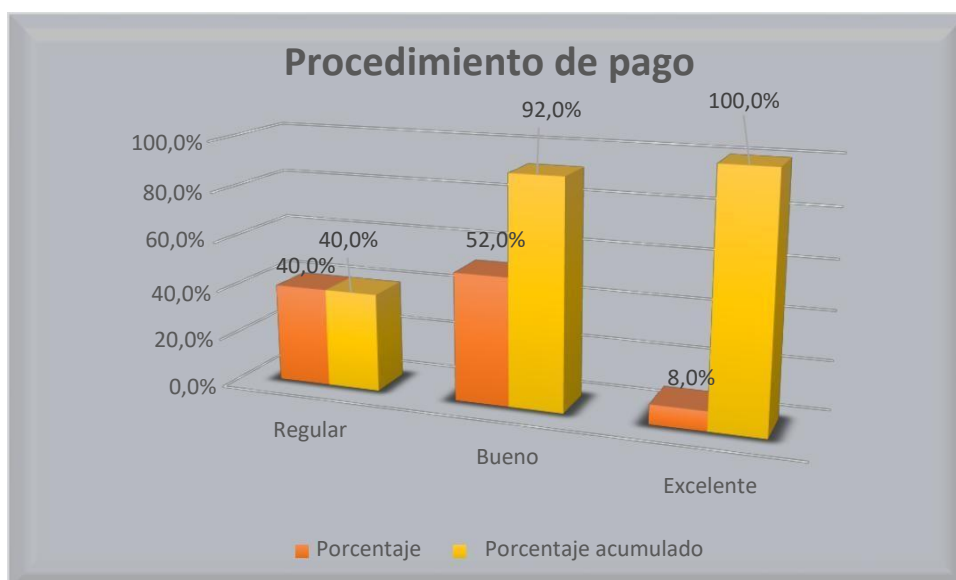


Figura 8: Calificación de procedimientos de pago de los tributos

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la calificación de los procedimientos de pago de los tributos el 52.0% de los encuestados según la Figura 8 , es bueno, el 40.0% responde que es regular y el 8.0% dicen que es excelente el procedimiento del pago de los tributos municipales.

Tabla 9:

Convenio entre entidades financieras

Convenios entre entidades	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
No	25	100	100
Si	0	0	
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

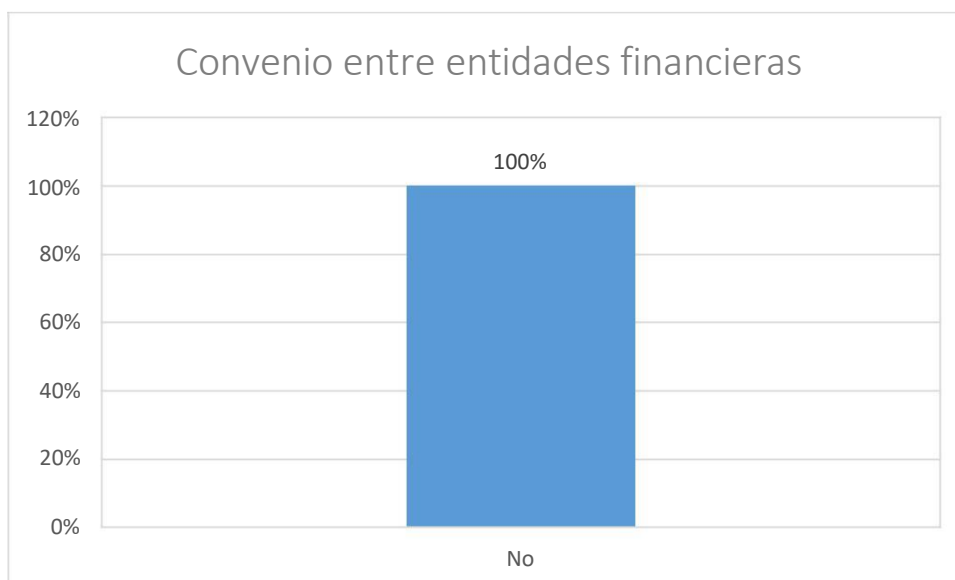


Figura 9: Convenio entre entidades financieras

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

La municipalidad de Pomalca como se aprecia en la tabla 9, todos los encuestados respondieron el 100% No, aun no hay convenio con entidades financieras para cancelar sus tributos municipales.

Tabla 10:

Sistema de recaudación eficiente

Sistema de recaudación	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
No	19	76	100
Si	6	24	
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

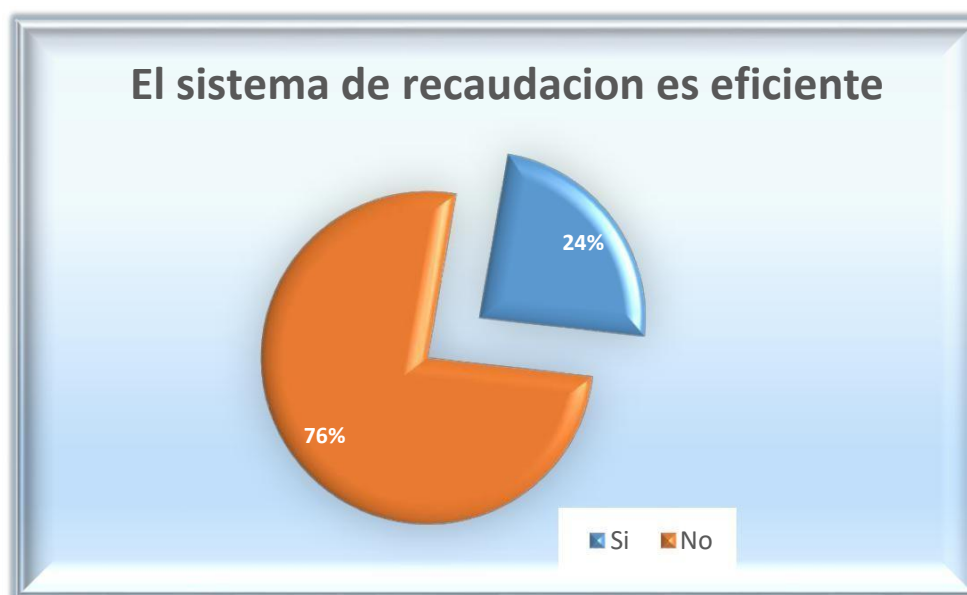


Figura 10: Sistema de recaudación eficiente

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

El actual sistema que cuenta la municipalidad permite realizar eficientemente la recaudación tributaria. El 76.0% de los encuestados responden que el actual sistema de recaudación tributaria no es eficiente y el 24% dicen que sí.

Tabla 11:

Pagos Online de recaudación tributaria

Pagos online	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
No	25	100	100
Si	0	0	
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

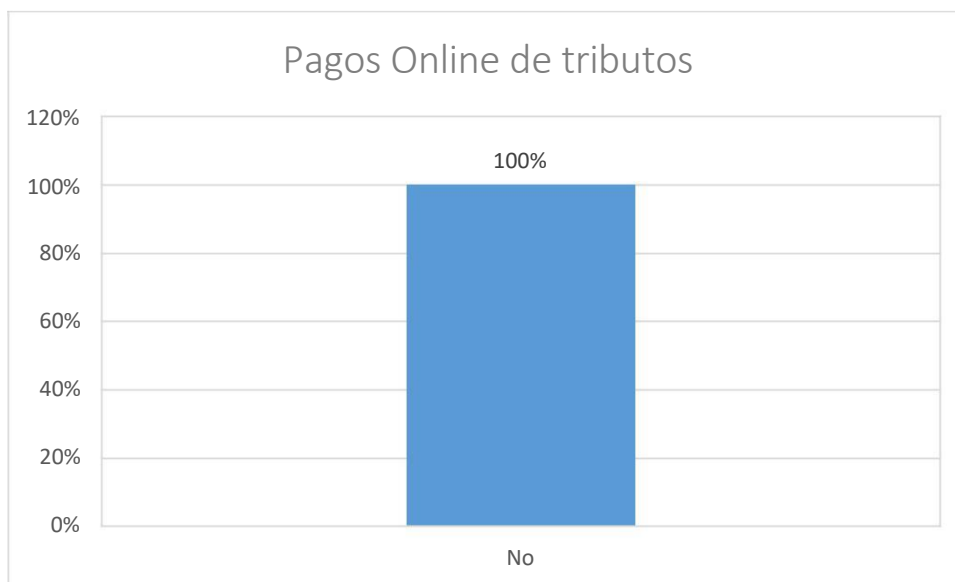


Figura 11: Existe pagos online de la recaudación tributaria

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

En la encuesta aplicada 100% respondieron que no tienen implementado los pagos online a través de la página web, para recaudar tributos.

Tabla 12:

Eficiencia de información de catastro

Información de catastro	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Muy pocas veces	12	48	48
Algunas veces	9	36	84
Casi siempre	4	16	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

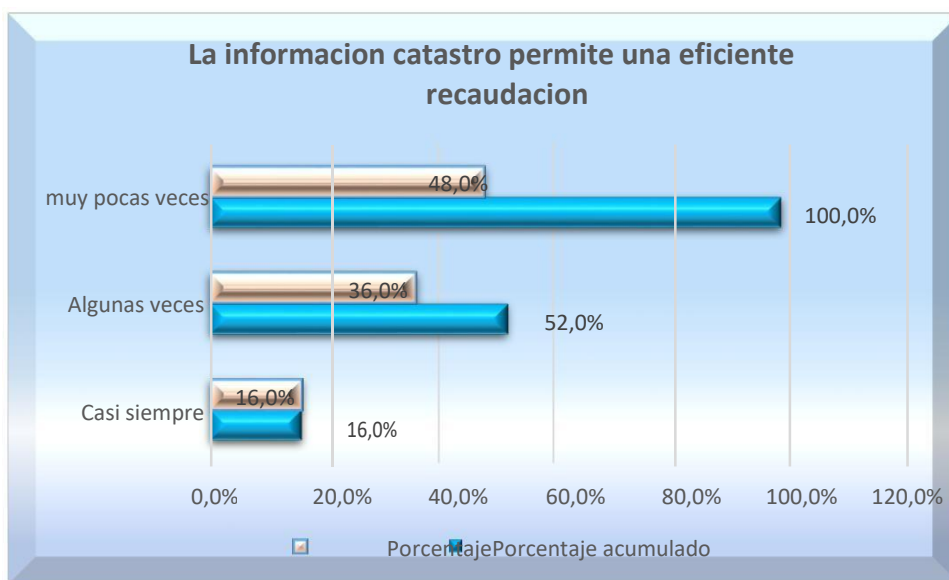


Figura 12: Eficiencia de información de catastro

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

La actual información catastro que cuenta el área de recaudación permite realizar de manera eficiente su trabajo. Como se aprecia en la Figura 12, el 48.0% dice que muy pocas veces es eficiente, el 36.0% dice algunas veces es eficiente y el 16.0% dice casi siempre es eficiente la información de catastro para la recaudación tributaria respectivamente.

Tabla 13:

Procedimientos de supervisión y fiscalización

Supervisión y fiscalización	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	8	8
Bueno	7	28	36
Regular	13	52	88
Malo	3	12	100
Total	25	100	

Fuente: Base de datos

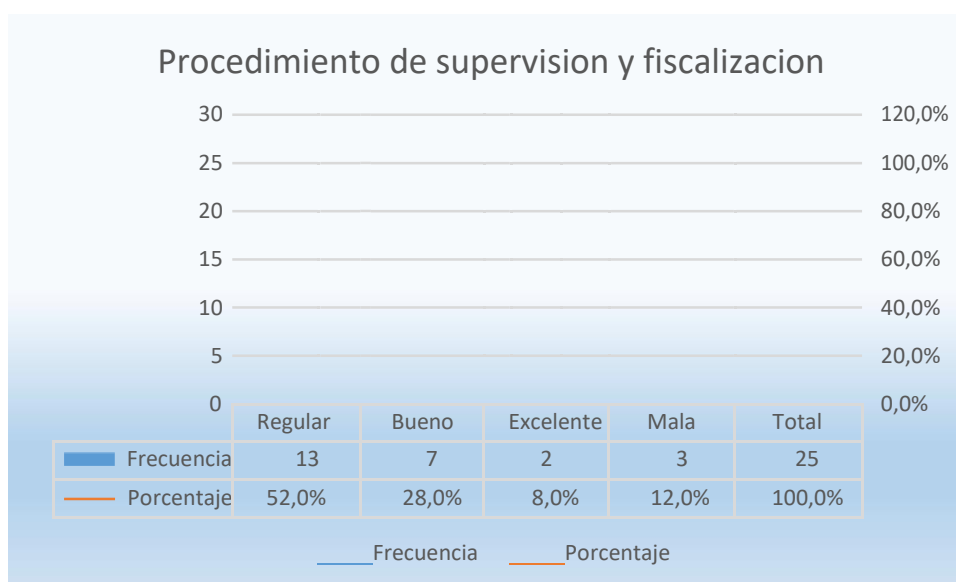


Figura 13: Procedimiento de supervisión y fiscalización

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Cómo califica el procedimiento de supervisión y fiscalización de los tributos por la municipalidad de Pomalca. El 52.0% de los encuestados según la Figura 12, es regular, el 28.0% responde que es bueno, el 12.0% dicen que es mala y el 8.0% lo califica como excelente.

3.3. Propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.

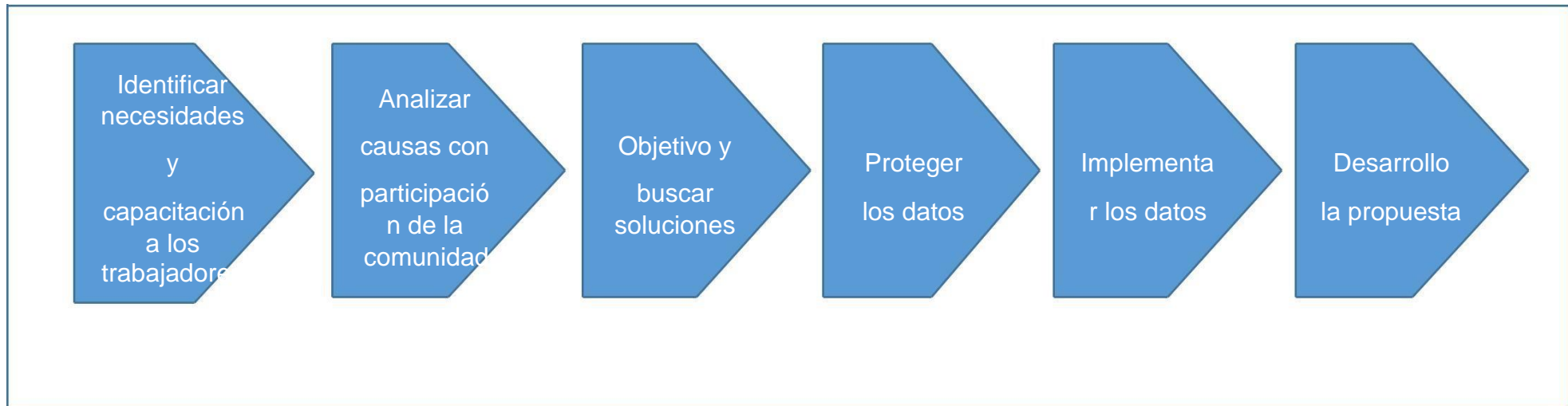


Figura 14: Desarrollo de la propuesta

DISCUSIÓN

Los resultados encontrados en la investigación permiten señalar de acuerdo a los ítems en la figura 1, el 48% de entrevistados manifestó que la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca es mala y el 44% la considero regular y el 8% buena. Trabajo relacionado según (Effio Pereda, 2008), la recaudación tributaria es una facultad de administración tributaria que consiste en recaudar los tributos adeudados.

En lo que respecta a la figura 2, el 80% manifestó que posee escasos recursos tecnológicos para ejercer las labores, solo el 20% dijo que no. De acuerdo a la gráfica N 04 cuando se habla de conectividad de internet, el 44% manifiesta que es malo, un 36% que es regular, un 12% que es bueno y un 8% que es pésimo. Esta investigación se asemeja a la (MEF, Sistema Tributario lienamiento de políticas tributarias, 2017), del Marco Constitucional Político de 1993, donde especifica las características de la recaudación tributaria del Perú.

Equipos informáticos las TIC, en la figura 4, el 44%8% manifiesta que los equipos informáticos están en malas condiciones, el 40% que es regular, y un 12% que es muy pésimo, cuando hablamos de transferencia de información en el área de recaudación según la gráfica N 06 el 64% manifiesta que es bueno, un 20% que es regular, un 12% que es excelente y un 4% que es mala.

De los resultados encontrados en esta investigación es semejante a la de (Centro Nacional de Planeamiento Estategio (CEPLAN), 2011), Oportunidad de gobierno electrónico, donde se hace más productivo el gasto público y facilita el acceso al ciudadano y aumenta la competitividad generando confianza y fortalece la interacción y responsabilidad entre los ciudadanos.

Esto se asimila al trabajo de (Royo, 2007), en la tesis gobierno electrónico en la recaudación de cuentas de la administración, analizando del grado de madurez y los factores influyentes, donde el objetivo es alcanzar los conocimientos relativos y la aplicación al impacto de las TICS.

Tributos elevados de acuerdo a la figura 6, el 88% manifiesta que son elevados, el 12% que no están elevados. Referente a los factores influyentes de los ítems de acuerdo a la figura 7, el 60% considera que es buena la notificación tributaria, el 20% que es regular, el 12% que es excelente y el 8% que es mala. Trabajo relacionado a la tesis de (Aliaga Perez, 2009), diseño de implementación de una plataforma de cobranza integrado al sistema E-Government de una empresa de recaudación donde propone un diseño implementando una plataforma (IVR IP), que permite al cliente tener información de la base de datos.

Cuando se refiere al pago de tributos establecidos por la municipalidad, de acuerdo a la figura 8 , el 52% manifiesta que es bueno, el 40% que es regular y el 8% que es excelente. Cuando hablamos de recaudación en la figura 10, el 76% manifiesta que no hay eficiencia en la recaudación, solo un 24% manifiesta que si lo hay. De acuerdo a la figura 10, el 48% manifiesta que muy pocas veces es eficiente, el 36% que algunas veces es eficiente, y el 16% casi siempre es eficiente. El trabajo similar a la de (Garcia, 2013), en sus tesis “Diseño de una propuesta de gobierno electrónico, para mejorar la gestión de gobierno regional”, en esta investigación plantea un modelo E-Government que es un modelo de crecimiento para el gobierno electrónico, conformado por cuatro etapas, los resultados permiten mejorar la relación entre los ciudadanos y gobierno electrónico.

Información eficiente, según la figura 12, el 52% manifiesta que es regular, el 28% que es buena, el 8% que es excelente y el 12% que es mala. Esta se asemeja a la investigación de (Castro de la Cruz, 2012), “Modelo de gobierno electrónico para mejorar el tratado de servicios y trámites basados en rediseño de procesos”.

En el alfa de Cronbach, tenemos que $\alpha = 0.869$ lo que significa que los resultados del encuestado referente a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera altamente confiable y aceptable.

CONCLUSIONES

- Se analizó la situación actual de recaudación tributaria identificando un 44% como una mala recaudación tributaria y que un 80% que carece de recursos tecnológicos y equipos informáticos como computadoras monitor y cableado de red en malas condiciones a su vez se cuenta con personal poco calificado en el puesto. A esto se suma conectividad de internet que es un 44% señala que es mala.

- Se determinó los factores influyentes en el proceso de recaudación tributaria, Aun no hay convenio con entidades financieras para cancelar sus tributos municipales. El 76.0% de los encuestados responden que el actual sistema de recaudación tributaria no es eficiente y que aún no se tiene implementado los pagos online atreves de su página web, con respecto a la información de catastros responden que el 48% de la información permite realizar de manera eficiente su trabajo.

- Se diseñó la propuesta de uso de gobierno electrónico, con el fin de mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad de Pomalca y así mismo se validó la propuesta por juicio de expertos y al mismo modo podemos concluir que se identifican los factores que influyen en la recaudación tributaria mediante la priorización de necesidades en función al ingreso, inversión y a la rentabilidad a la recaudación tributaria de la municipalidad de Pomalca.

RECOMENDACIONES

- La propuesta diseñada para el uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria, se implemente a mediano plazo a través de una resolución aprobada por el concejo municipal, que le permitirá incrementar grandes porcentajes de ingresos al arca municipal.

- Adquirir o gestionar un local propio para la municipalidad distrital, que le permita invertir en proyectos tecnológicos acorde a las nuevas normas, ya que el local que se encuentra actualmente la municipalidad pertenece al hospital. Cambiar su infraestructura para el acceso a internet con fibra óptica con el proyecto “Conectividad integral en banda ancha para el desarrollo social de la zona norte del país – Región Lambayeque”, teniendo como objetivo el incremento de usuarios para el acceder al internet y beneficioso para el uso de gobierno electrónico, agilizando los procesos de pagos por internet, consulta de archivos, etc.

- En otros de trabajos de investigación se proponga la implementación del gobierno electrónico en toda la municipalidad, para mejorar procesos, optimizar tiempo, velar la transparencia y cuidar el medio ambiente sin el uso del papel, teniendo como objetivo la participación de la población usando las TICs.

PROPUESTA

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA –
CHICLAYO – LAMBAYEQUE**



**PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA
MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA.**

CHICLAYO, 2017

ÍNDICE DE PROPUESTA

I. ELEMENTOS BASICOS:	52
1.1. Fuente	52
1.2. Contenido	58
1.3. Recursos	61
II. EJECUCION:	61
2.1. Sensibilizacion	61
2.2. Capacitacion	62
2.3. Implementacion	62
2.4. Puesta en uso	64
III. EVALUACION:	66
3.1. Diagnostico	66
3.2. Proceso permanente	67
3.3. Control de calidad	67
3.4. Resultados del plan de propuesta	70
Anexos	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Historial de recaudación tributaria	54
Tabla 2: Recaudación de tributos de la municipalidad de Miraflores	56
Tabla 3: Predios urbanos	59
Tabla 4: Presupuesto en Sistemas Informáticos	63
Tabla 5: Análisis FODA	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Portal web de la Municipalidad	52
Figura 2: Usuario para acceso a pagar mis tributos municipales	53
Figura 3: Portal web municipalidad de Miraflores	54
Figura 4: Servicios de recaudación tributaria	55
Figura 5: Asignación de usuario y clave para pagar tributos	56
Figura 6: Provincia de Chiclayo - Evolución urbana y rural de los distritos	58
Figura 7: C.P beneficiados para la instalacionde Banda Ancha del Distrito de Pomalca	60
Figura 8: Acceso a servicios de TI	60
Figura 9: Diagrama	65
Figura 10: Impacto de la propuesta	71

I. ELEMENTOS BASICOS

1.1. Fuente

Según (Jesús María, 17) En la municipalidad se implementó el proyecto denominado “Plan estratégico de gobierno electrónico”, con un periodo de dos años, que comprende del 2014 al 2016, aprobada con resolución de alcaldía N°092-2014.

Gobierno Electrónico Centrado en la Atención al Ciudadano.

Es el principal eje de desarrollo del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Jesús María; en este ámbito se viene respondiendo las necesidades actuales, en un enfoque centrado en la atención al ciudadano, donde la organización pretende responder al reto de satisfacer gran parte de las necesidades de servicios identificados.

La actual gestión, ha colocado al Ciudadano como el elemento central de todos sus esfuerzos y propósitos. En el presente año, la municipalidad ha puesto a disposición de la comunidad una nueva Plataforma Multimedia de Atención al Ciudadano que busca simplificar los procesos, así como el tiempo de espera a la hora de realizar algún trámites (Jesús María, 17).



Figura 1: Portal web de la Municipalidad

Fuente: Municipalidad de Jesús María

Asimismo, se han desarrollado programas informáticos que permiten realizar trámites en línea, desde un computador o un dispositivo móvil con conexión a internet. Los trámites en línea son los pagos de tributos, consulta de licencias de funcionamiento, matrimonios, divorcios, etc. Lo importante de la municipalidad que el poblador ahorra tiempo y dinero porque su pago de impuestos lo puede realizar en línea, asignándole un usuario y clave para su ingreso del monto a cancelar.



The image shows a web interface for the 'Municipalidad de Jesús María'. At the top left is the municipal logo, and at the top right is a green heart icon with the text 'VIVE BIEN'. The main area contains a login form with two input fields: 'DNI / RUC : ' and 'Clave Web : '. Below these fields are two green buttons labeled 'Ingresar' and 'Salir'. A link that says '¿Dónde encuentro mis Accesos?' is positioned below the buttons. At the bottom, there is a section titled 'Operaciones en Línea:' with text explaining that users can pay municipal taxes and fees through the online platform using their ID and access key. It also provides contact information: 'Tienes alguna consulta, comunícate a los Teléfonos : 614-1212 anexo 2911 y 2505'.

Figura 2: Usuario para acceso a pagar mis tributos municipales

Fuente: Municipalidad de Jesús María

Cronograma de recaudación tributaria municipal.

En el Cuadro 01, según él (MEF, 2018), se detalla los últimos seis años de la recaudación tributaria de la Municipalidad de Jesús María, se sabe que a partir del 2014 se inició la implementación del gobierno electrónico y la recaudación ha ido subiendo, en el año 2012 se recaudaba en impuestos 14,655,935 y en el 2017 26,349,295 la diferencia es de 11,693,360.

Tabla 1: Historial de recaudación tributaria

Rubro	Años					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
IMPUESTOS MUNICIPALES	14,655,935	21,697,200	14,948,623	23,488,651	23,088,056	26,349,295

Fuente: Fuente: Elaboración propia en base a información del MEF

Municipalidad de Miraflores

Según (Miraflores, 2017), En la municipalidad se aprobó el proyecto “Plan estratégico de Gobierno Electrónico 2011 - 2014”, con resolución de alcaldía N°0598-2011-ALC/MM. Con el fin de utilizar las tecnología de información para acercar a la municipalidad y sus servicios al vecino, logrando una mayor participación e inclusión en la gestión.

En la actualidad su portal web satisface todas las necesidades a su población, se puede solicitar y realizar pagos en línea, como: Licencia de funcionamiento, licencia de edificación, trámites documentarios, registros civiles y el punto principal tributos municipales, como se aprecia en la figura N° 03.

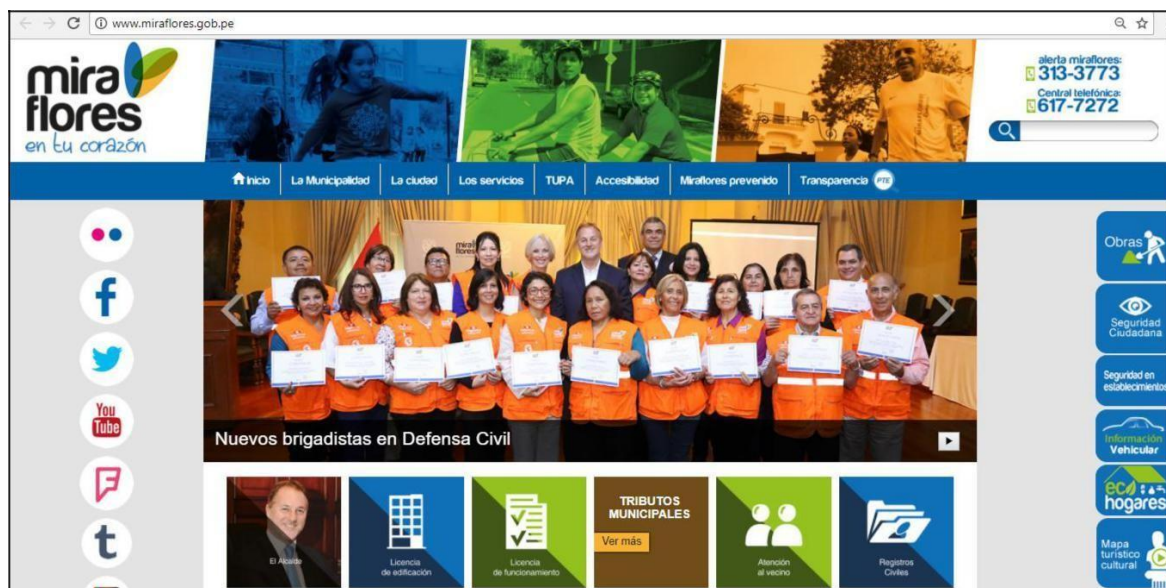


Figura 3: Portal web municipalidad de Miraflores

Fuente: Municipalidad de Miraflores

Se puede mencionar referente a la recaudación tributaria, los servicios en línea como el plazo y el cronograma de pago, formas y lugares de pago, formularios y legislación son los que ofrece la página web de la entidad como se puede apreciar en la Figura N°04, es un beneficio para la ciudadanía porque es un ahorro de tiempo y dinero, que lo pueden ocupar en otras labores y cancelar otras deudas respectivamente.



Figura 4: Servicios de recaudación tributaria

Fuente: Municipalidad de Miraflores

Como se aprecia en la Figura N° 05: el ciudadano se le asigna un usuario y clave, para poder realizar el pago de su tributo municipal, dando seguridad de información y confidencialidad al vecino mirafloresino, se puede decir que el uso de gobierno electrónico beneficia al ciudadano ya que no tendrá que realizar colas y correr el riesgo que le puedan robar y a la entidad de incrementar su recaudación de impuestos

Figura 5: Asignación de usuario y clave para pagar tributos

Fuente: Municipalidad de Miraflores

Una de las grandes ventajas de implementar el gobierno electrónico en las entidades municipales es que la inversión tiene un retorno, como se puede apreciar en el cuadro desde que se implementó el uso de gobierno electrónico, la municipalidad ha ido incrementando la recaudación de impuestos de manera significativa.

Tabla 2: Recaudación de tributos de la municipalidad de Miraflores

Rubro	Años						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
IMPUESTOS MUNICIPALES	52,202,566	58,951,252	67,681,525	71,676,657	70,819,378	82,261,429	94,385,462

Fuente: Elaboración propia en base a información del MEF

Municipalidad de Pomalca

Objetivo General:

Mejorar el proceso de recaudación tributaria mediante la tecnología en la Municipalidad Distrital Pomalca 2017.

Específicos:

- ✓ Implementar nuevos sistemas para el cálculo de tributos que recauda la municipalidad
- ✓ Reducir los tiempos de demora y tiempos de transmisión con la implementación de servicios en línea para pagos de tributos.
- ✓ Fomentar la participación de los ciudadanos a través de las tecnologías de la información y comunicación.

Misión

Promover el éxito de nuestros clientes, aplicar los servicios de gobierno electrónico para permitir una relación estrecha ciudadano y trabajador, empresa y municipalidad adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestra municipalidad.

Visión

A mediano y corto plazo en el año 2020 lograr que se implemente el proceso de gobierno electrónico lo cual contribuirá al reconocimiento local, nacional, internacional como referencia con excelencia para el desarrollo sostenible de la municipalidad de Pomalca.

Principios

- Satisfacción del Cliente
- Pasión por las Metas
- Eficiencia
- Gestión
- Transparencia
- Disposición al Cambio
- Disciplina

Características de la propuesta

Nuestra propuesta cuyo fin es el uso de gobierno electrónico para recaudar tributos en la municipalidad distrital de Pomalca.

- Atención inmediata al cliente.

- Hacer buen control del dinero recaudado.
- Transacciones ilimitadas en nuestros canales alternativos (Internet).
- Capacitación permanente del personal.

1.2. Contenido

Población urbana y rural del distrito de Pomalca

Se puede apreciar según (INEI, 2017), el censo de población urbana en el distrito de Pomalca es superior al 80% a diferencia de otros distritos, así como su población rural es de 12.21%; en conclusión se puede decir que si se puede implementar el uso del Gobierno Electrónico para mejorar la recaudación tributaria municipal, por lo que su población urbana es un total de 20,273 pobladores y tienen más acceso a la tecnología de información y comunicaciones.

Distrito	Censo 1993					Censo 2007				
	Población Urbana		Población Rural		Población Total	Población Urbana		Población Rural		Población Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº
Chiclayo	234.023	97,56	5864	2,44	239.887	260.794	99,94	154	0,06	260.948
José L. Ortiz	118.466	99,19	967	0,81	119.433	161.110	99,62	607	0,38	161.717
La Victoria	59.047	98,00	1202	2,00	60.249	74.779	96,24	2920	3,76	77.699
Pimentel	12.468	67,31	6056	32,69	18.524	27.759	85,82	4587	14,18	32.346
Monsefú	20.609	73,64	7377	26,36	27.986	22.165	73,58	7958	26,42	30.123
Tumán*					0	25.541	90,83	2579	9,17	28.120
Pomalca*					0	20.273	87,79	2819	12,21	23.092
Pátapo*					0	17.734	84,95	3142	15,05	20.876
Chongoyape	12.876	74,32	4448	25,68	17.324	13.438	76,61	4102	23,39	17.540
Cayalti*					0	13.681	82,63	2876	17,37	16.557
Reque	7.863	82,92	1620	17,08	9.483	9.626	76,36	2980	23,64	12.606
Zaña	31.427	78,32	8699	21,68	40.126	9.408	78,32	2605	21,68	12.013
Santa Rosa	8.518	98,58	123	1,42	8.641	10.827	98,74	138	1,26	10.965
Eten	10.978	98,06	217	1,94	11.195	10.419	97,62	254	2,38	10.673
Oyotún	5.075	48,56	5377	51,44	10.452	5.518	55,44	4436	44,56	9.954
Pucalá*					0	6.999	75,49	2273	24,51	9.272
Lagunas	5.434	66,65	2719	33,35	8.153	6.548	70,02	2803	29,98	9.351
Picsi	34.962	84,67	6332	15,33	41.294	7.689	85,99	1253	14,01	8.942
Nueva Arica	1.809	67,96	853	32,04	2.662	1.733	71,61	687	28,39	2.420
Puerto Eten	2.472	100,00	0	0,00	2.472	2.238	100,00	0	0,00	2.238
Total	566.027	91,61	51854	8,39	617.881	708.279	93,51	49173	6,49	757.452

Figura 6: Provincia de Chiclayo - Evolución urbana y rural de los distritos

Fuente: INEI – Censos nacionales de población y vivienda 1993-2007

DISTRIBUCION DE PREDIOS URBANOS

Extraer la información de la municipalidad – catastro o rentas

Tabla 3: Predios urbanos

SECTOR URBANO / PJ / URBANIZACION	N° Predio (PU)	N° contribuyente
Cofradia	1300	200
Invernillo	1000	90
El Chorro	1200	100
Las palmeras	1100	200
San Antonio	1200	300
Collud	1000	400
San Pablo	1000	500
TOTAL	7800	9890

Fuente: Elaboración propia

RESUMEN DE RECAUDACION DE LOS 06 ULTIMOS AÑOS más el año 2018 (proyectado)

Proyecto de Inversión Pública.

(Comunicaciones, 2012) Con el proyecto denominado “Conectividad integral en banda ancha para el desarrollo social de la zona norte del país – Región Lambayeque”, el objetivo es incrementar el acceso a los servicios de telecomunicaciones en la región Lambayeque. Este proyecto beneficia al distrito de Pomalca y sus 7 centros poblados, con la propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la recaudación tributaria es de vital importancia que los pobladores del distrito van a tener acceso a internet de banda ancha y así realizar sus servicios de tecnología con eficiencia, sin tener problemas de conectividad.

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		ESTUDIO DE PREINVERSIÓN A NIVEL DE FACTIBILIDAD "Creación de la Conectividad Integral en Banda Ancha Para el Desarrollo Social de la Zona Norte del País – Región Lambayeque"		
Cuadro N° 31: Localidades Beneficiarias				
N°	PROVINCIA	DISTRITO	LOCALIDAD	POBLACION (censo 2007)
93	CHICLAYO	POMALCA	POMALCA	18,047
94	CHICLAYO	POMALCA	COFRADIA	44
95	CHICLAYO	POMALCA	INVERNILLO	470
96	CHICLAYO	POMALCA	EL CHORRO	551
97	CHICLAYO	POMALCA	SAN ANTONIO	1,646
98	CHICLAYO	POMALCA	LAS PALMERAS	187
99	CHICLAYO	POMALCA	COLLUD	580
100	CHICLAYO	POMALCA	SAN PABLO	363

Figura 7: C.P beneficiados para la instalacione de Banda Ancha del Distrito de Pomalca

Fuente: Equipo formulador

Según (INEI, 2017), en Lambayeque el uso de celulares ha ido creciendo de 72.5 % del 2009 al 88.1% el 2014, así como el uso del internet del 8.5% al 23.9% entre los años 2009 y 2014 respectivamente, como lo demuestra la figura 08.

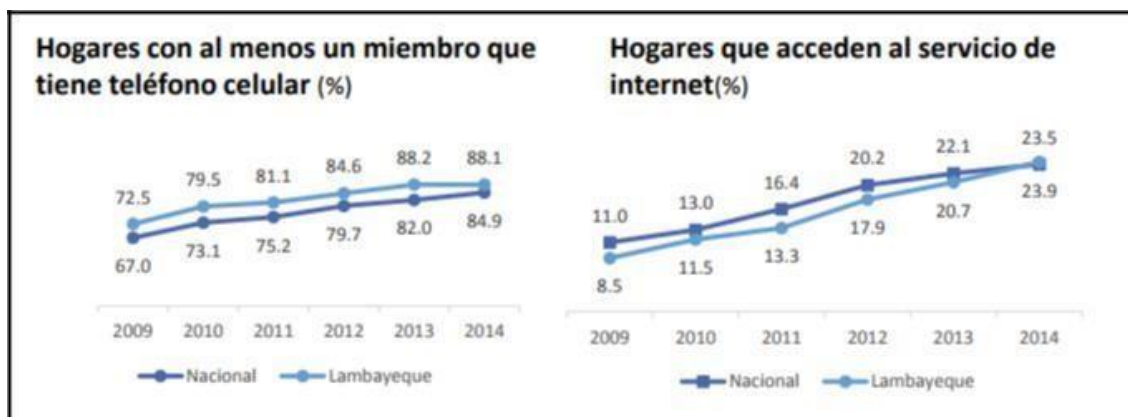


Figura 8: Acceso a servicios de TI

Fuente: Dirección de estudios económicos de PYME e Industria (Demi)

BASE LEGAL:

- ✓ Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- ✓ Decreto Supremo N° 031-2006-PCM, que aprueba el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana”.
- ✓ Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, que aprueba la “Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico”.

1.3. Recursos

Para lograr una correcta estrategia y cumplir con los objetivos, se requiere un presupuesto adecuado para la adquisición de tecnología y comunicación, que permita mejorar la recaudación tributaria haciendo el uso el gobierno electrónico con eficiencia, transparente y orientado al ciudadano.

Responsable: Gerente de la municipalidad del área de recaudación tributaria.

- Recursos Financieros: se considera presupuesto para pago de los honorarios de los empleados.
- Recursos Tecnológicos: presupuesto para compra de computadoras y mejora al acceso del internet.
- Recursos Humanos: empleados del departamento de informática y/o sistemas.
- Recursos Físicos: espacios apropiados para la instalación de medios de seguridad; a fin de evitar los hackeos y perdidas de información.

2. EJECUCION

2.1. Sensibilización

Transformación de la reactividad inmunológica de la entidad inducida por la introducción refrendada de una sustancia.

Usuario: Son los pobladores de la municipalidad distrital de Pomalca.

Colaboradores: Son los trabajadores que pertenecen a la municipalidad y la participación de la comunidad, estado actual que se encuentra a nivel de uso y accesibilidad de las TICS en la ciudad

2.2. Capacitación

Capacitar a todo el personal de la gerencia de administración tributaria en la utilización de las herramientas de gobierno electrónico y su importancia para que se realice un excelente servicio al ciudadano. Así mismo enseñarles el mal manejo de las tecnologías de información ocasionaría fracasos a la entidad en la recaudación de tributos.

Metas Específicas: prioritario incorporación de personal para cumplir con el plan de mejora o propuesta.

Responsable: Gerencia de recursos humanos.

Área operativa: área de finanzas del departamento de recaudación tributaria.

Recursos Humanos: personal ingresa a trabajar por concurso público.

Recursos financieros: se consideran presupuesto para pago de empleados que están a cargo de la recaudación tributaria y la reforma de innovación tecnológica en la municipalidad.

2.3. Implementación

Ejecución o puesta en marcha de una idea programada (propuesta del uso de gobierno electrónico para recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca).

Tabla 4: Presupuesto en Sistemas Informáticos

N°	REQUERIMIENTOS	IMPORTE S/.
01	Sistema integral de consultas en línea – página web	15,000.00
02	Sistema de Información para el uso del correos a los contribuyentes.	5,000.00
03	Sistema de Rentas y Caja	20,000.00
04	Mejoramiento de la Infraestructura tecnológica.	10,000.00
Total		50,000.00

Fuente: Elaboración propia

Estrategias a Implementar

La estrategia que hemos definido implica el lanzamiento de una nueva propuesta que es el uso del gobierno electrónico para la recaudación tributaria en beneficio de la municipalidad distrital de Pomalca y los ciudadanos.

Correspondencia: Se informará las características y beneficios a la ciudadanía.

Correo electrónico: Se enviará un mensaje para conocer el saldo de tributos al cliente que tenga un registro en la base de datos.

Canales Alternativos: Durante la campaña de lanzamiento, se utilizarán canales alternativos como radio, televisión, prensa escrita, internet, etc.

Plan Estratégico de implementación del gobierno electrónico: las mismas que fortalecerán el acceso de los ciudadanos, las empresas, instituciones públicas y sus servidores internos haciendo más eficaz las labores institucionales como parte de la municipalidad.

Gobierno Electrónico: Fundamenta en el uso de la método de información y comunicación (TIC) (PEGE. 2011-2016) BIONFO Instituto de la investigación de la Amazonía peruana.

Seguridad: Los accesos a los sistemas de información deben estar protegidos con técnicas de encriptación como HTTPS Y UPNS

Renovador: Se propiciará para la municipalidad distrital de Pomalca una nueva forma de operar y modificando procedimientos relacionados con los ciudadanos haciendo uso de las TICS.

Cobertura Nacional: Las transacciones podrán realizarse en cualquier parte del país, haciendo uso del internet.

Participación del sector público y privado: Se contrataran personal especializado en las tecnologías de la información.

2.4. Puesta en uso

Implementado el proceso se implementara un plan piloto

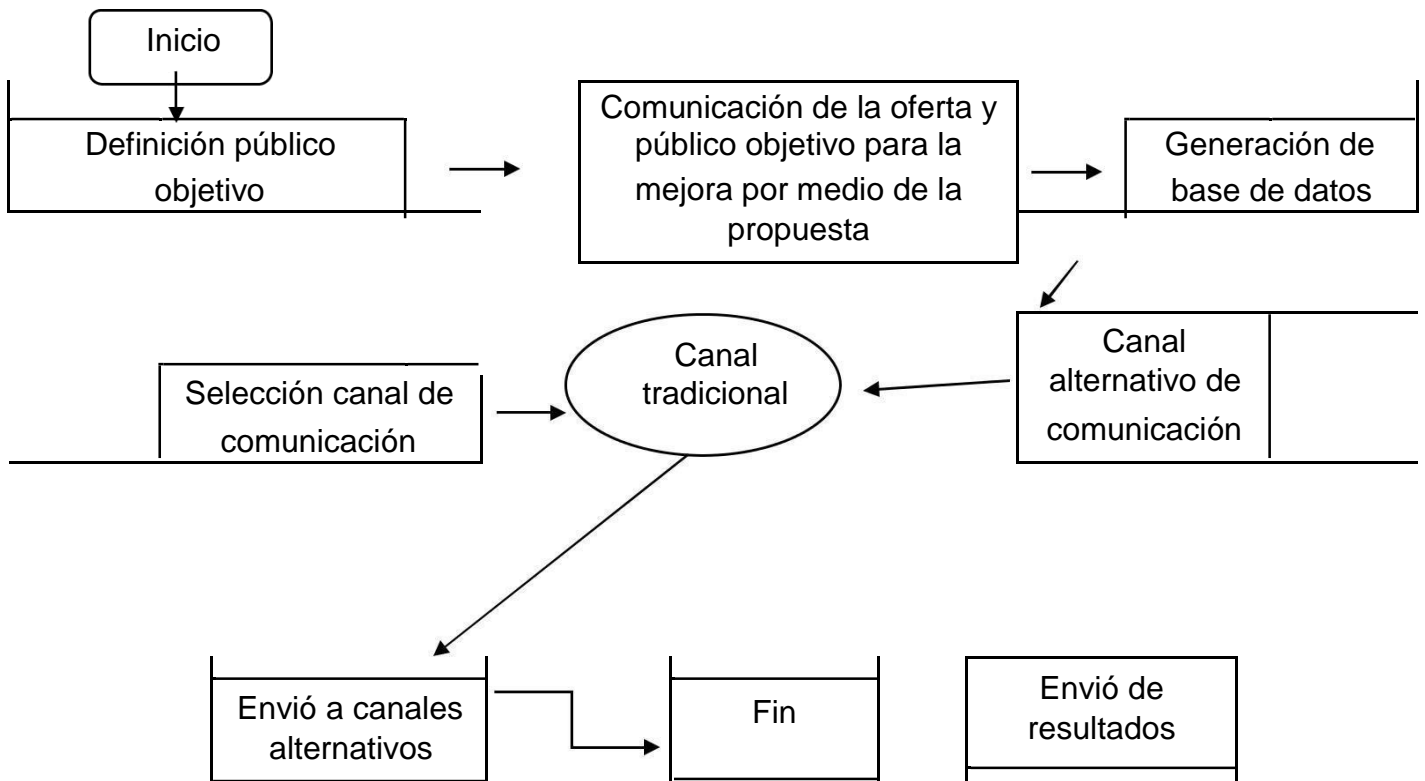


Figura 9: Diagrama

Fuente: Elaboración propia

II. EVALUACION

3.1. Diagnostico

Tabla 5: Análisis FODA

Oportunidades	Amenazas
<p>1. Presencia de numerosas e importantes instituciones empresariales, sociales, académicas, deportivas y culturales</p> <p>2. Participación de la población en el proceso de planificación del desarrollo y del presupuesto participativo</p>	<p>1. Débil conciencia tributaria por parte de la población del Distrito, lo que ocasiona un alto índice de morosidad.</p> <p>2. Débil conciencia cívica y de valores de los vecinos.</p> <p>3. Falta de respaldo de un sector de la población</p> <p>4. Ausencia de identidad ciudadana</p> <p>5. Falta de un local propio de la entidad.</p>
Fortalezas	Debilidades
<p>1. La Gestión actual promueve la organización y participación de los vecinos, lo que conlleva a Identificar a la comunidad.</p> <p>2. Manejo de nuevas tecnologías de la información (Pág. Web, SIAF, SNIP, Siga etc.)</p> <p>3. Permanente apoyo de las empresas de la localidad</p> <p>4. Proyecto en marcha de Banda ancha, en 7 centros poblados del distrito.</p>	<p>1. Falta de la existencia de protección eléctrica para equipos de usuarios (Impresoras, CPU) y capacidad de un pozo tierra, cableados utp.</p> <p>2. Limitado servicio de soporte técnico para las tecnologías de la información y Comunicación (TIC).</p> <p>3. Catastro municipal desfasado.</p> <p>4. Deficiente distribución de los recursos humanos para el cumplimiento de las diferentes acciones.</p> <p>5. Escasopresupuestoasignadoa proyectos por la situación económica de la municipalidad.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.2. Proceso permanente

Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno que no termina.

SEGUIMIENTO AL PLAN PILOTO:

Metas Específicas: Lograr toda la información referente al gobierno electrónico para la recaudación tributaria en un plazo determinado, a mediano plazo.

Acciones: Diseño de formato de la página web para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca.

Recopilar información de los datos de los contribuyentes que pertenecen a la municipalidad de Pomalca.

Responsable: Alcalde y jefatura de recursos humanos.

Departamento de informática: Actualización y mantenimiento de la página web

Recursos físicos: Oficina de trabajo

Recursos Humanos: Estructura Administrativa del Área de Rentas y Caja,

Recursos Financiero: Para el pago de personas que está a cargo del gobierno electrónico.

Área de tecnología: Área de recaudación tributaria que se encarga de las actividades administrativas dirigido a la aplicación de los tributos y recaudación.

3.3. Control de calidad

Hoy en día todas las empresas que quieren implementar su negocio a nivel de la tecnología de la información, siempre tienen problemas para lograr una ventaja, porque el costo de inversión en TI es alto y se necesita recuperar y obtener ganancias. Es por ello que existen estándares de la industria informática, que les permita dar un eficiente uso de las TI, para lograr ventajas de negocio.

ISO 27001

(Norma ISO, 2017) Para la seguridad de la información ISO/IEC 27001 (Sistema de gestión de la seguridad de información), fue aprobado y publicado como estándar internacional en 2005 por International Organization for Standardization y por la comisión International Electrotechnical Commission.

Su objetivo es garantizar que toda la información de la organización este protegida, disponible, es íntegra y solo se distribuye a las personas autorizadas, que los riesgos de seguridad son conocidos, asumidos, gestionados y minimizados por la organización de forma documentada, estructurada, repetible, eficiente y adaptada a los cambios que se produzcan en los riesgos del entorno y la tecnología.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

(Van Bon, Arjen, Kolthof, Pierer, & Verheijen, 2008) lo describe como un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

ISO 9001

(Norma ISO, 2017) es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.

Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de

mayor reconocimiento en el mundo, así como el standard de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes.

Cuáles son los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas

COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)

Es el tipo colectivamente admitido que ofrece buenas prácticas en gestión y control de las TI.

El cuadro de compromiso de COBIT posee un triple orientación:

- Encaminado a management: espacio que provee a la Administración de un asiento de mejores misiones con las que se pueden tomar decisiones de TI e inversión.
- Encaminado a los beneficiarios de IT: completo a la seguridad que les ofrece en la inspección de objetivos y técnicas.
- Encaminado a auditores: Debido a que pueda conocer el problemas de inspección de TI dentro de la construcción de TI en la Empresa..

COBIT está conformado por cuatro mandos, y están organizados en tecnologías (34 en total) que se sub-dividen en acciones y objetivos de control

- Planificación y clasificación : preparada para todas las actividades que especifican las habilidades y forma de TI basado en los objetivos de negocio de la compañía Se define también la infraestructura de TI adecuada.
- Adquisición y ejecución: Adonde se hallan las diligencias para la realización del plan de TI anticipadamente determinado.
- Monitoreo y estimación: Donde se ejecutan las diligencias de reconocimiento y monitoreo del método de TI.

Los métodos de estos mandos de COBIT se establecen en las políticas y descripciones de requerimientos de negocio, determinados por los criterios los cuales instituyen niveles de rendimiento en cada uno de los aspectos:

- ✓ Eficiencia.
- ✓ Eficacia.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Integridad.
- ✓ Disponibilidad.
- ✓ Conformidad.

3.4. Resultados del Plan de Propuesta

Característica del plan

Esta propuesta de gobierno electrónico tiene el fin de tener una mejor recaudación tributaria que beneficiará a la municipalidad en estudio y a los ciudadanos contribuyentes por la atención inmediata, mediante un análisis de variable cualitativa y cuantitativa.

PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES

La priorización de necesidades está en función a sus ingresos, costos y gastos.

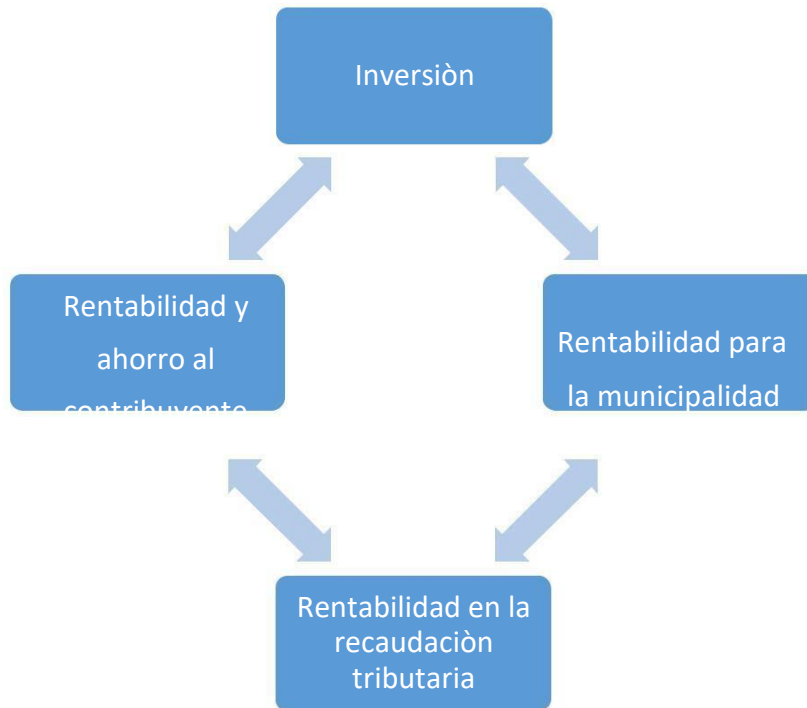


Figura 10: Impacto de la propuesta

Fuente: Elaboración propia

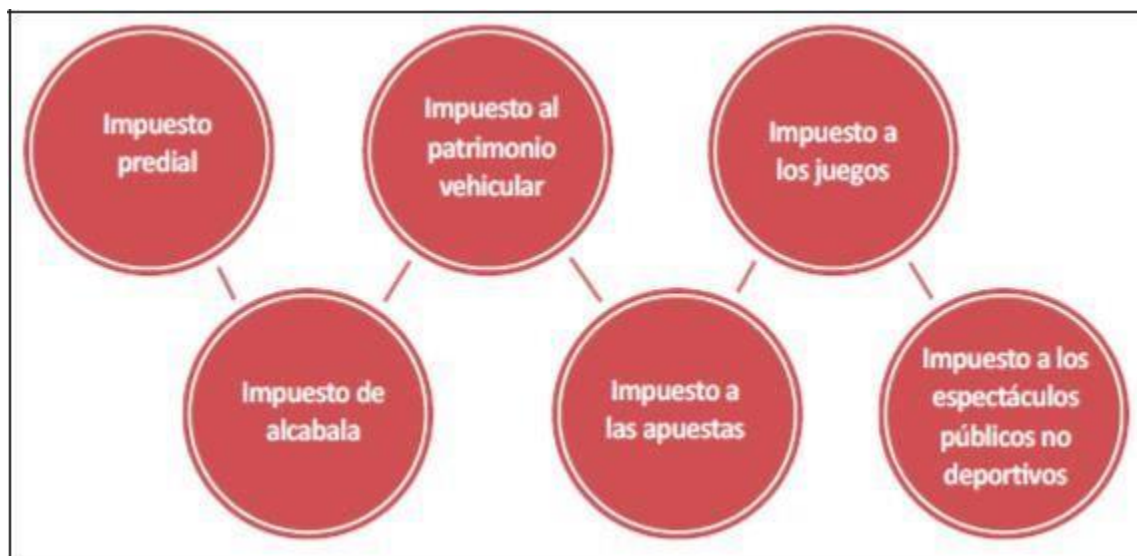
En el diagrama se muestra la inversión y las rentabilidades que beneficiará a la municipalidad como en las recaudaciones tributarias y ahorro de tiempo para los trámites que realizará el contribuyente.

ANEXOS

Normas relacionadas con el sistema tributario municipal:

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Legislativo N° 776 – Ley de Tributación Municipal, compilado en el Texto Único
- Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF.
- Decreto Legislativo N° 816 – Código Tributario, compilado mediante Texto Único
- Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 26979 – Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, compilada en el Texto
- Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-JUS.

Impuestos municipales



Fuente: Centro de gestión tributaria

Impuesto predial: Es de alcance distrital de periodicidad anual y grava el valor de los predios, sean éstos urbanos o rústicos.

Impuesto de alcabala: Es de realización inmediata y grava las transferencias de propiedad de los inmuebles urbanos o rústicos, fueran éstos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su modalidad. Puede ser de alcance provincial, si existe un fondo de inversión municipal, o de alcance distrital, si no se cuenta con ese fondo.

Impuesto al patrimonio vehicular: Es de alcance regional y de espacio anual, y grava la posesión de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibus con un tiempo no mayor de tres (3) años de inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

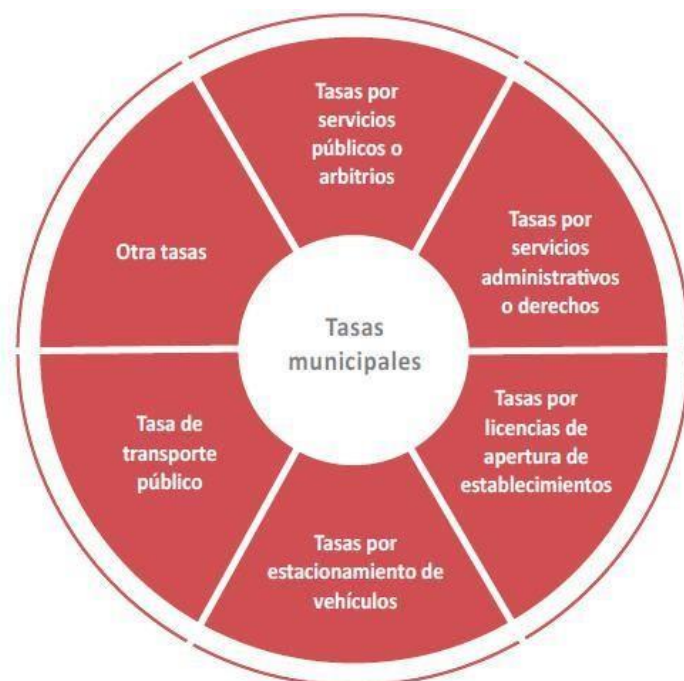
Impuesto a las apuestas: De ámbito provincial, de periodicidad mensual y grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares en los que se realicen apuestas.

Impuesto a los juegos: Este tributo es de periodicidad mensual y grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar. En el caso de los juegos de bingo, rifas, sorteos y similares, así como para el juego de pimball, juegos

de video y demás juegos electrónicos, su alcance es distrital; y cuando se trata de loterías y otros juegos de azar, su alcance es provincial.

Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos: Es de alcance distrital y grava el monto que se abona por presenciar y participar en los espectáculos públicos no deportivos, en locales y parques cerrados. A partir del 01 de enero del año 2008, la tasa aplicable sobre la base imponible de este impuesto para los conciertos de música en general, espectáculos de folclor nacional, teatro cultural, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet y circo, es 0%.

Tasas municipales



Fuente: Centro de gestión tributaria

Tasas por servicios públicos o arbitrios: Son aquellas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Por lo general, los servicios que se financian con estas tasas son los de limpieza pública, seguridad ciudadana, y mantenimiento de parques y jardines públicos.

Tasas por servicios administrativos o derechos: Son las tasas que debe pagar el contribuyente a la municipalidad por los trámites inherentes a los procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de

aquella. Para el caso de la tramitación de los procedimientos administrativos se deben observar, adicionalmente, las disposiciones de la LPAG.

Tasas por licencias de apertura de establecimientos: Son aquellas que debe pagar todo contribuyente por única vez para poder operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios. En el caso de mercados de abastos, galerías y centros comerciales el pago de la tasa corresponde a una sola licencia de funcionamiento en forma corporativa, conforme lo dispuesto en la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Sin embargo, es preciso mencionar que esta tasa municipal se ha convertido en una por servicio administrativo o derecho, pues el monto no debe ser mayor a los costos que genera el procedimiento para obtener la licencia.

Tasas por estacionamiento de vehículos: Son valores que se pagan cada contribuyente que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, conforme lo determine la municipalidad distrital correspondiente, pero con los límites instruidos por la municipalidad provincial y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central.

Tasa de transporte público: Es lo que paga todo contribuyente que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la municipalidad provincial para la gestión del sistema de tránsito urbano.

Otra tasa: Aluden a las pagan todo aquel que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que exista una norma expresa del Congreso que lo autorice.

Los montos de las tasas por servicios administrativos no podrán ser superiores a una UIT, caso contrario la municipalidad deberá acogerse al régimen de excepción que será establecido por Decreto Supremo refrendado por el presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas, conforme a lo dispuesto por la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, solo será exigible el cobro de tasas por tramitación de procedimientos administrativos a los ciudadanos cuando éstas se encuentren recogidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA. El incumplimiento de estas

disposiciones constituirá una barrera burocrática ilegal, calificada como tal por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

RECAUDACION

La facultad de recaudación es la función natural de toda administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes.

En el caso de esta facultad, la ley admite que sea ejercida por terceros en representación de la administración tributaria municipal, como por ejemplo las entidades del sistema bancario y financiero, previa celebración de convenios o contratos. Asimismo, se permite que terceros reciban declaraciones u otras comunicaciones de las contribuyentes dirigidas a la administración tributaria municipal.

Proceso de Mejoramiento

Estará en un determinado porcentaje de la recaudación, pero en cierto periodo a fin de acondicionar con equipos informáticos y haciendo uso del gobierno electrónico, a fin de que los contribuyentes se re-inscriban con una ficha de datos de actualización para el llenado de la información fundamental que es el correo electrónico.

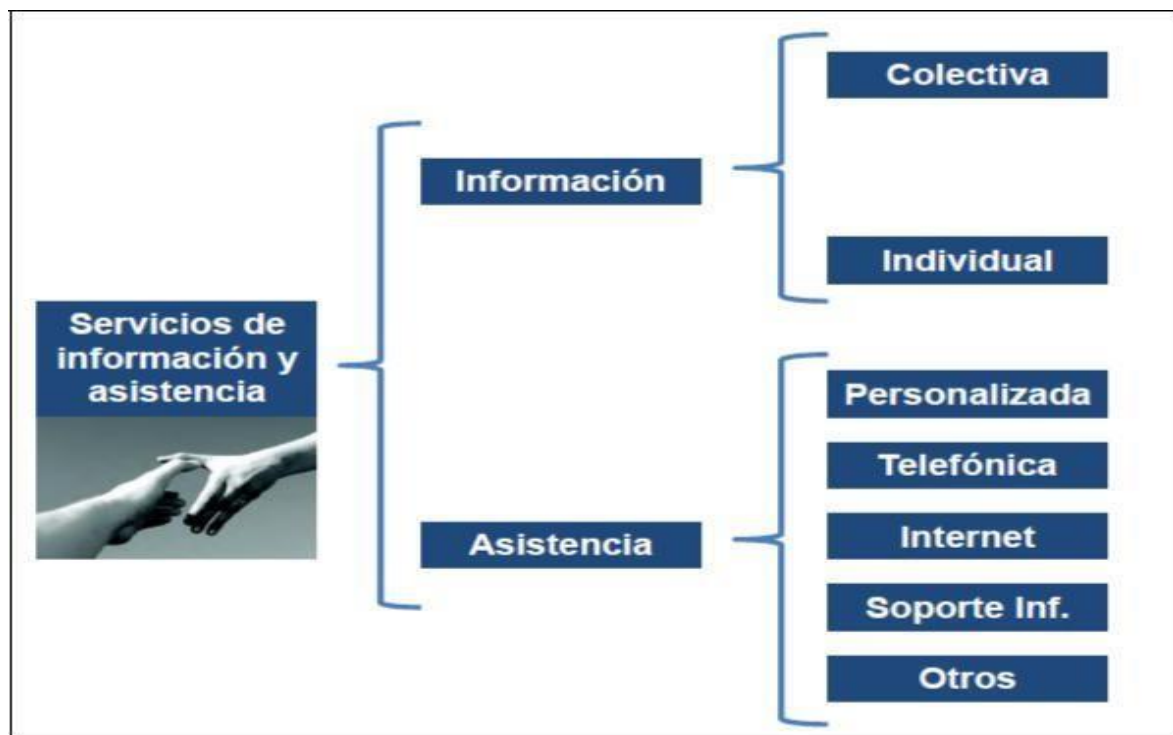
Debemos recordar que el 5% de la recaudación está destinada para el desarrollo de catastro y acciones del área de tributación.

Objetivos en la atención electrónica del servicio al ciudadano

- Lograr la satisfacción del contribuyente desde la comodidad de su hogar o trabajo

- Orientar en forma adecuada a los contribuyentes respecto a sus obligaciones, mediante el envío de correos electrónicos, dando la información de requisitos documentarios a presentar y procedimientos a seguir en realizar un trámite.
- Colaborar para que los contribuyentes puedan cumplir sus obligaciones; dando información de las amnistías que existan o brindar sorteos de electrodomésticos entre los contribuyentes puntuales.
- Emisión de estado de cuenta de forma masiva haciendo uso del correo electrónico del contribuyente.
- Envío del resumen de recaudación del área tributario hacia los correos de los contribuyentes.
- Consultar a través de la página web con su respectivo acceso a la información de los pagos realizados por parte del contribuyente, previamente usando un usuario y una clave.

Servicios de información y asistencia



Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Van Bon, J., Arjen, d., Kolthof, A., Pieper, M., & Verheijen, T. (2008). *Gestion de Servicios de TI Basada en Itil*. Londres: Van Haren Publishing.
- Aliaga Perez, S. (2009). *Diseño e implementacion de una plataforma de telecobranzas integrado al sistema E-Government de una empresa de recaudacion tributaria*. Lima, Lima, Lima.
- Arias Zambrano, J. B. (2015). *Analisis de la implementacion del gobierno electronico en Ecuador*. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Barzelay, M. (1998). *Atravesando la burocracia, una nueva*. Mexico.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Bogota, Colombia: Prentice Hall
- Bujar Perez, A. (s.f.). *Teoria Economica*. Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/teoriaeconomica.htm>
- Castro de la Cruz, G. (2012). *Mejorar la prestacion de servicios y tramites basado en I rediseño de procesos UNI ELBORADO*. Lima, Lima, Lima.
- Centro Nacional de Planeamiento Estategio (CEPLAN). (2011). *Gobierno Electronico en el Peru*. (J. H. Coronado, Editor, & O. N. Informatica, Productor) Obtenido de *Gobierno Electronico en el Peru*: www.ceplan.gob.pe
- Comunicaciones, M. d. (2012). *Proyecto de Inversion Publica. CREACIÓN DE LA CONECTIVIDAD INTEGRAL EN BANDA ANCHA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA ZONA NORTE DEL PAIS - REGION LAMBAYEQUE*. Lima.
- Conforme Chavez, E., & Cevallos Toala, J. C. (2014). *Investigacion Diagnostica Propositiva*. Recuperado el 11 de Agosto de 2017, de Universidad Estatal del Sur de Manabí, : https://issuu.com/juancarloscevallos/docs/investigacion_diagnostica.docx
- CONICET. (2006). *Ministerio de educacion, ciencia y tecnologia*. Obtenido de *Ministerio de educacion, ciencia y tecnologia*.

- David Cortez, J., Cardona, D., & Wong, M. (2014). Gobierno Electronico: Diagnostico de eficiencia en municipio del programa MUNET.
- Derecho Fiscal. (2017). Recaudacion Tributaria. Obtenido de Recaudacion Tributaria:<http://derechomx.blogspot.pe/2012/04/recaudacion-tributaria.html>
- Effio Pereda, F. (2008). Impuesto general a las ventas impuesto selectivo al consumo. Real SRL, pp.348.
- Garcia, M. d. (2013). Diseño de una propuesta de gobierno electronico para mejorar la gestion gubernamental del GRL. Chiclayo, Chiclayo, Lambayeque: Santo Toribio de Mogrovejo.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodologia de la Investigacion (5ta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamerica.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Metodologia de la Investigacion. México D.F. : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- INEI. (2017). Poblacion urbana y rural de Pomalca. Obtenido de Poblacion urbana y rural de Pomalca: <http://www.inei.gob.pe/>
- Isabel Maria , G. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Público(47), 37-64. Recuperado el 09 de Agosto de 2017, de http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf.
- Jesus Maria, M. (2017). Municipalidad distrital de Jesus Maria. Obtenido de Municipalidad distrital de Jesus Maria: <http://www.munijesusmaria.gob.pe/>
- Manganelli, R., & Klein, M. (1995). Como hacer Reingenieria. En M. y. Klein, Como hacer Ingenieria (pág. 349). Bogota: Norma.
- MEF. (2017). Sistema Tributario lineamiento de políticas tributarias. Obtenido de Sistema Tributario lineamiento de políticas tributarias : <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-tributario-lineamientos-de-politica-tributaria/del-gobierno-municipal>

- MEF. (2018). Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: www.mef.gob.pe
- Miraflores, M. d. (2017). Municipalidad Distrital de Miraflores. Obtenido de Municipalidad Distrital de Miraflores: <http://www.miraflores.gob.pe/>
- Norma Iso , 9. (2017). Estandar Organismo Internacional. Obtenido de Estandar Organismo Internacional: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Norma Iso, 2. (2017). Normas ISO 27001. Obtenido de <http://www.iso27000.es/>
- ONGEI. (2013). Plan Nacional de Gobierno Electronico. Recuperado el Martes de Agosto de 2017, de Plan Nacional de Gobierno Electronico: www.ongei.gob.pe
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2002). La Reinención del Gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público. Barcelona: Paidós Iberica - 7ª .
- Peralta, M. (2017). Problemática de la Recaudación Tributaria del Distrito Pomalca. (E. T. Gonzales, Entrevistador)
- Pomalca, M. d. (10 de 10 de 2017). Datos generales de la municipalidad. Obtenido de Datos generales de la municipalidad: www.munimdp.gob.pe
- Roberto, L. F. (2011). Gobierno Electronico Municipal. Santiago de Chile: Talleres de CIPOD.
- Royo, M. S. (2007). El Gobierno electronico en la rendición de cuentas en la administración local. Española de financiación y contabilidad, 175-178.
- Yessica Gaitán. (2011). www.blogger.com. Obtenido de <http://impuestosextoc.blogspot.pe/2011/02/teorias-sobre-el-impuesto.html>
- Zapata Cantu, L. (2004). Los Determinantes de la Generación y la Transferencia del Conocimiento en Pequeñas y Medianas Empresas del Sector de las Tecnologías de la Información de Barcelona. Bellaterra - Barcelona: Tesis Doctorales en Red.

ANEXOS

Instrumentos

Cuestionario de la Encuesta:

CUESTIONARIO	
Finalidad: El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Pomaica.	
Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione la alternativa con una (x) que mejor se ajuste. Su respuesta es estrictamente confidencial.	
Datos personales:	
Cargo (*)	
Correo Electrónico:	

- 1) Como evalúa la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomaica.
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
- 2) Como califica el procedimiento administrativo para la notificación del cobro tributario?
 - Excelente: La notificación es clara al detalle y oportuna, ya que no requiero solicitar mi estado de cuenta y tampoco hacer consultas.
 - Bueno: La notificación es oportuna pero no es clara al detalle, ya que requiero realizar consultas para absolver dudas y reclamos.
 - Regular: La notificación no es oportuna pero es clara al detalle, ya que requiero solicitar personalmente mi estado de cuenta.
 - Malo: La notificación no es oportuna y tampoco es clara al detalle, ya que requiero solicitar personalmente mi estado de cuenta y además absolver dudas y/o reclamos.
 - Pésimo: La notificación no es oportuna y es errada constantemente, ya que requiero solicitar reiteradamente mi estado de cuenta además de presentar reclamos frecuentes.
- 3) Como califica el procedimiento de pago de los tributos establecidos por la municipalidad?
 - Excelente: Se realiza de forma oportuna y confiable, ya que dedico poco tiempo para realizar mi pago y cuento con información real del mismo.
 - Bueno: Se realiza de forma oportuna, pero no confiable, ya que dedico poco tiempo para realizar mi pago pero no tengo información real del mismo.
 - Regular: Se realiza de forma inoportuna y confiable, ya que dedico mucho tiempo para realizar mis pagos pero tengo información real del mismo.
 - Malo: Se realiza de forma inoportuna y no confiable, ya que dedico mucho tiempo para realizar mis pagos y no tengo información real del mismo.
 - Pésimo: Se realiza de forma inoportuna, no confiable y errada, ya que dedico mucho tiempo para realizar mis pagos, sin información en tiempo real y con errores que generan reclamos.
- 4) Cómo califica el procedimiento de supervisión y fiscalización de los tributos por la municipalidad de Pomaica?
 - Excelente: La municipalidad dispone de un sistema de supervisión y fiscalización actualizado, además de contar con el soporte de personal calificado que supervisa y fiscaliza en forma permanente.
 - Bueno: La municipalidad no dispone de un sistema de supervisión y fiscalización actualizado, pero dispone del personal calificado que supervisa y fiscaliza permanentemente.
 - Regular: La municipalidad no dispone de un sistema de supervisión y fiscalización actualizado, pero dispone de personal calificado que realiza supervisión y fiscalización de manera eventual.
 - Malo: La municipalidad no dispone de un sistema de supervisión y fiscalización actualizado, pero que dispone de personal no calificado que realiza supervisión y fiscalización de forma permanente pero deficiente.
 - Pésimo: La municipalidad no dispone de un sistema de supervisión y fiscalización actualizada, además dispone de personal no calificado que fiscaliza y supervisa eventualmente y de forma deficiente.
- 5) Como califica la transparencia de la información por el área de recaudación tributaria?
 - Excelente: Se cuenta con información de oportuno acceso, actualizada y confiable.
 - Bueno: Se cuenta con información de oportuno acceso, confiable pero desactualizada.
 - Regular: Se cuenta con información sin oportuno acceso, confiable y desactualizada.
 - Malo: Se cuenta con información sin oportuno acceso, no confiable y desactualizada.
 - Pésimo: No se cuenta con información.
- 6) ¿El actual sistema que cuenta la municipalidad permite realizar eficientemente la recaudación tributaria?
 - Si
 - No
- 7) ¿Tiene convenio de recaudación con entidades del Sistema Financiero para que el pago se realice en entidades bancarias?
 - Si
 - No
- 8) Considera que la recaudación actual de tributos contribuye a generar mejores servicios públicos en la municipalidad distrital de Pomaica?
 - Si
 - No
- 9) Considera que una recaudación de tributos adecuada (oportuna, transparente y confiable) puede contribuir a generar mejores servicios públicos en la municipalidad distrital de Pomaica?
 - Si
 - No
- 10) ¿La actual información (catastro) que cuenta el área de recaudación permite realizar de manera eficiente su trabajo?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Muy pocas veces
 - Nunca

Universidad Cesar Vallejo Posgrado

11) A su criterio, los tributos son muy elevados y no están al alcance de la economía de muchos ciudadanos y/o empresarios?

- Sí
- No

12) ¿Cree usted que se dispone de escaso recursos tecnológicos y limitado personal calificado para ejercer las labores de recaudación tributaria como (sistema de notificación, consulta – orientación – reclamos, plataforma de pagos, seguimiento y transparencia)?

- Sí
- No

13) ¿Considera usted, que la municipalidad suministra la información necesaria, relacionada con el proceso de recaudación, de forma oportuna evitando así la pérdida de tiempo?

- Sí
- No

14) El mecanismo efectuado en el departamento de cobranzas, la capacidad de resolver los pagos de tributos son:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

15) Se puede realizar el pago de los arbitrios municipales a través de la página web de la entidad?

- Sí
- No

16) Como califica la conectividad de banda ancha en la gerencia de administración tributaria?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

17) Los equipos informáticos (laptops, cpu, monitor, router, etc.) y cableado de red en la gerencia de administración tributaria en qué estado se encuentran?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

18) Se capacita al personal de la gerencia de recaudación tributaria, para el uso de los nuevos equipos informáticos?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

INFORME DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

El presente documento da cuenta de la validación realizada al instrumento elaborado por los Tesisistas: Alex Franklin Carlos Aguilar y Edwin Eusebio Tineo Gonzales denominado "Encuesta" como parte del desarrollo de la investigación "Propuesta de uso de gobierno electrónico para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca 2017".

TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN:

"Propuesta de uso de gobierno electrónico para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca 2017"

1. INSTRUMENTO:

Encuesta:

2. EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES:

Bordales Román Edilberto

GRADO ACADEMICO:

Doctor

CARGO ACTUAL:

Director de Institución Educativa.

INFORME DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

El presente documento da cuenta de la validación realizada al instrumento elaborado por los Tesisistas: Alex Franklin Carlos Aguilar y Edwin Eusebio Tineo Gonzales denominado "Encuesta" como parte del desarrollo de la investigación "Propuesta de uso de gobierno electrónico para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca 2017".

TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN:

"Propuesta de uso de gobierno electrónico para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca 2017"

1. INSTRUMENTO:

Encuesta:

2. EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES:

Salazar Lucía Daniel Edgardo

GRADO ACADÉMICO:

Magister

CARGO ACTUAL:

Docente Grupo Comercio - Univ. de San Agustín

INFORME DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

El presente documento da cuenta de la validación realizada al instrumento elaborado por los Tesistas: Alex Franklin Carlos Aguilar y Edwin Eusebio Tineo Gonzales denominado "Encuesta" como parte del desarrollo de la investigación "Propuesta de uso de gobierno electrónico para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca 2017".

TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN:

"Propuesta de uso de gobierno electrónico para la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca 2017"

1. INSTRUMENTO:

Encuesta:

2. EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES:

SANTA CRUZ CARPIO VICTOR OSWALDO

GRADO ACADEMICO:

DR: EN EDUCACIÓN

CARGO ACTUAL:

ASESOR

Fiabilidad del Alfa de Cron Bach

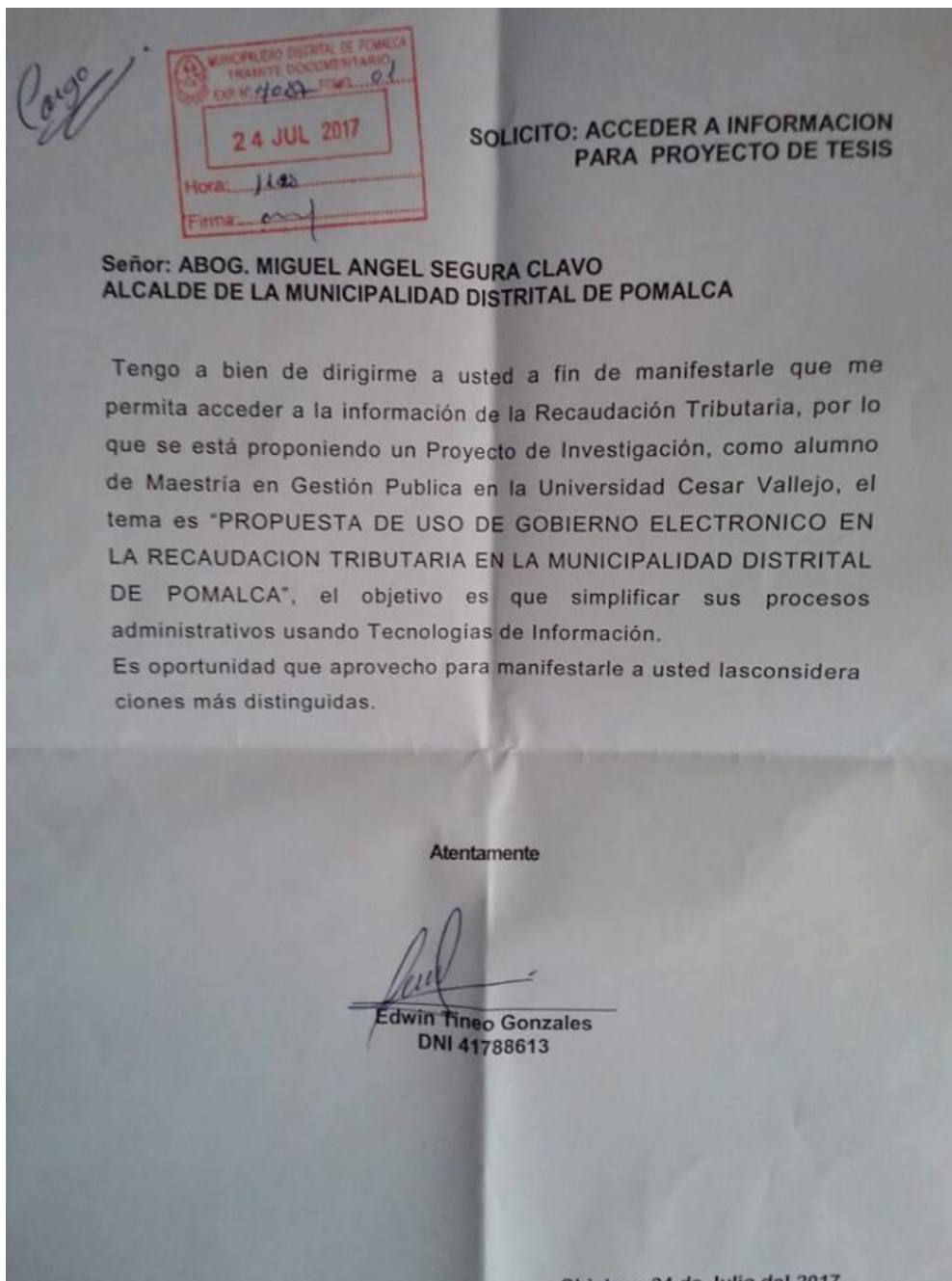
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.869	.865	11

Matriz de correlaciones entre elementos

	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP8	PP10	PP11	PP12	PP13	PP14
PP1	1.000	.791	.603	.885	.810	.076	.603	.053	.096	.096	.603
PP2	.791	1.000	.453	.657	.689	-.023	.453	-.171	-.123	.066	.453
PP3	.603	.453	1.000	.825	.532	.254	1.000	.175	.321	.083	1.000
PP4	.885	.657	.825	1.000	.767	.163	.825	.112	.205	.053	.825
PP5	.810	.689	.532	.767	1.000	-.196	.532	-.360	-.110	-.110	.532
PP8	.076	-.023	.254	.163	-.196	1.000	.254	.688	.327	.793	.254
PP10	.603	.453	1.000	.825	.532	.254	1.000	.175	.321	.083	1.000
PP11	.053	-.171	.175	.112	-.360	.688	.175	1.000	.546	.546	.175
PP12	.096	-.123	.321	.205	-.110	.327	.321	.546	1.000	.216	.321
PP13	.096	.066	.083	.053	-.110	.793	.083	.546	.216	1.000	.083
PP14	.603	.453	1.000	.825	.532	.254	1.000	.175	.321	.083	1.000

Autorización para acceso a la información



Fotos de la encuesta aplicada

Municipalidad Distrital de Pomalca



Sub gerente de Tecnología e Información



Ing. Elmer Medina Gálvez

Gerente de Administración Tributaria



Mg. Giselle Rengifo Montaña



Trabajador de recaudación tributaria

Autorización de publicación de Tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 2 de 2
--	---	---

Yo Edwin Eusebio Tineo Gonzales, identificado con DNI N° 41788613, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo No autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PROPUESTA DE USO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, 2017" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 41788613

FECHA: 17 de Enero del 2019

Eaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2
--	---	---

Yo Alex Franklin Carlos Aguilar, identificado con DNI N° 45920000, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PROPUESTA DE USO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, 2017;"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

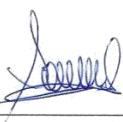
.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 45920000

FECHA: 17 de Enero del 2019

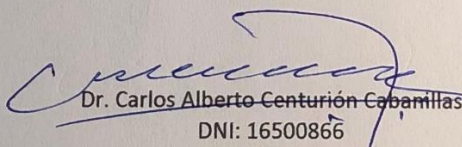
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **EDWIN EUSEBIO TINEO GONZALES**, titulada: PROPUESTA DE USO DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, 2017, constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, febrero del 2018



Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
DNI: 16500866

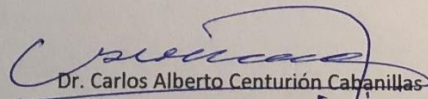


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **ALEX FRANKLIN CARLOS AGUILAR**, titulada: PROPUESTA DE USO DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, 2017, constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, febrero del 2018



Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
DNI: 16500866





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Edwin Eusebio Tineo Gonzales

INFORME TITULADO:

Propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la
Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de
Pomalca, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 04/03/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Alex Franklin Carlos Aguilar

INFORME TÍTULADO:

Propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la
Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de
Pomalca, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 04/03/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN