



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una
municipalidad de la provincia de Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Morante Cumpa, Jean Pierre Michael (orcid.org/0000-0003-2362-6973)

ASESORES:

Dr. Oyola Cortez, Hugo Milton (orcid.org/0000-0002-1028-3150)

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi padre celestial, Dios Todopoderoso, por llenarme de fuerzas, sabiduría y bendecirme. A mi padre, madre, hermano, novia y demás familiares.

Jean.

AGRADECIMIENTO

Primero, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy y poder darme la fuerza para lograr mis objetivos. A mi padre y madre que estuvieron conmigo siempre a pesar de todos los obstáculos que nos presenta la vida. A mi hermano, novia y familia que contribuyeron con un granito de arena para yo estar cumpliendo mis metas.

A mi abuelo y abuela que desde pequeño me enseñaron lo mejor de la vida, pero sobretodo a ser feliz siempre y lo más importante a cumplir todos mis sueños. Asimismo, a todos aquellos que contribuyeron con esta investigación.

Jean.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Método de análisis de datos	18
3.6. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
VIII. PROPUESTA.....	36
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la implementación de las estrategias digitales de recaudación.	19
Tabla 2 Resumen de los resultados de la dimensión componente procedimental.	20
Tabla 3 Resumen de los resultados de la dimensión componente de monitoreo y evaluación de la propuesta.	21
Tabla 4 Resumen de los resultados de la dimensión componente de financiamiento.	22
Tabla 5 Nivel de gestión tributaria.	23
Tabla 6 Resumen de los resultados de la dimensión económica.	24
Tabla 7 Resumen de los resultados de la dimensión social.	25
Tabla 8 Resumen de los resultados de la dimensión cultural.	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación.	14
Figura 2 Diseño de la propuesta.	37

RESUMEN

En una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, la gestión tributaria no está siendo eficiente para que los niveles de recaudación mejoren, esta problemática refleja un limitado presupuesto municipal para cerrar las brechas de necesidades, se denota una débil cultura tributaria, y que el desarrollo inmobiliario informal crezca caóticamente. La investigación tuvo por objetivo elaborar estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo. El enfoque fue cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental, la población lo conformaron 7000 contribuyentes; los datos se recopilaron mediante el cuestionario de estrategias digitales de recaudación y el cuestionario de gestión tributaria. Resultados: el 53,3% de los contribuyentes indicaron que la entidad presenta un nivel medio en la implementación de estrategias digitales de recaudación; asimismo, el 46,2% señaló un nivel medio de gestión tributaria. Frente a ello, se diseñó la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” donde se plantearon estrategias digitales de recaudación para mejorar la gestión tributaria, esta propuesta fue validada mediante juicio de expertos señalando así que los lineamientos establecidos en la propuesta si llega a responder el objetivo general de la investigación.

Palabras clave: Estrategias digitales, gestión tributaria, recaudación.

ABSTRACT

In a municipality in the province of Chiclayo, tax management is not being efficient for collection levels to improve, this problem reflects a limited municipal budget to close the gaps of needs, a weak tax culture is denoted, and informal real estate development grows chaotically. The objective of the research was to develop digital collection strategies for tax management in a municipality in the province of Chiclayo. The approach was quantitative, descriptive in scope and non-experimental design, the population consisted of 7000 taxpayers; data were collected through the digital collection strategies questionnaire and the tax management questionnaire. Results: 53.3% of taxpayers indicated that the entity has an average level in the implementation of digital collection strategies; likewise, 46.2% indicated an average level of tax management. In view of this, the proposal "New tax horizon and digital transformation in a municipality of the Province of Chiclayo" was designed, where digital collection strategies were proposed to improve tax management, this proposal was validated by expert judgment, thus indicating that the guidelines established in the proposal do respond to the general objective of the research.

Keywords: Digital strategies, tax management, tax collection.

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, no solo los expertos, sino incluso la gente pobre se pregunta ¿Por qué se deben pagar los impuestos?, y se encuentran con la respuesta difícil de convencer, porque hasta que no haya una mejor iniciativa, los impuestos continuarán. Es visto como una herramienta particularmente efectiva para la captación de recursos, consolidando así las deficiencias colectivas del sistema público, sin embargo, estructurar la justicia, el equilibrio, la igualdad y la calificación no es nada sencillo, especialmente en los países menos desarrollados que intentan integrarse a la economía mundial (Rengifo, 2020). Para Mahboubi y otros, el conocimiento tributario es una combinación de actitudes, creencias y acciones de quienes regulan el sistema tributario, y sabemos que es nuestro deber mirar el sistema tributario y el rol que tenemos que jugar. Uno de los temas que los gobiernos han debatido en los últimos años en los países en desarrollo, incluido Irán, es el financiamiento del gasto público mediante la recaudación de impuestos (Niknamian, 2019). Hoy en día, la nueva tecnología tiene un gran impacto en el lugar de trabajo y presta gran atención a los ciudadanos y empleados de las diferentes organizaciones. Una de las tantas deficiencias que existen en las entidades públicas es la de la orientación al ciudadano, debido a que están relacionadas con varios factores, uno de los cuales es la carencia de formación profesional; sin embargo, dado que los ciudadanos acuden al municipio para informarse sobre los servicios o trámites que desean gestionar, el personal no puede atenderlos con eficiencia por falta de conocimientos en el tema.(Cabanillas y Leyton, 2022).

Los servicios digitales en la India están cambiando de manera paulatina y están estremeciendo los diferentes sistemas tributarios habituales. Tal es así que, se está forzando a los gobiernos a promulgar nueva jurisprudencia tributaria e implementar medidas que propicien el cumplimiento tributario. Asimismo, se está logrando identificar intensivamente las falencias sobre la tecnología digital que tiene el país para implementar nuevas estrategias de recaudación (Subramanian, 2022).

(Barría, 2020) menciona que, en las entidades municipales de Italia, el impuesto predial es una fuente importante de ingresos y por lo tanto ayuda a mejorar los servicios e infraestructura de las localidades. Nos hace mención

que cada municipio tiene sus propias tarifas por determinarse, pero a nivel nacional se enfocan en dos tarifas de base que son el IMU (Impuesto municipal único) y TASI (Impuesto sobre servicios indivisibles) y la cual puede variar de acuerdo con la propiedad.

La Fundación Interamericana ha logrado diseñar un Programa en América Latina y la cual se centra en dos puntos específicos: reducir la brecha y mejorar un país que fortalezca los derechos, redistribución y el control de los ciudadanos activos y participativos, crear acuerdos entre las administraciones tributarias y centros de educación superior para fortalecer la capacitación, seguimiento y apoyo continuo en la información sobre normativas y procesos tributarios.(Aguilar et al., 2018). En México, para los municipios la responsabilidad recaudadora debe ser considerada, en términos financieros, ya que demuestra la capacidad de generar recursos por diferentes vías, y asimismo elevar la recaudación de impuestos, tasas y derechos que conlleven a cumplir con la demanda ciudadana (Alcántara et al., 2019).

En Brasil, el gobierno se conduce como un agente responsable a la hora de tomar decisiones, ya sea mediante modelos de gestión, políticas públicas, etc. La administración pública busca el bienestar de la sociedad por ello optimiza bien los recursos públicos delinean estrategias para atender a la población. Asimismo, los ciudadanos analizan la eficiente gestión pública y contribuyen con el pago oportuno de sus impuestos, arbitrios y demás tasas por cobrar.(Silva & Crisóstomo, 2019). Una buena estrategia tributaria es la tecnología, es un beneficio fundamental que se refleja en todos los países y ha sido de gran ayuda para el capital humano; un claro ejemplo es Chile, que a lo largo de los años ha ofrecido nuevos métodos y proyectos a la administración tributaria y contribuyentes, considerándolo hoy en día un país desarrollado (Calderón, 2020).

En el contexto nacional para Sangama (2021) la gestión tributaria es el conjunto de actos que busca recaudar recursos para poder optimizar la capacidad ejecutora de los diferentes servicios públicos, aplicando las habilidades que le adjudica la base legal tributaria y al mismo tiempo estar relacionada con los indicadores de la calidad. Asimismo, al medir la eficiencia del sector público se intensifica en los contextos de crisis económica española

en estos últimos años. La problemática que presenta la municipalidad de Chiclayo en las áreas de desarrollo urbano y el centro tributario son: a) La urbanización y el desarrollo inmobiliario informal están provocando un crecimiento urbano caótico y no planificado. b) El limitado presupuesto municipal para la atención de los servicios básicos. c) Instrumentos de información y administración tributaria obsoleta. d) Referente a la participación ciudadana se denota por la débil cultura tributaria que evidencian los ciudadanos. e) Inadecuada supervisión del proceso de rehabilitación y tributación de activos inmobiliarios urbanos (Pérez et al., 2020). El gobierno utiliza varios órganos para asegurar el desarrollo social y económico, promover una mejor repartición del ingreso. La progresividad en los impuestos y las exenciones tributarias es una de las diversas herramientas de las que dispone el gobierno para intervenir en la economía y asegurar el desarrollo (Louzano et al., 2019).

El estudio se planteó como, la problemática de: ¿Cómo se puede fortalecer las estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, 2023? y como Objetivo general: Elaborar estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, 2023. Objetivos específicos i. Diagnosticar la situación actual de las estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo. ii. Analizar el nivel de gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo. iii. Diseñar una propuesta de estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.

En la presente investigación “la justificación responde total o parcialmente a un hecho concreto sobre su desarrollo”(Bedoya, 2020, p. 23) y con el fin de aportar estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria y desde el punto social, se puede señalar que este estudio se refiere a la problemática que tienen los diferentes países del mundo y proporcionan una gestión tributaria efectiva a través de la recaudación de sus propios ingresos. En el punto metodológico, se proponen métodos y mecanismos de investigación para la implementación de una buena administración, que mejoren la recaudación tributaria.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, en el distrito Metropolitano, Ecuador, Chasi (2021), en su proyecto de investigación, hace referencia sobre el impacto económico que existe en la recaudación de los impuestos, por tanto, para el desarrollo de este estudio se siguió un enfoque de investigación tipo cuantitativo con un diseño descriptivo y teniendo como muestra a los tres componentes de los ingresos tributarios que son Impuestos, Tasas y Contribuciones. Al final, llego a la conclusión que los impuestos con mayor recaudación son predios urbanos y patentes debido a las grandes estrategias que presenta la institución.

Larkin et al. (2019) en su un artículo de investigación, se declara que el logro de la gestión del estado está situado a brindar actividades de calidad y de forma transparente, efectivizando métodos y fases administrativas de la gestión pública, con el objeto de fortalecer acciones y tramites que faculden una correcta interacción entre los individuos de la sociedad con el estado a través de una distribución equilibrada y a la vez establecer compromisos, principios y resultados que optimicen los medios financieros y recursos humanos.

En el estado de Jalisco - México, Ancantar (2021) se nos hace de mención que se logró realizar una investigación a 85 municipios y donde se utilizó una metodología de forma cuantitativa con un alcance explicativo, implementando así un modelo dinámico de efectos fijos y se agrega una variable endógena rezagada como parte de las variables explicativas. Asimismo, se concluye que, tiene sentido entablar los alcances recaudatorios, o sea, los municipios que impulsen sus procesos recaudatorios por medio de programas y tácticas que acerquen al contribuyente en cumplimiento de sus obligaciones incrementaran sus ingresos, lo cual implicaría ser una alusión para la entrada a la deuda como herramienta de financiamiento que posibilita más grande inversión, desarrollo económico y confort para todos los habitantes.

En Ecuador, Salazar et al. (2022) realizó una investigación referente a la recaudación de impuestos y nos hace mención que la cobranza de impuestos es uno de los elementos que realizan las autoridades como sujetos

generadores de recursos. Asimismo, existen variables externas que poseen incidencia concreta en la planificación institucional y en el presupuesto de las entidades municipales.

En el estado General Pueyrredón de Mar de Plata, Lledó (2021) mediante su estudio menciona que se ha podido utilizar una investigación tanto cualitativa como cuantitativa, utilizando un instrumento como la entrevista teniendo así hacedores de política tributaria a nivel local y de otra forma la información de datos de la Secretaría de Economía y Hacienda del Municipio de General Pueyrredón y; así mismo se describen las políticas implementadas para la reducción de dichas barreras en lo que concierne a materia tributaria. Por último, se concluye que el municipio refiere de obtener recaudos y así poder ofrecer mejores servicios a la comunidad.

Andrew et al. (2022) en su estudio señala que no se ha logrado visualizar nuevas estrategias individuales para el caso de los impuestos a la propiedad y en realidad a nivel mundial se han enfocado en los impuestos a la riqueza, esos que te dan mayor ingreso y mejor servicio, pero con beneficio a las grandes empresas. Para lo cual, se ha utilizado una metodología cualitativa, utilizando información mediante, acervo de artículos de revisión y el estudio fenomenológico (entrevistas a funcionarios del gobierno central y local). El artículo concluye que, los diferentes los gobiernos están más interesados en recaudar impuestos a la riqueza con las grandes empresas y dejando de lado a los impuestos pequeños como la del patrimonio.

Valdez et al. (2018), en el contexto de esta investigación de tipo cuantitativa se menciona que el sistema tributario en Paraguay está compuesto por cinco impuestos principales y una serie de tributos de pertenencia de gobiernos locales; siendo así que, en un estudio realizado en la ciudad de San Lorenzo se concluye que los comerciantes y ciudadanos no tienen una cultura tributaria adecuada y por ende en su mayoría son informales.

Belmonte et al. (2021) presenta un análisis sobre la eficiencia en la administración tributaria local por parte de las agencias tributarias provinciales

en España, donde se menciona que tiene un sistema tributario de tres niveles nacional, autonómico y local (tanto en el ámbito municipal como provincial), y que hace mención que los impuestos locales son de vital importancia para analizar la recaudación y gestión de recursos tributarios y así tener el buen funcionamiento de sus municipios. Esta investigación utilizó una metodología cuantitativa con un enfoque probabilístico. Así mismo concluye que, los impuestos locales son el principal recurso de las ciudades. Por ello, es importante que se analice la captación y gestión de los recursos económicos, teniendo en cuenta que los municipios locales son el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía.

En una investigación realizada por Götze y Hartmann (2021) pudieron notar que, Alemania y Países Bajos parecen ser buenos ejemplos de sistemas tributarios centralizados y descentralizados, respectivamente. Los municipios holandeses en desarrollo se benefician de mayores asignaciones de subsidios tarifarios, un mayor nivel de eficiencia logrado a través de la inversión en infraestructura, además de que pueden beneficiarse de la planificación del uso de la tierra. Por otro lado, en Alemania las ganancias de las zonas urbanas deben diferenciarse de los mayores costos de contribuir a los municipios vecinos, las reducciones en los subsidios fiscales del gobierno y las consecuencias de la inversión en infraestructura y todo ello se logró recopilar a través de entrevistas a profesionales de los diferentes tipos de gobierno y al mismo tiempo reconocieron que sus municipios tienen recaudar para poder cubrir todos sus gastos.

Almeida et al. (2019) realizaron estudios en el municipio de Tomar – Portugal sobre el Impuesto Municipal de Urbanización (MUT), haciendo referencia a la utilización del suelo urbano y rural y, asimismo, logró mejorar la fórmula del nuevo cálculo de cobro de un impuesto directo para la construcción, mantenimiento y refuerzo de la infraestructura urbana. Siendo este la reanudación del costo total de la inversión para la infraestructura que es ahora el objetivo, al menos a largo plazo. En este estudio de investigación se utilizó la metodología cuantitativa – probabilístico, teniendo como base de estudio a una muestra de 1500 habitantes del distrito. Y se culminó con un análisis de

desafíos para la gestión municipal de procesos, hallazgos e innovaciones claves, actualizando una fórmula para el bien del distrito.

A nivel nacional, En un trabajo de investigación expuesto en el departamento de Lima, Condori et al. (2021) habla sobre el conocimiento de los contribuyentes de la cultura tributaria frente a las deudas fiscales; ya que es importante considerar que los factores que establecen el pago del tributo parte principalmente del sujeto pasivo. Asimismo, el método aplicado en el artículo es desde un enfoque cualitativo, utilizando técnicas de recolección de datos para el análisis de documentos, donde la muestra da resultados basados en una combinación de 23 referencias encontradas en la web, donde las revistas están indexadas con las normas de análisis y resumen. Y por último se concluye que, mediante la metodología utilizada se logró identificar que es de gran aporte la cultura tributaria para las deudas fiscales del sector tributario.

Rengifo y Romero (2019) en su estudio realizado en el departamento de San Martín que habla sobre la Gestión tributaria de la entidad municipal y como se viene recaudando el impuesto a la propiedad en la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, y la cual tuvo como tipo de investigación un diseño correlacional, teniendo como instrumento la encuesta y entrevista, lo cual fue aplicada a 17 funcionarios de la entidad municipal y a 142 contribuyentes. Se estima concluir que al introducir estrategias de gestión de planeación, distribución, dirección y control en la entidad municipal se podrá optimizar la medida de recaudación del IP, y los bienes y servicios del distrito.

En una municipalidad de Ayacucho, Colan (2020) se realizó un estudio sobre la relación entre plataformas digitales y recaudación tributaria, la cual tuvo como objeto o tipo de investigación la no experimental, un diseño transeccional y correlacional; asimismo se realizó cuestionarios a 50 integrantes vecinales y las mismas y fueron sometidas a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado favorable en donde se concluye que las autoridades deberían implementar plataformas digitales y así mejorar el servicio a la ciudadanía pero sobre todo una mejor recaudación para la entidad municipal.

En un trabajo de investigación presentado por Quevedo (2020), en la provincia de Mariscal Cáceres y así mismo enfocándose en la Gestión tributaria y la ejecución presupuestal, la investigación es de tipo básico, con diseño no experimental, descriptivo transversal, correlacional, aplicándosele a 96 trabajadores administrativos municipales. El informe concluye que la municipalidad al año 2020 ha tenido una recaudación regular a comparación de años anteriores y a la cual manifiesta que los encargados de las distintas áreas de recaudación se centren en elaborar un plan de gestión tributaria basado en crear una cultura tributaria para la población y sobre todo darle la confianza de que sus recursos serán bien empleados en los servicios de públicos y de infraestructura.

Aliaga et al. (2021) en su trabajo de investigación se empleó una metodología cuasi-experimental, donde se tuvo como objetivo aplicar nuevas estrategias de cobranza para lograr la mejoría en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT. Asimismo, la población utilizada fue de 382 códigos de contribuyentes, en la cual se tuvo como técnica la recolección de datos mediante encuestas y el análisis documental. Y se concluye que con la implementación de esta propuesta se lograría una mayor eficiencia en la recaudación tributaria, así como mejorar sus puntos clave, brindar mejores servicios y ganar liderazgo. Liderazgo absoluto en lograr mejores relaciones entre el gobierno y los ciudadanos.

En la misma ciudad pero en el distrito de El Porvenir, Zare y Haro (2020), nos comentan sobre la intervención de recaudar los impuestos municipales para la ejecución de su presupuesto, teniendo como estrategias la mejora de la recaudación tributaria; esta investigación fue de tipo descriptiva – explicativa, ahondando sobre todo en la revisión literaria; cabe recalcar que este tema no solo importa en el Perú, sino que es tema de discusión de diferentes países. Por ello, se ha logrado concluir que es necesario implementar lo más pronto posible estrategias que ayuden a la recaudación de tributos y asimismo pueda ser utilizado de la manera más eficiente posible.

Rivera (2022) en su estudio de investigación tuvo como referencia a una

entidad pública de Lambayeque, la cual tiene como objetivo determinar cómo el gobierno digital contribuirá a la recaudación de impuestos. Se empleó una metodología básica, con un diseño no empírico, transversal, descriptivo, simple, longitudinal y propositivo; asimismo a través del análisis se ha concluido que, el gobierno digital como herramienta del mundo electrónico contribuye a la recaudación tributaria, donde el actor pasivo de la relación tributaria cuenta con canales o facilidades digitales para cumplir con sus obligaciones tributarias y un mecanismo para instituciones públicas de brindar mejores servicios a los ciudadanos.

En la provincia de Chiclayo, Monje (2020) en su proyecto de investigación cualitativa, se hace mención que frente a esta realidad el municipio está asediada a reorientar sus habilidades fiscales y orientarlas mediante acciones designadas que conlleven a mejorar la recaudación tributaria, intimando a las autoridades municipales a tomar disposiciones políticas que no se sometan solo de los fondos transferidos por el gobierno central, sino, tratar de unir esfuerzos junto con el personal de la entidad y promover la cultura tributaria para que así, el usuario realice sus pagos y esto conlleve a mejorar la recaudación, producto de ello darle a la provincia obras y el mejoramiento de actividades para el bien de todos los ciudadanos.

Díaz (2021) en su presente trabajo de investigación en el distrito de Oytún, nos hace mención sobre el recaudo del IP en la entidad municipal, la cual se enfoca en una investigación cuantitativa y de tipo descriptiva, por consiguiente, dicho trabajo es no experimental y tuvo como instrumento la entrevista que fue aplicada a 12 trabajadores municipales. En conclusión, se logró determinar que la municipalidad de Oytún no ha podido recaudar lo suficiente en los últimos años a causa de la morosidad y la falta de cultura tributaria, ante ello inclina a que los mismos ciudadanos no puedan tener mejores servicios y principalmente desarrollarse como distrito.

Jara y Jimenez (2020) en el distrito de Pomalca, elaboró un estudio de investigación sobre la gestión tributaria de la recaudación del IP, la cual nos hace de conocimiento que se necesita incrementar y lograr generar mejores

ingresos a la entidad municipal; así mismo se utilizó una investigación de tipo propositivo – descriptivo, con diseño no experimental, para lo cual se tomó como muestra a 22 trabajadores municipales del área de administración tributaria y se aplicó instrumentos como la recolección de datos el cuestionario y la guía de análisis documental. Llegando a concluir que la implementación de estrategias como actividades para la administración tributaria va a permitir optimizar la recaudación del IP.

En las teorías relacionadas al tema están relacionada a las variables expuestas.

La teoría tributaria, hace hincapié a que uno de los aspectos más sobresaliente de las diferentes entidades es la recaudación tributaria suficiente, la cual conllevara a poder afianzar gastos administrativos y de servicios. Así mismo denota que para poder realizar una eficiente administración, el ciudadano tiene la obligación de realizar sus respectivas cancelaciones para así, utilizar los recursos en mejoras de la misma localidad. El pago también obliga a estar exactamente vinculado con el potencial económico del usuario. El autor detalla que los ciudadanos que tengan un nivel de riqueza mucho más alto deberían contribuir de igual manera. Ahora en lo que concierne al IP hace referencia que el pago se regularizará de acuerdo a la base imponible, a sus 19 alícuotas y a las exoneraciones correspondientes (Serrato, 2021).

El economista clásico Adam Smith detalla que, existen 3 fondos: la renta, la ganancia y los sueldos, ante ello denota que los tributos se pueden pagar de cualquiera de los fondos indicados; así mismo, menciona que todos los tributos contienen principios y ante ello son: Principio de justicia, la paridad que se construye en la tributación a la hora de que los ciudadanos realicen el pago de impuestos, la cual conduce a que haya un mejor funcionamiento y organización dentro del estado. El principio de comodidad conlleva a que la administración tributaria debería de emplear mejores métodos para la cobranza de los tributos y así, el contribuyente pueda realizar el pago. También hace mención, que el usuario es responsable del pago y podría considerar que lo haga cuando sea más seguro, conveniente y detallado. El principio de certidumbre refiere a que

el ciudadano está en la obligación de cancelar el impuesto y darse cuenta en la realidad de la situación. La administración debería de emplear mejores condiciones para que pueda llegar al contribuyente de una manera más entendible. Tanto es así que, se refleja un nivel óptimo de recaudación en otros países, ya que la desigualdad no existiría tan desarrollada como un mínimo estado de incertidumbre. El principio de economía, los impuestos tienen que ser de gran beneficio para la ciudadanía y por ende la entidad se encargara de realizar un control eficiente. Para que se logre este principio es necesario que no exista mucha diferencia en lo que ingresa y gasta la nación (Granger, 2019).

David Ricardo consideró en su investigación que el aumento de las riquezas de un estado proviene de cómo se imparten los ingresos entre los agentes monetarios. El crecimiento económico estaría estimulado con el crecimiento de los recursos y la relación de una mejoría técnico de la producción y, fundamentalmente, en las tierras de definida fertilidad; el elemento del avance tecnológico concluye con determinar el agregado de la producción y sobre todo en la tasa de utilidad del capital, en el régimen en que los sueldos se reserven a rangos de subsistencia (Gómez, 2021). Para O'Donovan (2021), teoría de equivalencia se refiere a que los servicios prestados por el gobierno local es propio de la recaudación de los mismos contribuyentes del distrito o provincia. Cabe recalcar que, no todo lo recaudado es utilizado para cubrir los servicios que brindan los gobiernos menores. Así mismo, el estado distribuye lo recaudado para otro tipo de actividades o pagos.

Weinzierl (2019) nos detalla que, la teoría del sacrificio se debe considerar en una igualdad sobre la asignación de montos a los usuarios y no verse perjudicados si la construcción aumenta. Por último, nos manifiesta que cancelar un impuesto es un sacrificio. La gestión tributaria se denota como la función administrativa de aplicación tributaria, en sentido amplio, e incluye todas las actividades tendientes a determinar el monto y/o la deuda tributaria (liquidación de impuestos), controlar la conducta de los contribuyentes del órgano regulador (inspector) y recaudar o pagar las obligaciones tributarias (recaudación), en sentido estricto, sólo debe incluir liquidar y comprobar (Alarco et al., 2020). Y que también, es una actividad administrativa relacionada a la

aplicación de los tributos, para lo cual aplica la implementación de distintas acciones (Andía, 2020).

La gestión tributaria en los gobiernos locales se enfrenta a una disminución en su recaudación producto de tener un personal administrativo no capacitado, un alto nivel de índice de morosidad y los ciudadanos con deficiente cultura tributaria. Asimismo, en el Perú pese haber tratado de mejorar los índices de recaudación por intermedio de diferentes herramientas, la gran mayoría de municipios aún están sujetas a los recursos que les envía el gobierno central. (Farro, 2020).

Para Mahboubi y otros, el conocimiento tributario es una combinación de actitudes, creencias y acciones de quienes regulan el sistema tributario, y sabemos que es nuestro deber mirar el sistema tributario y el rol que tenemos que jugar. Uno de los temas que los gobiernos han debatido en los últimos años en los países en desarrollo, incluido Irán, es el financiamiento del gasto público mediante la recaudación de impuestos (Niknamian, 2019). Para Sangama (2021) la gestión tributaria es el conjunto de actos que busca recaudar recursos para poder optimizar la capacidad ejecutora de los diferentes servicios públicos, aplicando las habilidades que le adjudica la base legal tributaria y al mismo tiempo estar relacionada con los indicadores de la calidad, asimismo, al medir la eficiencia del sector público se intensifica en los contextos de crisis económica española en estos últimos años.

Las estrategias digitales de recaudación son enfoques y técnicas utilizadas por organizaciones y gobiernos para facilitar la recaudación de tasas, impuestos o donaciones y contribuciones a través de medios digitales y plataformas en línea (Bassegy et al., 2022). Estas estrategias aprovechan la tecnología y la presencia en internet para llegar a un público más amplio, agilizar el proceso de pago y mejorar la eficiencia en la recolección de fondos (Bellon et al., 2022).

El impuesto predial es regulado anualmente de acuerdo a la determinación de la base imponible tanto de los predios urbanos y rústicos;

ante ello la encargada de esta recaudación es la entidad municipal de cada localidad (Zúñiga, 2021). El presupuesto municipal depende de muchas formas de ingresos propios y tienen un valor económico primordial. La dirección innovadora de la economía rusa y el tipo de desarrollo social que requiere están afectando al campo de las relaciones territoriales y de propiedad, determinando la adecuación de las relaciones regionales y locales (Lyakhova et al., 2019).

La atención al contribuyente nos menciona de una buena gestión tributaria implica brindar un servicio al contribuyente que sea eficiente, transparente y orientado a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, esto puede incluir la disponibilidad de información clara sobre los impuestos, opciones de pago, asesoramiento fiscal, entre otros (Mendoza et al., 2022). Las recaudaciones de impuestos locales en las municipalidades tienen la facultad de establecer y recaudar impuestos a nivel local. Estos impuestos pueden incluir el impuesto predial, que grava la propiedad inmobiliaria; el impuesto a la circulación de vehículos; y otros impuestos específicos según la legislación y necesidades locales (Saavedra & Romero, 2021).

Los arbitrios municipales son considerados tasas y que son establecidos y recaudados por los gobiernos municipales para financiar los servicios y obras públicas que benefician a los ciudadanos. Asimismo, puede variar en su estructura y tasas de acuerdo con las políticas locales y necesidades financieras del municipio. Por lo general, son regulados y establecidos por ordenanzas municipales que son aprobadas por el concejo municipal (Gindelsky et al., 2023). La plataforma de pago en línea, proporcionar algo seguro y confiable que permita a los contribuyentes pagar sus impuestos y tasas en línea. Esto facilita el proceso de pago y reduce la necesidad de que los contribuyentes se desplacen físicamente a las oficinas municipales (Connolly, 2022).

Servicio al cliente digital, requiere de implementar canales digitales de atención al cliente, como chat en línea o soporte por correo electrónico, para resolver dudas y brindar asistencia a los contribuyentes en relación con sus pagos (Kim et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Según los tipos de investigación se refieren a las diferentes categorías o clasificaciones que se utilizan para agrupar los distintos enfoques y métodos utilizados en la investigación científica. Estos tipos de investigación se diferencian por sus objetivos, metodologías, técnicas de recopilación de datos y enfoques para abordar un problema de investigación específico. (Bosch et al., 2018).

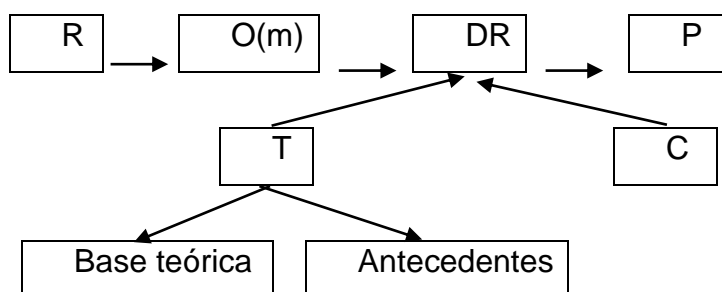
En lo concerniente a la investigación, el tipo de investigación fue básica, el enfoque cuantitativo y el alcance descriptivo, dado que este tipo de investigaciones proporciona una visión detallada y precisa de un tema en particular, a través de ello el estudio descriptivo tiene como objetivo principal describir y caracterizar fenómenos, situaciones, poblaciones o variables tal como son, sin manipular ni modificar ninguna de ellas.

3.1.2. Diseño de investigación:

No experimental – transversal, esta metodología estructura y planifica la guía a los investigadores en la recolección, análisis e interpretación de datos para responder a una pregunta de investigación específica o probar una hipótesis, reflejando que las investigaciones no experimentales no ejercen manipulación en las variables analizadas.

Figura 1

Diseño de la investigación.



Nota. Diseño de la investigación prospectiva de Hurtado (2010). Donde: R: Realidad, O: Observación de la realidad, DR: Diagnostico de la realidad, T: Base teórica y antecedentes, C: Análisis contextual.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrategias digitales de recaudación

Definición conceptual: La definición conceptual de estrategias digitales de recaudación nos menciona que, en municipalidades son iniciativas que utilizan tecnología de la información y la comunicación para mejorar y agilizar el proceso de recaudación de impuestos y tasas locales. Estas estrategias permiten a las municipalidades optimizar sus sistemas de gestión tributaria y ofrecer un mejor servicio a los contribuyentes (Musa et al., 2022).

Definición operacional: Esta variable se medirá a través de 22 ítems de preguntas y se relacionaran por intermedio de componentes procedimental, monitoreo y evaluación de la propuesta y financiamiento.

Indicadores: Las dimensiones de esta variable estarán estructuradas por indicadores, siendo estos los siguientes; registro, procesos, atención al contribuyente, plataformas electrónicas y digitales, económico, sociocultural, ambiental, incentivos municipales, planes de estrategias y acciones, charlas a contribuyentes, conocimiento integral sobre materia tributaria, compromisos y fraccionamientos, estrategias de recaudación digital y nivel de recaudación tributaria municipal, los mismos que se muestran en el anexo 1.

Escala de medición: ordinal

Variable dependiente: Gestión tributaria

Definición conceptual: Se entiende por gestión tributaria a la conducción y control de los impuestos por parte de las autoridades fiscales de un país o jurisdicción. Su objetivo principal es asegurar la correcta ejecución de las obligaciones y deudas tributarias por parte de los contribuyentes y garantizar la recaudación de los impuestos de manera eficiente y justa (Crespo y Romero, 2023)

Definición operacional: A nivel operacional se medirá a través de 12 ítems de preguntas y se relacionaran por intermedio de dimensiones como

económicos, sociales y culturales.

Indicadores: Las dimensiones de esta variable estarán estructuradas por indicadores, estrategias y/o formas de recaudación digital, nivel de recaudación, ingresos totales anuales, eficiencia de gestión de cobranza, morosidad, relación municipio - ciudadano, perfil del recurso humano, conocimiento de los ciudadanos sobre la capacidad de las municipalidades y la administración tributaria, conocimiento del ciudadano sobre la tributación municipal, capacitaciones y tecnología, los cuales se muestran en la operacionalización e variables.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Arias (2020) el contexto de la investigación, la población se define como el conjunto de individuos, componentes o unidades que cumplen con los criterios específicos para ser parte del estudio. Esta población representa el número total de casos potenciales que podrían proporcionar información valiosa para responder preguntas de investigación. Reflejándose una población de 7000 contribuyentes.

- Criterios de inclusión: Los ciudadanos registrados como contribuyentes dentro de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.
- Criterios de exclusión: Los ciudadanos y/o usuarios que son poseedores o dueños que aún no han sido registrados en la base de datos de la entidad municipal.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 364 usuarios y/o contribuyentes. Lo cual se obtuvo luego de aplicar la fórmula de la muestra finita con un 95% de confianza y se consideró un margen de error del 5%.

3.3.3. Muestreo

Probabilístico aleatorio simple.

3.3.4. Unidad de análisis

Es así que como unidad de análisis se consideró al contribuyente de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.

3.3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Las técnica utilizada en este estudio de investigación será la encuesta, donde (Martínez et al., 2022) nos mencionan que la encuesta es una herramienta muy útil para recopilar datos e información de manera sistemática y estandarizada.

En lo que corresponde al instrumento, se aplicara mediante un cuestionario para ambas variables, donde se utilizaran un total de 34 preguntas siendo 22 para la primera variable y las restantes para la segunda, asimismo estará conformada por preguntas y respuestas utilizando la escala de Likert. Para este instrumento se aplica o sostiene Martínez Ques et al., (2022) nos mencionan que es una herramienta utilizada para la recopilación de datos en investigaciones y estructurada en una serie de preguntas diseñadas para obtener información específica de los participantes.

La validez de este instrumento ha sido realizada por el juicio de 3 expertos en investigación, donde la aplicabilidad de este instrumento de medición realmente mide lo que se supone que debe medir y para (Valle, 2022) en el contexto de un cuestionario, la validez se asegura de que las preguntas estén diseñadas para evaluar el constructo o variable específica que se pretende medir. Por el ello, el juicio de experto consiste en recopilar opiniones y evaluaciones de expertos en el área o campo de estudio relevante para asegurar que el cuestionario sea válido, confiable y apropiado para su propósito (Vergara, 2023).

Para Valle, (2022) la confiabilidad se refiere al grado de consistencia y

precisión de las mediciones realizadas con un instrumento. La técnica para establecer la fiabilidad descriptiva de los instrumentos fue establecida aplicando el coeficiente alpha de Cronbach, donde se obtuvo un puntaje de 0.901 para la variable estrategias digitales de recaudación y una puntuación de 0.815 para la variable gestión tributaria.

3.4. Método de análisis de datos

Los procedimientos de la investigación se encuentran vinculados a la autorización de la entidad para la aplicación y desarrolló de la investigación, el tiempo asociado a la recolección de los datos, los procesos de validez y recolección de datos incluido su posterior procesamiento y análisis, así como la entrega de la propuesta a la entidad para que determine su aplicabilidad y su desarrollo dentro del marco legal.

3.5. Aspectos éticos

Para los aspectos éticos reflejados en este estudio se ha reflejado a los criterios señalados en el código de ética de investigación de la universidad César Vallejo la cual estuvo representada bajo la resolución N°062-2023-VI-UCV; en la cual se consideró el aspecto ético de beneficencia él mismo que tiene propósito que la investigación se enfoque en generar bien a la sociedad y beneficiar también a los que son participantes del estudio, el aspecto ético de no maleficencia señala que la investigación en ninguna de las situaciones llegue a ocasionar daño alguno al participante del estudio, el aspecto ético de Justicia se centró en que en la investigación se respetó y se protegieron los derechos de los participantes y no existió distinción alguna; el aspecto ético de autonomía indica la aprobación voluntaria de los participantes para involucrarse con la investigación por medio de un consentimiento informado, de igual forma en la redacción del documento se consideró información tomada de otros autores los cuales se citaron y referenciaron acorde a las normativas APA 7 y el Turnniting de tal manera que se ejerza el derecho de la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

Este capítulo muestra los resultados de la investigación, producto del análisis empleado al instrumento a los ciudadanos y/o usuarios del distrito, siendo este el cuestionario; ello los siguientes:

Correspondiente al primer específico: Diagnosticar la situación actual de las estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo

Tabla 1

Nivel de la implementación de las estrategias digitales de recaudación.

Variable y dimensiones	Nivel		
	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)
Variable: estrategias digitales de recaudación	39.3	53.0	7.7
Dimensión 1: Componente teórico y normativo	32.9	55.1	12.0
Dimensión 2: Componente procedimental	40.5	52.2	7.3
Dimensión 3: Componente de monitoreo y evaluación de la propuesta	45.4	49.5	5.1
Dimensión : Componentes de financiamiento	36.7	53.0	10.3

En la tabla 1, los resultados que se obtuvieron de la encuesta señalan un porcentaje significativo de contribuyentes, en la cual, el 53 % indican un nivel medio de implementación de las estrategias digitales de recaudación por parte de la municipalidad, esta cifra denota que las estrategias de recaudación que implementa la institución municipal no son las adecuadas para que el contribuyente fortalezca su conciencia tributaria y decida pagar voluntariamente sus tributos, asimismo, se determina que la entidad no dispone de profesionales debidamente capacitados para asesorar idóneamente al contribuyente y mediante ello se pueda dar soluciones a sus dudas e informar de forma correcta referente a los temas de tributación municipal. En el análisis a las dimensiones, se indica que el componente teórico y normativo existe la prevalencia de un 51.3% de contribuyentes que

indican un nivel medio en esta dimensión; de manera similar, en la dimensión componente procedimental el 52.2% señaló la prevalencia de un nivel medio; correspondiente a la dimensión componente de monitoreo y evaluación se obtuvo que el 49,5% de los contribuyentes indica un nivel medio; asimismo, en la dimensión componente financiamiento se observa que el 53% de contribuyente señalan un nivel medio; así se determina la necesidad de la municipalidad para que implemente estrategias efectivas y permitan que el usuario conozca las diferentes plataformas electrónicas y los procesos a seguir para cumplir con el pago de su obligación tributaria

Tabla 2

Resumen de los resultados de la dimensión componente procedimental.

Indicadores	N %	CN %	AV %	CS %	S %
La Gerencia de Administración Tributaria cuenta con un registro actualizado de los contribuyentes del distrito.	7%	21%	34%	24%	15%
El usuario del distrito tiene la voluntad de acercarse a la municipalidad a registrar su predio o propiedad.	5%	23%	27%	24%	21%
La gerencia desarrolla correctamente el proceso de los procedimientos administrativos.	7%	22%	28%	24%	19%
La municipalidad cuenta con el personal debidamente capacitado y asesorado que pueden solucionar problemas e informar correctamente sobre temas en tributación municipal.	9%	15%	27%	31%	18%
El personal está apto para proporcionar información sobre los procedimientos administrativos de manera eficaz.	9%	15%	31%	29%	17%
La municipalidad cuenta con plataformas electrónicas o digitales que ayuden a la recaudación tributaria municipal.	13%	20%	30%	25%	13%
La municipalidad tiene propuestas o un plan de trabajo donde incluya la recaudación de manera electrónica.	16%	16%	23%	29%	16%
La municipalidad ha tenido durante los últimos años un mejoramiento en la recaudación tributaria.	13%	18%	29%	26%	14%
Existe relación entre usuario – municipalidad, donde refleje el mejoramiento de la cultura tributaria por los usuarios.	13%	18%	23%	28%	19%
La recaudación tributaria ayuda a realizar el mejoramiento de los servicios ambientales.	8%	21%	24%	30%	18%

En la tabla 2, los resultados que se obtuvieron de la encuesta, el 34% de los contribuyentes indican que casi siempre la gerencia de administración tributaria dispone de un registro adecuado actualizado de cantidad de contribuyentes, de igual forma en el análisis de su perspectiva indican que un

27% a veces tienen la voluntad de acercarse a la entidad municipal para efectuar el registro de su predio; de manera similar un 31% señaló que el personal es apto le proporciona información concerniente los procedimientos tributarios; 29% reflejó que la entidad ha presentado mejoras en los aspectos de recaudación tributaria durante el último año y un 30% reflejó que efectivamente la recaudación tributaria llega a contribuir con la mejora de los servicios ambientales en beneficio del ciudadano.

Tabla 3

Resumen de los resultados de la dimensión componente de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Indicadores	N %	CN %	AV %	CS %	S %
La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria le ofrece al usuario incentivos, beneficios tributarios, amnistías y/o prórrogas de pago.	9%	23%	27%	27%	14%
La entidad municipal ofrece alguna recompensa, sorteo o descuento por el pronto pago de impuestos, tasas o contribuciones.	12%	20%	28%	23%	17%
La gerencia de Administración Tributaria ha mejorado sus estrategias y acciones para lograr una mejor recaudación tributaria municipal.	11%	21%	32%	24%	12%
Existen estrategias para que el usuario desarrolle eficientemente el pago de sus tributos."	13%	21%	29%	21%	15%
La Municipalidad ha implementado las charlas a la población a fin de explicar y enseñar al contribuyente sobre las obligaciones en materia tributaria.	13%	21%	22%	29%	15%
La Municipalidad difunde campañas tributarias y publicidad (redes sociales, radiales y propagandas) de concientización sobre la materia tributaria.	14%	20%	24%	29%	12%

En la tabla 3, los resultados que se obtuvieron de la encuesta indican que el 27% de los contribuyentes consideran que a veces la entidad les ofrece incentivos y beneficios tributarios; se identificó además que un 28% señala que la entidad ofrece descuentos por el pago anticipado de sus contribuciones; asimismo se obtuvo que un 32% señala que la entidad ha mejorado en la implementación de sus estrategias y acciones para que se obtenga una mayor recaudación tributaria; de igual manera se obtuvo que un

29% refleja que a veces la institución implementa estrategias para que el contribuyente efectúe correctamente sus pagos; se reflejó también que un 29% señala que la institución siempre difunde campañas de concientización tributaria sin embargo estas no son las efectivas para captar la atención del contribuyente.

Tabla 4

Resumen de los resultados de la dimensión componente de financiamiento.

Indicadores	N %	CN %	AV %	CS %	S %
La Gerencia de Administración Tributaria ofrece fraccionamientos para que el contribuyente pueda realizar pagos de acuerdo a sus necesidades.	13%	23%	29%	24%	12%
Existen compromisos por parte del usuario a la hora de realizar el pago en el día estipulado de acuerdo a lo suscrito en el compromiso.	10%	19%	28%	28%	16%
La municipalidad debería implementar nuevas estrategias digitales para mejorar la recaudación.	7%	12%	30%	24%	26%
La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna.	12%	21%	27%	29%	11%
La municipalidad establece objetivos para lograr un nivel alto de recaudación.	13%	23%	24%	26%	15%
Los resultados de la recaudación en los últimos años han tenido una evolución eficiente.	9%	25%	28%	24%	15%

En la tabla 4, los resultados que se obtuvieron de la encuesta indican que el 29% de los contribuyentes señalan que la entidad a veces ofrece fraccionamientos para que pueda llegar a efectuar sus pagos y esto se ajusten a sus necesidades; se obtuvo también que un 28% refleja que a veces los contribuyentes muestran compromiso para realizar sus pagos en los días estipulados; 24% reflejó que la recaudación en los últimos años ha presentado una evolución eficiente.

Correspondiente al segundo objetivo específico: Analizar el nivel de gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.

Tabla 5

Nivel de gestión tributaria.

Variable y dimensiones	Nivel		
	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)
Variable: gestión tributaria	44.5	46.2	9.3
Dimensión 1: Económicos	41.8	52.2	6.0
Dimensión 2: Sociales	45.7	42.3	12.0
Dimensión 3: Culturales	44.6	47.8	7.6

En la tabla 5, los resultados que se obtuvieron de la encuesta señalan un porcentaje significativo de contribuyentes, en la cual, el 46,2% indican un nivel medio de gestión tributaria por parte de la municipalidad. Esta cifra llega a denotar que actualmente la gestión tributaria que desarrolla la entidad no está siendo eficiente para que los niveles de recaudación mejoren y con ello se pueda ayudar a ofrecer un mejor servicio al ciudadano respecto al desarrollo de proyectos de inversión pública para reducir las brechas de necesidad existentes. Además, el 44,5% indica un nivel bajo de gestión tributaria haciendo énfasis que la institución posee una débil gestión de cobranza que ayude a que la gestión tributaria sea eficiente, asimismo se determina la existencia de un alto índice de morosidad la cual se encuentra relacionada con la falta de cultura tributaria en la ciudadanía, reflejando que la gestión que efectúa el personal de administración tributaria no está siendo eficiente y que la tecnología utilizada por la entidad no está logrando informar correctamente al ciudadano y esto es porque al contribuyente no se le está informando adecuadamente sobre el uso de estas herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de recaudación tributaria.

De igual manera en el análisis a la dimensión económicos el 52.2% indican un nivel medio de gestión tributaria; en la dimensión sociales el 42.3% reflejan un nivel medio de gestión tributaria y en la dimensión culturales se observa que el 47.8% de contribuyentes referencian un nivel medio de gestión

tributaria. Frente a esto resultados se determina que la gestión tributaria que está desarrollando la municipalidad no es efectiva, por ello, es posible que la implementación de estrategias digitales de recaudación permita a la entidad mejorar su gestión tributaria y se lleguen a concretar los objetivos de recaudación.

Tabla 6

Resumen de los resultados de la dimensión económica.

Indicadores	N %	CN %	AV %	CS %	S %
La municipalidad tiene nivel de recaudación durante los últimos años de manera eficiente.	12%	17%	30%	24%	17%
El nivel de recaudación ayuda a mejorar los servicios brindados por la entidad municipal.	9%	18%	24%	29%	21%
La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cumple con sus ingresos anuales según su plan de trabajo.	10%	19%	26%	26%	19%
La municipalidad emplea las diferentes gestiones de cobranza que ayudan a una eficiente gestión tributaria.	12%	22%	24%	24%	18%
Se realiza la cobranza a través de cartas, esquelas, órdenes de pago, resolución de determinación, etc.	9%	19%	29%	27%	17%
El alto índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no reciben ninguna contraprestación por parte de la municipalidad.	9%	26%	26%	22%	17%
La morosidad está relacionada con la falta de cultura tributaria de los pobladores.	9%	20%	24%	29%	18%

En la tabla 6, los resultados que se obtuvieron de la encuesta indican que el 30% de los contribuyentes señalan que en este año la municipalidad ha tenido un nivel de recaudación eficiente; el 29% refleja que efectivamente la recaudación ayuda a que se mejoren los servicios que se ofertan al ciudadano; el 26% reflejó que a veces se cumple con los ingresos anuales acorde al plan de trabajo, asimismo, un 26% señala que el alto índice de morosidad a veces se relaciona a que el contribuyente no recibe ninguna contraprestación por parte del estado y un 29% enfatiza que la morosidad se encuentra relacionada con la ausencia de cultura tributaria por parte del ciudadano.

Tabla 7*Resumen de los resultados de la dimensión social.*

Indicadores	N %	CN %	AV %	CS %	S %
El personal humano reúne el perfil para ocupar el puesto o cargo para desarrollarse de manera eficiente en materia tributaria.	12%	17%	30%	24%	17%
Los ciudadanos cuentan con conocimiento sobre gestión municipal y principalmente en administración tributaria.	9%	18%	24%	29%	21%

En la tabla 7, los resultados que se obtuvieron de la encuesta indican que el 30% de los contribuyentes señala que a veces el personal de la municipalidad reúne el perfil para que ocupe el puesto de trabajo y efectúe sus actividades de manera eficiente; de igual manera se identificó que un 29% señala que casi siempre el ciudadano dispone de conocimiento sobre gestión municipal; sin embargo, no dispone del suficiente compromiso para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Tabla 8*Resumen de los resultados de la dimensión cultural.*

Indicadores	N %	CN %	AV %	CS %	S %
La entidad municipal a través de la Gerencia de Administración Tributaria realiza capacitaciones para su personal.	13%	20%	26%	29%	12%
La municipalidad con la intención de mejorar la gestión y el servicio de la entidad designa dentro de su PIA presupuesto para capacitaciones.	10%	21%	25%	27%	16%
La municipalidad utiliza de manera eficiente la tecnología para la atención al contribuyente.	12%	24%	32%	23%	10%

En la tabla 8, los resultados indican que el 29% de los contribuyentes consideran que casi siempre la entidad efectúa capacitaciones a su personal; el 27% refleja que casi siempre municipales designan en su PÍA presupuesto para realizar capacitaciones al contribuyente y 32% indica que a veces la entidad hace uso de forma eficiente de la tecnología para atender al usuario.

V. DISCUSIÓN

En el capítulo de la discusión se llevó a cabo un análisis crítico y autocrítico propios del investigador, en la cual se contextualiza e interpreta los resultados que han sido obtenidos en el estudio y se ejerce una comparación con los resultados detallados en los antecedentes de investigación, asimismo, se compara con la literatura existente en el marco teórico. Se buscó efectuar un diagnóstico de los problemas más importantes de la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo, por ello, se inició con el análisis del objetivo general que fue elaborar estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria de una municipalidad de la provincia de Chiclayo y sus tres objetivos específicos propuestos los que fueron contrastados con las teorías y antecedentes plasmados en el marco teórico, además se analizó el impacto científico en el contexto de los resultados.

El primer objetivo específico fue diagnosticar la situación actual de las estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se obtuvo que el 53,3% de contribuyentes indican un nivel medio de implementación de las estrategias digitales de recaudación por parte de la municipalidad. Esta cifra denota que las estrategias de recaudación que implementa la institución municipal no son las adecuadas para que el contribuyente fortalezca su conciencia tributaria y decida pagar voluntariamente sus tributos, asimismo, se determina que la entidad no dispone de profesionales debidamente capacitados para asesorar idóneamente al contribuyente y mediante ello se pueda dar soluciones a sus dudas e informar de forma correcta referente a los temas de tributación municipal, de igual manera, se destaca que el contribuyente no conoce que la municipalidad cuenta con plataformas electrónicas y digitales que les informen y ayuden a la recaudación tributaria. Así se encuentra coincidencias con el estudio de Salazar et al. (2022) quien realizó una investigación referente a la recaudación de impuestos y menciona que el sistema de cobranza de impuestos es uno de los elementos que realizan las autoridades como sujetos generadores de recursos y existen variables externas que poseen incidencia concreta en la planificación institucional y en el presupuesto de las entidades

municipales, por ello, es importante que las estrategias implementadas se alineen a la realidad de cada municipio. Además se encontró coincidencias con el estudio de Andrew et al. (2022) quien señala que no se ha logrado visualizar nuevas estrategias individuales para el caso de los impuestos a la propiedad y en realidad a nivel mundial se han enfocado en los impuestos a la riqueza, esos que te dan mayor ingreso y mejor servicio, pero con beneficio a las grandes empresas, destacando que los diferentes los gobiernos están más interesados en recaudar impuestos a la riqueza con las grandes empresas y dejando de lado a los impuestos pequeños como la del patrimonio, por lo que las estrategias de recaudación implementadas no son efectivas, debilitando de esta manera la gestión adecuada de la recaudación

Con respecto al análisis de las dimensiones componente procedimental, componente de monitoreo y evaluación de la propuesta y componentes de financiamiento, se obtuvo que en cada una de las dimensiones prevaleció el nivel medio, determinando que es posible que las estrategias digitales de recaudación que estén efectuando la municipalidad no sean las adecuadas para que se fortalezca la cultura tributaria por parte de los usuarios, además se denota que no llega a tener la suficiente efectividad para que se mejore la recaudación tributaria. Es de así como se coincide con el estudio de Lledó (2021) quien describe que las políticas implementadas para la reducción de dichas barreras concerniente a la materia tributaria no son las adecuadas, por lo que indica que el municipio General Pueyrredón de Mar de Plata refiere obtener recaudos, porque se necesita de la implementación de estrategias efectivas de recaudación del impuesto y así poder ofrecer mejores servicios a la comunidad.

En cuanto al segundo objetivo específico fue analizar el nivel de gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se obtuvo que el 46,2% indican un nivel medio de gestión tributaria por parte de la municipalidad. Esta cifra llega a denotar que actualmente la gestión tributaria que desarrolla la entidad no está siendo eficiente para que los niveles de recaudación mejoren y con ello se pueda ayudar a ofrecer un mejor servicio al ciudadano respecto al desarrollo de proyectos de inversión pública para

reducir las brechas de necesidad existentes. Asimismo, los resultados reflejan que la institución posee una débil gestión de cobranza que ayude a que la gestión tributaria sea eficiente, asimismo se determina la existencia de un alto índice de morosidad la cual se encuentra relacionada con la falta de cultura tributaria en la ciudadanía, reflejando que la gestión que efectúa el personal de administración tributaria no está siendo eficiente y que la tecnología utilizada por la entidad no está logrando informar correctamente al ciudadano y esto es porque al contribuyente no se le está informando adecuadamente sobre el uso de estas herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de recaudación tributaria, en la cual, son pocos los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones y se informan correctamente sobre su responsabilidad tributaria. Estos resultados coinciden con el estudio de Valdez et al. (2018) quien señala que debido a una inadecuada gestión tributaria por parte del estado conlleva a que comerciantes y ciudadanos no tienen una cultura tributaria adecuada y por ende en su mayoría son informales, situación que debilita el sistema de recaudación tributaria. Asimismo, se encuentra coincidencias con la investigación de Quevedo (2020), quien resalta que la municipalidad del Provincia Mariscal Cáceres al año 2020 ha tenido una recaudación regular a comparación de años anteriores y a la cual manifiesta que los encargados de las distintas áreas de recaudación se centren en elaborar un plan de gestión tributaria basado en crear una cultura tributaria para la población y sobre todo darle la confianza de que sus recursos serán bien empleados en los servicios de públicos y de infraestructura. Por ello, desde el análisis desde los diferentes investigadores, se refleja que es esencial resaltar la importancia crítica que para una municipalidad desarrollar una gestión tributaria efectiva, dado que, una sólida gestión tributaria no solo constituye la base para la obtención de recursos financieros necesarios para el funcionamiento y desarrollo de la municipalidad, sino que también desempeña un papel fundamental en la promoción de la equidad fiscal y la transparencia. Es importante indicar que la elaboración de una buena gestión tributaria implica la implementación de estrategias inteligentes para la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones; este proceso no solo

maximiza los ingresos municipales, sino que también contribuye a la generación de recursos destinados a proyectos y servicios que benefician directamente a la comunidad local.

Una gestión tributaria eficiente impulsa la responsabilidad fiscal y promueve la participación activa de los contribuyentes al ofrecer procedimientos claros y accesibles. Esto fortalece la relación entre la municipalidad y la comunidad, generando confianza y fomentando el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

En el análisis a las dimensiones económica, sociales y culturales de la gestión tributaria, se refleja, la prevalencia de un nivel medio, de esta manera se llega a establecer que una municipalidad de la provincia de Chiclayo no está desarrollando una buena gestión tributaria que permita emplear diferentes actividades de gestión de cobranza, capacitar a su personal referente al servicio e información que deben de brindar al contribuyente sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas de recaudación tributaria; por ello, es posible que la implementación de estrategias digitales de recaudación permita a la entidad mejorar su gestión tributaria y se lleguen a concretar los objetivos de recaudación. Esto se coincide con el estudio de Chasi (2021), quien señala que existen impactos en la recaudación de los impuestos y que los impuestos con mayor recaudación son predios urbanos y patentes debido a las grandes estrategias que presenta la institución, de igual forma se coincide con el estudio de Larkin et al. (2019) quien presento que el logro de la gestión del estado está situado a brindar actividades de calidad y de forma transparente, efectivizando métodos y fases administrativas de la gestión pública, con el objeto de fortalecer acciones y tramites que faculten una correcta interacción entre los individuos de la sociedad con el estado a través de una distribución equilibrada y a la vez establecer compromisos, principios y resultados que optimicen los medios financieros y recursos humanos. Además, se coincide con el estudio de Belmonte et al. (2021), quien señala que los impuestos locales son el principal recurso de las ciudades, por ello, es importante analizar la captación y gestión de los recursos económicos, teniendo en cuenta que los municipios locales son el nivel de gobierno más

cercano a la ciudadanía. En la misma línea, se encontró coincidencias la investigación de Díaz (2021) quien logró determinar que la municipalidad de Oytún no ha podido recaudar lo suficiente en los últimos años a causa de la morosidad y la falta de cultura tributaria, ante ello inclina a que los mismos ciudadanos no puedan tener mejores servicios y principalmente desarrollarse como distrito. Por ende, desde las perspectivas analizadas se enfoca que una buena gestión tributaria permite a la municipalidad diversificar sus fuentes de ingresos, reduciendo la dependencia de una única fuente y mejorando la estabilidad financiera a largo plazo, en la cual a implementar tecnologías digitales y estrategias innovadoras, se optimiza la eficiencia en la recaudación y se reducen posibles incidencias de evasión fiscal, señalando de esta manera que la elaboración de una sólida gestión tributaria no solo es esencial para garantizar la viabilidad financiera de una municipalidad, sino que también contribuye significativamente al fortalecimiento de la relación con la comunidad, la equidad fiscal y el desarrollo sostenible a nivel local.

Respecto al tercer objetivo específico que fue diseñar una propuesta de estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo. Se determina que se plantearon diferentes estrategias de digitales de recaudación favoreciendo directamente a la gestión tributaria de la municipalidad, donde estas estrategias digitales no solo optimizan los procesos relacionados con la obtención de ingresos fiscales, sino que también ofrecen herramientas efectivas para mejorar la eficiencia administrativa, pues al aprovechar la tecnología, se logra una simplificación de procedimientos, mayor transparencia y una facilitación notable del cumplimiento tributario, elementos fundamentales que contribuyen significativamente a la mejora general de la gestión tributaria. Así se coincide con el estudio de Condori et al. (2021) habla sobre el conocimiento de los contribuyentes de la cultura tributaria frente a las deudas fiscales; ya que es importante considerar que los factores que establecen el pago del tributo parte principalmente del sujeto pasivo, por lo que es de gran aporte la implementación de estrategias que permitan mejorar la cultura tributaria para las deudas fiscales del sector tributario puedan ser recaudadas eficazmente. De igual forma, se coincide con

el estudio de Rengifo y Romero (2019) quien señala que al introducir estrategias de gestión de planeación, distribución, dirección y control en la entidad municipal se podrá optimizar la medida de recaudación del Impuesto Predial, y en consecuencia los bienes y servicios del distrito. Además se coincide con la investigación de Colan (2020) señala que las autoridades de la municipalidad de Ayacucho deberían implementar plataformas digitales y así mejorar el servicio a la ciudadanía pero sobre todo obtener una mejor recaudación para la entidad municipal.

De igual manera se coincide con el estudio de Aliaga et al. (2021) quien indica que con la implementación de una propuesta de estrategias de cobranza lograría una mayor eficiencia en la recaudación tributaria, así como mejorar sus puntos clave, brindar mejores servicios y ganar liderazgo absoluto en lograr mejores relaciones entre el gobierno y los ciudadanos. Asimismo, se coincide con Zare y Haro (2020), quienes concluyeron que es necesario implementar lo más pronto posible estrategias que ayuden a la recaudación de tributos y asimismo pueda ser utilizado de la manera más eficiente posible. Del mismo modo, se encontró coincidencias con el estudio de Rivera (2022) quien indicó que el gobierno digital como herramienta del mundo electrónico contribuye a la recaudación tributaria, donde el actor pasivo de la relación tributaria cuente con canales o facilidades digitales para cumplir con sus obligaciones tributarias y un mecanismo para instituciones públicas de brindar mejores servicios a los ciudadanos. Igualmente, se encontró similitud con la investigación de Monje (2020) quien hace mención que frente a la realidad de una débil recaudación del impuesto, el municipio está asediado a reorientar sus habilidades fiscales y orientarlas mediante acciones designadas que conlleven a mejorar la recaudación tributaria, intimando a las autoridades municipales a tomar disposiciones políticas que no se sometan solo de los fondos transferidos por el gobierno central, sino, tratar de unir esfuerzos junto con el personal de la entidad y promover la cultura tributaria para que así, el usuario realice sus pagos y esto conlleve a mejorar la recaudación, producto de ello darle a la provincia obras y el mejoramiento de actividades para el bien de todos los ciudadanos. Del mismo modo, se encontró similitud con Jara y

Jiménez (2020) quien en su estudio indicó que la implementación de estrategias como actividades para la administración tributaria va a permitir optimizar la recaudación del IP. Por ende, la implementación de estrategias efectivas de recaudación en el ámbito municipal adquiere una relevancia significativa para la gestión financiera y el funcionamiento sostenible de la entidad local, estas estrategias no solo son instrumentos clave para garantizar la captación eficiente de ingresos, sino que también desempeñan un papel esencial en el fortalecimiento de la autonomía financiera de la municipalidad. Incluso al desarrollar y aplicar adecuadamente estrategias de recaudación, la entidad puede diversificar sus fuentes de ingresos, optimizar la eficiencia en la captación de tasas y contribuciones, y, en última instancia, mejorar su capacidad para proporcionar servicios esenciales a la comunidad local. Además, estas estrategias contribuyen a la transparencia y la equidad en el sistema tributario municipal, promoviendo la participación activa de los contribuyentes y generando recursos fundamentales para el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad. De esta manera, la implementación de estrategias de recaudación eficaces en una municipalidad no solo es imperativa para garantizar la viabilidad financiera, sino que sirve como un medio estratégico para impulsar el progreso y calidad de vida a nivel local.

Concerniente a la validación de la propuesta mediante juicio de expertos, se determinó que la propuesta pasó por un proceso de validación de tres expertos, los cuales fueron conocedores del tema estrategias de recaudación y gestión tributaria, donde mediante su experiencia, brindaron sugerencias y recomendaciones para el planteamiento de la propuesta, denotando de esta forma que el diseño de las estrategias digitales sean las más eficaces para la recaudación. Además, mediante su experiencia señalaron que la propuesta desarrollada se alinea al objetivo de la investigación, reflejando importancia, impacto positivo en la gestión tributaria, coherencia, claridad y pertinencia.

Por ende, en base a las observaciones de los validadores, reflejan que la propuesta de estrategias digitales de recaudación permiten una idónea gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, destacando que esta es esencial para garantizar el desarrollo sostenible y la

prestación de servicios públicos de calidad; asimismo, se resalta que la implementación de estrategias digitales de recaudación se presenta como una herramienta clave para optimizar los procesos y aumentar la eficacia en la captación de ingresos fiscales.; es importante señalar que la digitalización de los procedimientos tributarios facilita la interacción entre la administración municipal y los contribuyentes, reduciendo la burocracia y mejorando la transparencia. Por otro lado, la incorporación de tecnologías digitales en la recaudación tributaria no solo simplifica el cumplimiento de obligaciones fiscales para los ciudadanos, sino que también agiliza la gestión interna de la municipalidad. Sistemas integrados permiten una monitorización en tiempo real de la situación tributaria, facilitando la toma de decisiones informadas y estratégicas. Además, la automatización de procesos minimiza el riesgo de errores y fraudes, contribuyendo a una administración más confiable y eficiente. Otro aspecto crucial de la implementación de estrategias digitales es la ampliación de la base tributaria, dado que al hacer más accesible y comprensible la información fiscal, se fomenta la conformidad voluntaria de los contribuyentes. La utilización de plataformas en línea para la presentación de declaraciones y el pago de impuestos puede aumentar la participación ciudadana y reducir la evasión fiscal. Esto, se traduce en un incremento en los recursos disponibles para la municipalidad, fortaleciendo su capacidad para elaborar proyectos de desarrollo y mejorar la calidad de vida del ciudadano.

Por ello, en este estudio se enfatiza que la implementación de estrategias digitales de recaudación en la gestión tributaria de una municipalidad en la Provincia de Chiclayo no solo moderniza los procesos, sino que también impulsa la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Estas herramientas no solo benefician a la administración municipal, sino que también contribuyen al crecimiento económico y al bienestar de la comunidad local, de igual forma, fomenta la colaboración voluntaria de los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, sino que también fortalece la relación entre la municipalidad y la comunidad, creando un entorno propicio para el desarrollo económico local.

VI. CONCLUSIONES

1. Se elaboraron estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, las cuales fueron propuestas luego de un análisis FODA y se alinearon atender la realidad problemática de la gestión municipal y de los contribuyentes identificada en la investigación; en total se plantearon ocho estrategias y 13 acciones, las mismas que se asignaron a las áreas responsables de velar por su cumplimiento.
2. En el diagnóstico de la situación actual de las estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se obtuvo que la mitad de la población en estudio indican un nivel medio de implementación de las estrategias digitales de recaudación por parte de la municipalidad, esto denota que las estrategias de recaudación que implementa la institución municipal no son las adecuadas para que el contribuyente fortalezca su conciencia tributaria y decida pagar voluntariamente sus tributos.
3. En el análisis de del nivel de gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se determinó que un el 46,2% de los contribuyentes indican un nivel medio de gestión tributaria por parte de la municipalidad, señalando que la gestión tributaria que desarrolla la entidad no está siendo eficiente para que los niveles de recaudación mejoren y con ello se pueda ayudar a ofrecer un mejor servicio al ciudadano respecto al desarrollo de proyectos de inversión pública para reducir las brechas de necesidad existentes.
4. Se diseñó una propuesta de estrategias digitales de recaudación titulada “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” la cual estuvo alineada a mejorar la gestión tributaria en una municipalidad, permitiendo diversificar sus fuentes de ingresos, optimizar la eficiencia en la captación de tasas y contribuciones, y, en última instancia, mejorar su capacidad para proporcionar servicios esenciales a la comunidad local.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo se le recomienda que lleve a cabo la actualización del catastro de la jurisdicción, haciendo uso de herramientas tecnológicas y software básico, esta actualización, debería comenzar involucrando a los grandes contribuyentes y posteriormente sectorizar las zonas con mayor potencial de recaudo en la población, donde la incorporación de tecnologías y segmentación reducirán tiempos de ejecución y optimizarán la gestión tributaria municipal.
2. Al gerente municipal se le sugiere implementar programas de beneficios e incentivos dirigidos a los contribuyentes, donde se debe priorizar a aquellos contribuyentes responsables que cumplen regularmente con sus pagos, ofreciendo ventajas tanto para aquellos que realizan pronto-pago como para quienes cumplen con las fechas establecidas. Además, se aconseja informar a los contribuyentes sobre la asignación de los recursos provenientes de la recaudación tributaria, esta comunicación debe ser periódica, detallada e interactiva, utilizando los medios disponibles en la municipalidad para garantizar transparencia efectiva en la gestión tributaria.
3. A la gerencia de administración tributaria se le recomienda ampliar las opciones de canales de pago y mejorar las formas de atención en el proceso de recaudación tributaria. Es fundamental ofrecer facilidades a los ciudadanos mediante la colaboración con entidades bancarias, la implementación de aplicativos móviles y la utilización efectiva del portal institucional. Además, proponer estrategia de omnicanalidad para brindar atención al contribuyente a través de diversos medios, garantizando así una experiencia integral y accesible en todas las plataformas disponibles.
4. A los contribuyentes se les sugiere adoptar prácticas que faciliten el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias, que realicen un seguimiento regular de los plazos de vencimiento y utilizar los canales digitales disponibles para la presentación de declaraciones y pagos. Asimismo, mantenerse informado sobre los beneficios o incentivos fiscales proporcionados por la entidad tributaria y aprovecharlos en la medida de lo posible puede constituir una práctica inteligente.

VIII.PROPUUESTA

“Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”

1. Presentación:

La presente propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” tiene por objetivo diseñar estrategias digitales de recaudación mejorar la gestión tributaria en una municipalidad, permitiendo diversificar sus fuentes de ingresos, optimizar la eficiencia en la captación de tasas y contribuciones, y, en última instancia, mejorar su capacidad para proporcionar servicios esenciales a la comunidad local. De acuerdo a lo resultados obtenidos, se determina que en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo no se están implementando de forma adecuada estrategias digitales para la recaudación lo que conlleva a que la gestión tributaria que desarrollan los colaboradores no sea efectiva y se enfrenten a desafíos financieros y administrativos típicos de los gobiernos locales. De esta forma la adopción de estrategias digitales de recaudación en el ámbito municipal representa un pilar fundamental para optimizar la gestión tributaria, pues la implementación de tecnologías digitales no solo moderniza los procesos administrativos, sino que contribuye a mejorar la eficiencia operativa y la transparencia en la recaudación de impuestos. Estas estrategias permiten una automatización más efectiva de los procedimientos tributarios.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Diseñar estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.

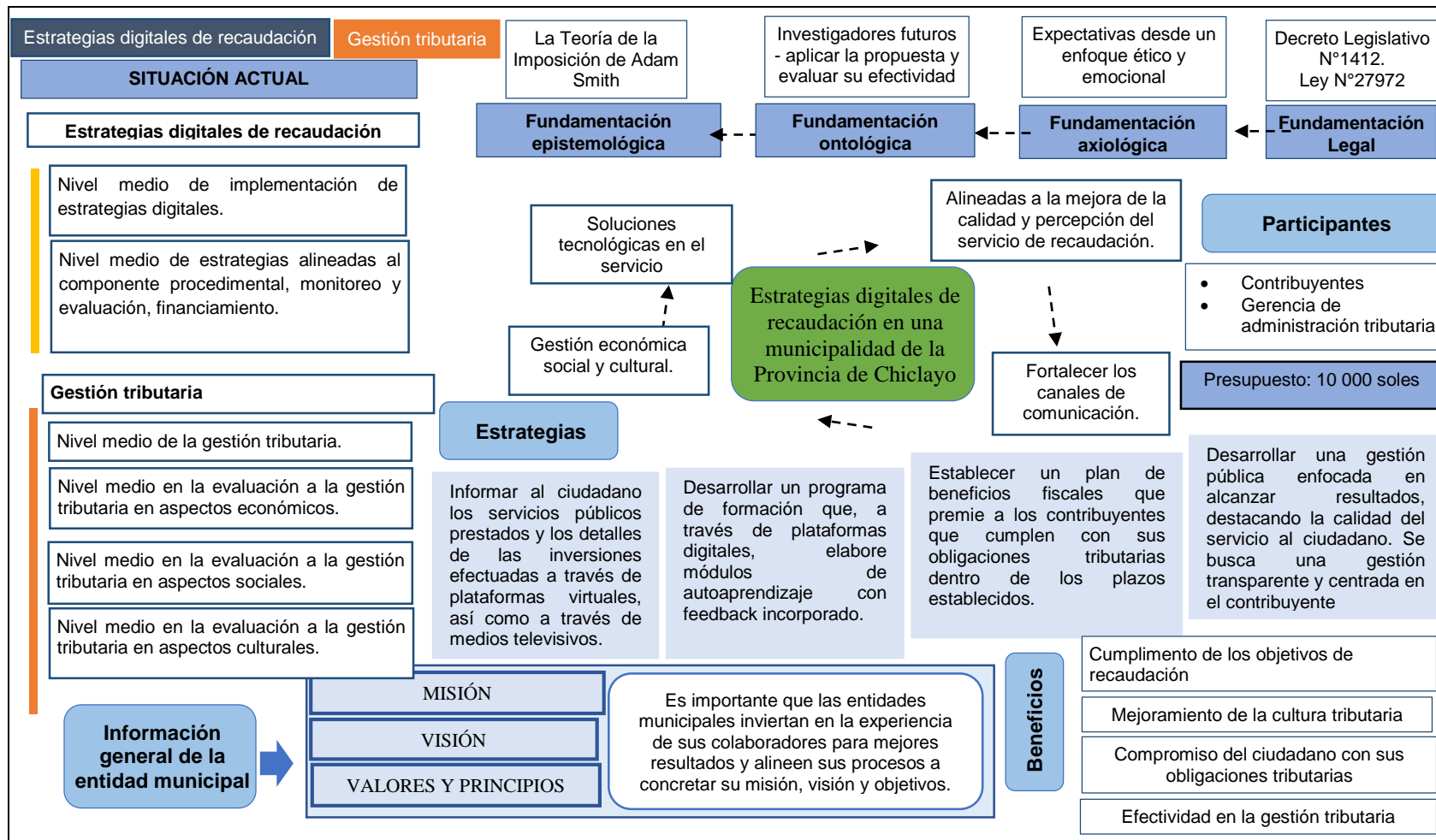
2.2. Objetivos específicos

- a) Plantear estrategias digitales alineadas a la mejora de la calidad y percepción del servicio de recaudación.
- b) Proponer estrategias digitales para fortalecer los canales de comunicación.
- c) Establecer estrategias de soluciones tecnológicas en el servicio.

3. Estructura de la propuesta

Figura 2

Nuevo horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.



4. Fundamentación

En el análisis efectuado sobre la recaudación tributaria de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se identificó que la disminución en la recaudación para el año 2023 puede atribuirse a un marcado descenso en los ingresos tributarios. Durante el año 2021, la municipalidad logró obtener una suma total de S/1,733,224, la cual experimentó un crecimiento constante al alcanzar S/2,000,169 en el año 2021 y S/2,738,508 en el año 2022. Sin embargo, en contraste, para el año 2023, se registró una recaudación de tan solo S/1,990,446, indicando claramente una significativa disminución en los ingresos tributarios. Esta variación negativa en la recaudación puede deberse a diversas razones, como cambios en la actividad económica, inadecuada gestión tributaria por parte de la municipalidad, modificaciones en las políticas fiscales o posibles fluctuaciones en la base de contribuyentes, factores que requieren un análisis más detenido para comprender a fondo la causa de esta disminución.

La introducción de estrategias digitales no solo se limita a la eficiencia interna, sino que también tiene un impacto positivo en la percepción y la confianza de los contribuyentes, además, la transparencia mejorada, especialmente mediante la comunicación clara sobre el destino de los fondos recaudados, contribuye a una relación más sólida entre la municipalidad y la comunidad. Esta interacción transparente y eficaz puede generar un ambiente propicio para la participación activa de los ciudadanos en los procesos tributarios y, en última instancia, para el fortalecimiento de la gestión financiera municipal.

Por ende, con esta propuesta innovadora se resalta que la implementación de estrategias digitales en la gestión tributaria no solo es una necesidad en la era moderna, sino que también se presenta como un catalizador clave para la eficiencia, la equidad y la confianza en el ámbito municipal.

4.1. Fundamentación epistemológica

La propuesta de “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” tiene por objetivo diseñar estrategias digitales de recaudación mejorar la gestión tributaria en una municipalidad, se fundamenta por medio de teorías filosóficas de la cual se destaca la teoría de La Teoría de la Imposición, cuyas bases fueron influenciadas por las reflexiones del ilustre pensador Adam Smith, donde sus ideas proporcionaron fundamentos conceptuales esenciales para la comprensión de los principios fundamentales que deberían guiar la tributación.

Abordó cuestiones relacionadas con la justicia en la distribución de la carga fiscal y la importancia de gravar a los contribuyentes de acuerdo con su capacidad de pago. Su enfoque resaltó la necesidad de que la tributación fuera proporcional y equitativa, de manera que aquellos con mayores recursos económicos contribuyeran en mayor medida al sostenimiento de las finanzas públicas. Estas ideas sentaron las bases para reflexiones posteriores sobre cómo estructurar los sistemas tributarios de manera ética y económicamente eficiente (Granger, 2019).

En consecuencia, la importancia de la epistemología radica en su capacidad para analizar de manera crítica la confiabilidad del conocimiento generado en una disciplina específica. Además, sirve como herramienta fundamental para comprender de qué manera el conocimiento desempeña un papel activo en la sociedad.

4.2. Fundamentación ontológica

En lo que respecta al enfoque ontológico, la ontología se encarga de describir aquello que es posible conocer, abarcando creencias acerca de lo que puede existir y lo que consideramos fundamental o esencial. Así, se utiliza para explicar las diversas formas de conocimiento, abordando preguntas sobre cómo adquirimos el saber y quiénes pueden considerarse poseedores de conocimiento, como señala Gracia y Longoni

(2020). Esta perspectiva facilitará a los investigadores actuales y futuros llevar a cabo pruebas en varios municipios con el fin de evaluar la viabilidad de estrategias digitales de recaudación para la mejora de la gestión tributaria de un gobierno. El desarrollo de esta perspectiva contribuyó a fundamentar el modelo de gestión tributaria, mediante un análisis exhaustivo de las teorías vinculadas a la modernización de los servicios electrónicos.

4.3. Fundamentación axiológica

El marco axiológico elaborado dentro del modelo de gestión tributaria posibilita la integración de la ética como un elemento enriquecedor que añade valor al aporte teórico destinado a la implementación de la propuesta. Esta inclusión ética establece rasgos auténticos de la realidad identificada, estableciendo una conexión significativa con las respuestas emocionales durante el proceso de evaluación del instrumento. En otras palabras, al considerar aspectos éticos, el modelo no solo se limita a un análisis técnico, sino que incorpora valores que reflejan genuinamente la complejidad y las interacciones emocionales inherentes al entorno de aplicación de la propuesta de gestión. Este enfoque ético fortalece la base teórica y práctica de la propuesta, proporcionando una perspectiva más completa y alineada con las expectativas éticas y emocionales de quienes interactúan con él, reflejando como principal actor a los colaboradores de la municipalidad y los contribuyentes.

4.4. Fundamentación legal

La base legal que sustenta la gestión tributaria en el Perú es un componente esencial para el adecuado funcionamiento del sistema fiscal. La normativa legal establece los principios, obligaciones y derechos que rigen la relación entre los contribuyentes y la administración tributaria. En el marco de la legislación peruana, diversas leyes, reglamentos y disposiciones establecen los cimientos sobre los cuales se desarrollan los procesos de recaudación y fiscalización. Esta fundamentación legal busca no solo establecer las obligaciones tributarias, sino también garantizar la equidad, transparencia y eficiencia en la gestión de los recursos fiscales.

REFERENCIAS

- Aguilar, m. F. Y., cueva, m. P., & jaramillo, l. B. E. (2018). Estrategias para fomentar la cultura tributaria desde la academia. Caso utpl. *Killkana sociales: revista de investigación científica*, 2(3), 145-152.
- Alarco mori, s. E., cordero flores, s. D., & huanasca parejas, j. R. (2020). El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad, la gestión tributaria y la productividad. Caso cooperativa agraria de cacao aromático colpa de loros, 2018. *Universidad nacional de ucayali*. [Http://repositorio.unu.edu.pe/handle/unu/4679](http://repositorio.unu.edu.pe/handle/unu/4679)
- Alcantar lopez, c. O. (2021). Tax collection, federal participation and investment in infrastructure: determinants of the behavior of public debt in mexican municipalities? *Revista venezolana de gerencia*, 26(special issue 6), 627-643. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.38>
- Alcantara, c. O., palos sosa, m. E., flores ortega, g., alcantar lópez, c. O., palos sosa, m. E., & flores ortega, g. (2019). Propuesta de política pública transversal para el cumplimiento de la corresponsabilidad recaudatoria. *Retos de la dirección*, 13(1), 145-169.
- Aliaga, a. A. B., aliaga, r. S. B., cruz, e. T. D. L., & santiago, s. S. S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de trujillo -satt. *Journal of business and entrepreneurial studies: jbes*, 5(2), 32-47.
- Almeida, j., condessa, b., pinto, p., & ferreira, j. A. (2019). Municipal urbanization tax and land-use management—the case of tomar, portugal. *Land use policy*, 31, 336-346. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2012.07.017>
- Andia de la cruz, c. (2020). Gestión tributaria municipal y su relación con la recaudación tributaria de la municipalidad de pachacamac, año 2019. *Repositorio institucional - ucv*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56232>

- Andrew, j., baker, m., cooper, c., & tweedie, j. (2022). Wealth taxes and the post-covid future of the state. *Critical perspectives on accounting*, 102431. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2022.102431>
- Arias, j. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques consulting eirl. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Barria, c. (2020). En qué países de américa latina y el mundo proponen subirle los impuestos a los más ricos. *Bbc news mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52686446>
- Bassey, e., mulligan, e., & ojo, a. (2022). A conceptual framework for digital tax administration—a systematic review. *Government information quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Bedoya, v. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu emprendedor tes*, 4(3), article 3. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Bellon, m., dabra-norris, e., khalid, s., & lima, f. (2022). Digitalization to improve tax compliance: evidence from vat e-invoicing in peru. *Journal of public economics*, 210, 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Belmonte-martin, i., ortiz, l., & polo, c. (2021). Local tax management in spain: a study of the conditional efficiency of provincial tax agencies. *Socio-economic planning sciences*, 78, 101057. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101057>
- Bosch-alcaraz, a., jordan-garcia, i., alcolea-monge, s., fernández-lorenzo, r., carrasquer-feixa, e., ferrer-orona, m., & falcó-pegueroles, a. (2018). Validez de contenido de una escala de confort crítico pediátrico mediante una metodología mixta. *Enfermería intensiva*, 29(1), 21-31. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2017.04.003>
- Cabanillas lara, l. A., & leyton risco, m. L. (2022). *Guidance to citizens on municipal taxes with conversational assistant technology*. 24-29. Scopus. <https://doi.org/10.54808/cisci2022.01.24>

- Calderón, z. (2020). Economía de plataforma y fiscalidad: estrategias para un cumplimiento tributario sostenible. *Ius et Praxis*, 26(3), 1-22. <https://doi.org/10.4067/s0718-00122020000300001>
- Chasi, e. J. Q. (2021). *Impacto económico en la recaudación de impuestos para el distrito metropolitano de Quito durante los años 2018—2019*. 80.
- Colan arias, j. C. (2020). Plataformas digitales y recaudación tributaria en una municipalidad de ayacucho, 2019. *Repositorio institucional - ucv*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94802>
- Condori aguilar, m. Y., gómez vidal, d. R., & rivera mamani, y. L. (2021). *Contribución de la cultura tributaria para las obligaciones fiscales: una revisión teórica y sistemática*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5088>
- Connolly, s. L. (2022). Multimedia field test: features and functions of popular videoconferencing platforms. *Cognitive and behavioral practice*, 29(2), 494-500. <https://doi.org/10.1016/j.cbpra.2021.01.005>
- Crespo garcía, m. K., & romero lalangui, m. A. (2023). Promotion of tax culture through tax advisory centers: impact of the naf over the recaudation and the knowledge of the machala canton. *Techno review. International technology, science and society review / revista internacional de tecnología, ciencia y sociedad*, 14(3). Scopus. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v14.4834>
- Díaz, ll. S. C. D., & elizabeth, y. (2021). La recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Oyatún, 2020. *Repositorio institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8111>
- Farro seclen, g. E. (2020). *La gestión tributaria municipal: alcances y limitaciones*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3844>
- García, a., & longoni, r. (2020, diciembre 16). El giro normativo de Jürgen Habermas como fundamentación ontológica de la teoría crítica | sociológica México. *Revista del departamento de sociología, México*, 101(35).

[Http://www.sociologicamexico.azc.uam.mx/index.php/sociologica/article/view/1655](http://www.sociologicamexico.azc.uam.mx/index.php/sociologica/article/view/1655)

Gindelsky, m., moulton, j., wentland, k., & wentland, s. (2023). When do property taxes matter? Tax salience and heterogeneous policy effects. *Journal of housing economics*, 61. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jhe.2023.101951>

Gómez, j. C. (2021). *El crecimiento económico y la recaudación tributaria en el ecuador. Período 2015-2019.*
[Http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54603](http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54603)

Götze, v., & hartmann, t. (2021). Why municipalities grow: the influence of fiscal incentives on municipal land policies in germany and the netherlands. *Land use policy*, 109, 105681. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2021.105681>

Granger, H. (2019). *Property tax reform for local government revenue mobilisation in sub-saharan africa.*
https://adamsmithinternational.com/app/uploads/2019/11/sub-s-tax_revised.pdf

Hurtado, J. (2010) *Guía para la comprensión holística de la ciencia.* Venezuela: Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina. ISBN 978-980-6306-52-3

Jara becerra, j. Y., & jimenez flores, r. (2020). Gestión tributaria para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de pomalca. *Repositorio institucional - ucv.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62643>

Kim, k. H., ko, e., kim, s. J., & jiang, q. (2021). Digital service innovation, customer engagement, and customer equity in ar marketing. *Journal of global scholars of marketing science*, 31(3), 453-466.
<https://doi.org/10.1080/21639159.2021.1923054>

Larkin, c., sanders, m., andresen, i., & algate, f. (2019). Testing local descriptive norms and salience of enforcement action: a field experiment to increase tax

collection. *Journal of behavioral public administration*, 2(1), article 1.
<https://doi.org/10.30636/jbpa.21.54>

Lledó, a. (2021). *Análisis de las acciones implementadas por el municipio en la recaudación de la tasa de servicios urbanos. Estudio de caso del municipio de general pueyrredon entre 2007 y 2020*. 82.

Louzano, j. P. De o., abranes, l. A., ferreira, m. A. M., & zuccolotto, r. (2019). Causalidade de granger do índice de desenvolvimento socioeconômico na gestão fiscal dos municípios brasileiros. *Revista de administração pública*, 53, 610-627. <https://doi.org/10.1590/0034-761220180139>

Lyakhova, n. I., marchenkova, i. N., udovikova, a. A., & amelchenko, v. N. (2019). Assessment of the impact of the state cadastre of real estate on a budget income. *Humanities and social sciences reviews*, 7(5), 960-964. Scopus. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.75125>

Martínez ques, á. A., braña marcos, b., martín arribas, c., vázquez campo, m., rumbo prieto, j. M., lópez castro, j., herrero olivera, l., & gómez salgado, j. (2022). Diseño y validación de un instrumento sobre calidad de la planificación anticipada de decisiones para profesionales. *Gaceta sanitaria*, 36(5), 401-408. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.11.002>

Mendoza tolosa, h. A., campo robledo, j. A., clavijo cortez, p. H., mendoza tolosa, h. A., campo robledo, j. A., & clavijo cortez, p. H. (2022). Tributación y dinámica económica regional en colombia. *Revista finanzas y política económica*, 14(1), 207-244. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.9>

Monje. (2020). *Plan de marketing para la recaudación del impuesto predial en el centro de gestión tributaria chiclayo*. 115.

Musa, a., zulfikar, t., & khalidin, b. (2022). Digital-based information system of zakat management in indonesia: strategies for increasing revenue in fiqh muamalah perspectives. *Samarah*, 6(2), 614-633. Scopus. <https://doi.org/10.22373/sjhk.v6i2.11960>

- Niknamian, p. D. S. (2019a). *Investigating tax culture of the tax payers of the iranian tax administration*. Socarxiv. <https://doi.org/10.31235/osf.io/2dhh3>
- Niknamian, p. D. S. (2019b). *Investigating tax culture of the tax payers of the iranian tax administration*. Socarxiv. <https://doi.org/10.31235/osf.io/2dhh3>
- O'donovan, n. (2021). One-off wealth taxes: theory and evidence. *Fiscal studies*, 42(3-4), 565-597. <https://doi.org/10.1111/1475-5890.12277>
- Pérez, a. A. H., torres, d. C. J. C. C., & carranza, j. I. C. (2020). Estrategia tributaria para la mejora del financiamiento urbano de chichlayo. *Tzhoecoen: revista científica*, 12(2), 219-227.
- Quevedo, I. (2020). Gestión tributaria y la ejecución presupuestal en la municipalidad provincial de mariscal CÁCERES—2020. *Repositorio institucional - ucv*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54454>
- Rengifo fernandez, a. M., & romero cerdán, e. I. (2019). Gestión tributaria municipal y recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital elías soplín vargas – 2019. *Repositorio institucional - ucv*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44620>
- Rengifo montaña, m. G. (2020). Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial de la municipalidad de José Leonardo Ortiz. *Repositorio institucional - ucv*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55073>
- Rivera izquierdo, y. L. (2022). Gobierno digital para alternativa de recaudación tributaria de una entidad pública – Lambayeque. *Repositorio institucional - ucv*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93371>
- Saavedra, s., & romero, m. (2021). Local incentives and national tax evasion: the response of illegal mining to a tax reform in Colombia. *European economic review*, 138, 103843. <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2021.103843>
- Salazar bravo, j. A., paucar camacho, j. A., feijó cuenca, n. P., salazar bravo, j. A., paucar camacho, j. A., & feijó cuenca, n. P. (2022). Recaudación de

impuestos y su inversión en la gestión del riesgo: caso portoviejo, ecuador.
Revista san gregorio, 1(51), 171-192.
<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2011>

Sangama sánchez, a. (2021). Gestión tributaria y recaudación tributaria en la municipalidad provincial de san martín, 2020. *Repositorio institucional - ucv*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64528>

Serrato, a. A. (2021). La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de morropón chulucanas en los años 2018 y 2019. *Repositorio institucional - ucv*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61602>

Silva, c. R. M. Da, & crisóstomo, v. L. (2019). Gestão fiscal, eficiência da gestão pública e desenvolvimento socioeconômico dos municípios cearenses. *Revista de administração pública*, 53, 791-801.
<https://doi.org/10.1590/0034-761220180234>

Subramanian, m. (2022). The role of international collaboration in digital services and tax compliance in india. En *taxation in the digital economy: new models in asia and the pacific* (pp. 150-165). Scopus.
<https://doi.org/10.4324/9781003196020-10>

Valdez, n. M., martínez díaz, p., valdez arrúa, n. M., & martínez díaz, p. (2018). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s2076-054x2018004600093&lng=en&nrm=iso&tlng=es. *Población y desarrollo*, 24(46), 93-98. [https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2018.024\(46\).093-098](https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2018.024(46).093-098)

Valle, r. (2022). Validez, confiabilidad y utilidad clínica de los trastornos mentales: el caso de la esquizofrenia de la cie-11. *Revista colombiana de psiquiatría*, 51(1), 61-70. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2020.09.004>

Vergara mora, a. P. (2023). *Scopus—document details—validation by expert judgment of a questionnaire on knowledge, attitudes and practices of the consumption of fruits and vegetables | signed in.*

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150708392&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=d6a101764cb4c16a4c9ed566dbcba0e6&sot=b&sdt=b&cluster=scosubtype%2c%22ar%22%2ct&s=title-abs-key%28juicio+de+expertos%29&sl=30&sessionsearchid=d6a101764cb4c16a4c9ed566dbcba0e6>

Weinzierl, m. (2019). The promise of positive optimal taxation: normative diversity and a role for equal sacrifice. *Journal of public economics*, 118, 128-142. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2014.06.012>

Zare guzman, a. Y., & haro narvaez, a. M. (2020). *La recaudación de los impuestos municipales y su incidencia en la ejecución del presupuesto de la municipalidad distrital de el porvenir, año 2019: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años*. 31.

Zuñiga, f. F. (2021). Gestión tributaria y satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de puno periodo 2017-2018. *Universidad privada san carlos*. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/upsc/4605>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Variable	Población y muestra	Tipo y diseño de investigación	Técnica e instrumento
¿Cómo se puede fortalecer las estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo?	Objetivo general: Elaborar estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.	Independiente: Estrategias de recaudación digital	Población Los usuarios de los diferentes sectores del distrito de una municipalidad de la provincia de Chiclayo que fueron registrados en el área de administración tributaria.	Tipo de investigación: Básico – Cuantitativo	Técnica: Encuesta Entrevista
	Objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación actual de las estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.	Dependiente: Gestión tributaria	Usuarios que son propietarios y/o poseedores de un predio o más dentro de la jurisdicción de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.	Diseño de investigación: No experimental – Transeccional propositivo	Instrumento : Cuestionario
	b) Analizar el nivel de gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo. c) Diseñar una propuesta de estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.			Muestra El tamaño de la muestra es de 364 usuarios y/o contribuyentes.	
			Muestreo Probabilístico – aleatorio simple		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala
Variable independiente: Estrategias digitales de recaudación	La definición conceptual de estrategias digitales de recaudación nos menciona que, en municipalidades son iniciativas que utilizan tecnología de la información y la comunicación para mejorar y agilizar el proceso de recaudación de impuestos y tasas locales. Estas estrategias permiten a las municipalidades optimizar sus sistemas de gestión tributaria y ofrecer un mejor servicio a los contribuyentes. (Musa et al., 2022)	Las estrategias digitales de recaudación tributaria representan estrategias y tácticas implementadas por las entidades fiscales con el propósito de incrementar la eficiencia y la efectividad en la obtención de ingresos fiscales, haciendo uso de tecnologías digitales y plataformas en línea. Estas estrategias capitalizan la transformación digital con el fin de simplificar procedimientos, elevar los niveles de transparencia y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	<p>Componente teórico y normativo</p> <hr/> <p>Componente procedimental</p> <hr/> <p>Componente de monitoreo y evaluación de la propuesta</p> <hr/> <p>Componentes de financiamiento</p>	<p>- Ley de Municipalidades</p> <p>- Código Tributario</p> <p>- Ley de tributación municipal</p> <p>- Ley del Gobierno Digital</p> <hr/> <p>- Registro</p> <p>- Procesos</p> <p>- Atención al contribuyente</p> <p>- Plataformas electrónicas y digitales</p> <p>- Económico</p> <p>- Sociocultural</p> <p>- Ambiental</p> <hr/> <p>- Incentivos municipales</p> <p>- Planes de estrategias y acciones</p> <p>- Charlas a contribuyentes</p> <p>- Conocimiento integral sobre materia tributaria</p> <hr/> <p>- Compromisos y fraccionamientos</p> <p>- Estrategias de recaudación digital</p> <p>- Nivel de recaudación tributaria municipal</p>	Encuesta / cuestionario	Ordinal

Operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala
Gestión tributaria	La gestión tributaria es una actividad administrativa relacionada a la aplicación de los tributos, para lo cual aplica la implementación de distintas acciones. (Andia, 2020).	La gestión tributaria es un punto bajo en nuestro país; para lo cual se deben emplear nuevas estrategias para poder mejorar la recaudación y poder realizar mejores servicios en los tres niveles de gobierno.	Económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias y/o formas de recaudación digital - Nivel de recaudación - Ingresos totales anuales - Eficiencia de gestión de cobranza - Morosidad 	Encuesta / cuestionario	Ordinal
			Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Relación municipio - ciudadano - Perfil del recurso humano - Conocimiento de los ciudadanos sobre la capacidad de las municipalidades y la administración tributaria 		
			Culturales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del ciudadano sobre la tributación municipal - Capacitaciones - Tecnología 		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO ESTRATEGIAS DIGITALES DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA

Analizar las estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

INTRODUCCIÓN

El cuestionario es anónimo y confidencial. Se le agradece de antemano por su participación y apoyo. Marque con un aspa [X] o [+] la respuesta que usted considere pertinente.

ESCALA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO

N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
	ESTRATEGIAS DIGITALES DE RECAUDACIÓN					
	COMPONENTE PROCEDIMENTAL					
	Registro					
1	La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cuenta con un registro actualizado de los contribuyentes del distrito.	1	2	3	4	5
2	El usuario del distrito tiene la voluntad de acercarse a la municipalidad a registrar su predio o propiedad.	1	2	3	4	5
	Procesos					
3	La Gerencia de Administración Tributaria desarrolla correctamente el proceso de los procedimientos administrativos	1	2	3	4	5
	Atención al contribuyente					

4	La entidad municipal cuenta con el personal debidamente capacitado y asesorado que pueden solucionar problemas e informar correctamente sobre temas en tributación municipal.	1	2	3	4	5
5	El personal de administración tributaria esta apta para proporcionar información sobre los procedimientos administrativos de manera eficaz.	1	2	3	4	5
Plataformas electrónicas y digitales						
6	La municipalidad cuenta con plataformas electrónicas o digitales que ayuden a la recaudación tributaria municipal.	1	2	3	4	5
7	La Gerencia de Administración Tributaria tiene propuestas o un plan de trabajo donde incluya la recaudación de manera electrónica.	1	2	3	4	5
Económico						
8	La municipalidad ha tenido durante los últimos años un mejoramiento en la recaudación tributaria.	1	2	3	4	5
Sociocultural						
9	Existe relación entre usuario – municipalidad, donde refleje el mejoramiento de la cultura tributaria por parte de los usuarios.	1	2	3	4	5
Ambiental						
10	La recaudación tributaria municipal ayuda a realizar el mejoramiento de los servicios ambientales.	1	2	3	4	5
COMPONENTE DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA						
Incentivos municipales						
11	La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria le ofrece al usuario incentivos, beneficios tributarios, amnistías y/o prórrogas de pago.	1	2	3	4	5

12	La entidad municipal ofrece alguna recompensa, sorteo o descuento por el pronto pago de impuestos, tasas o contribuciones.	1	2	3	4	5
Planes de estrategias y acciones						
13	La gerencia de Administración Tributaria ha mejorado sus estrategias y acciones para lograr una mejor recaudación tributaria municipal.	1	2	3	4	5
14	Existen estrategias para que el usuario desarrolle eficientemente el pago de sus tributos.	1	2	3	4	5
Charlas a contribuyentes						
15	La Municipalidad ha implementado las charlas a la población a fin de explicar y enseñar al contribuyente sobre las obligaciones en materia tributaria.	1	2	3	4	5
Conocimiento integral sobre materia tributaria						
16	La Municipalidad difunde campañas tributarias y publicidad (redes sociales, radiales y propagandas) de concientización sobre la materia tributaria.	1	2	3	4	5
COMPONENTES DE FINANCIAMIENTO						
Compromisos y fraccionamientos						
17	La Gerencia de Administración Tributaria ofrece fraccionamientos para que el contribuyente pueda realizar pagos de acuerdo a sus necesidades.	1	2	3	4	5
18	Existen compromisos por parte del usuario a la hora de realizar el pago en el día estipulado de acuerdo a lo suscrito en el compromiso.	1	2	3	4	5
Estrategias de recaudación digital						
19	La municipalidad debería implementar nuevas estrategias digitales para mejorar la recaudación.	1	2	3	4	5
20	La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna.	1	2	3	4	5
Nivel de recaudación tributaria municipal						

21	La municipalidad establece objetivos para lograr un nivel alto de recaudación.	1	2	3	4	5
22	Los resultados de la recaudación en los últimos años han tenido una evolución eficiente.	1	2	3	4	5

N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
	GESTIÓN TRIBUTARIA					
	ECONÓMICOS					
	Nivel de recaudación					
23	La municipalidad tiene nivel de recaudación durante los últimos años de manera eficiente.	1	2	3	4	5
24	El nivel de recaudación ayuda a mejorar los servicios brindados por la entidad municipal.	1	2	3	4	5
	Ingresos totales anuales					
25	La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cumple con sus ingresos anuales según su plan de trabajo.	1	2	3	4	5
	Eficiencia de gestión de cobranza					
26	La municipalidad emplea las diferentes gestiones de cobranza que ayudan a una eficiente gestión tributaria.	1	2	3	4	5
27	Se realiza la cobranza a través de cartas, esquelas, órdenes de pago, resolución de determinación, etc.	1	2	3	4	5
	Morosidad					
28	El alto índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no reciben ninguna contraprestación por parte de la municipalidad.	1	2	3	4	5
29	La morosidad está relacionada con la falta de cultura tributaria de los pobladores.	1	2	3	4	5

SOCIALES						
Perfil del recurso humano						
30	El personal humano reúne el perfil para ocupar el puesto o cargo para desarrollarse de manera eficiente en materia tributaria.	1	2	3	4	5
Conocimiento de los ciudadanos sobre las municipalidades y la administración tributaria						
31	Los ciudadanos cuentan con conocimiento sobre gestión municipal y principalmente en administración tributaria.	1	2	3	4	5
CULTURALES						
Capacitaciones						
32	La entidad municipal a través de la Gerencia de Administración Tributaria realiza capacitaciones para su personal.	1	2	3	4	5
33	La municipalidad con la intención de mejorar la gestión y el servicio de la entidad designa dentro de su PIA presupuesto para capacitaciones.	1	2	3	4	5
Tecnología						
34	La municipalidad utiliza de manera eficiente la tecnología para la atención al contribuyente	1	2	3	4	5

Anexo 4. Validación de juicio de expertos

Experto 1: Dra. Ana Yudith Guerrero Valladolid

Ítems estrategias digitales de recaudación y gestión tributaria.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/ Recomendación
ESTRATEGIAS DIGITALES DE RECAUDACIÓN	Componente procedimental	Registro	¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cuenta con un registro actualizado de los contribuyentes del distrito?	4	4	4	
			¿El usuario del distrito tiene la voluntad de acercarse a la municipalidad a registrar su predio o propiedad?	4	4	4	
		Procesos	¿La Gerencia de Administración Tributaria desarrolla correctamente el proceso de los procedimientos administrativos?	4	4	4	
		Atención al contribuyente	¿La entidad municipal cuenta con el personal debidamente capacitado y asesorado que pueden solucionar problemas e informar correctamente sobre temas en tributación municipal?	4	4	4	
			¿El personal de administración tributaria esta apta para proporcionar información sobre los procedimientos administrativos de manera eficaz.?	4	4	4	
		Plataformas electrónicas y digitales	¿La municipalidad cuenta con plataformas electrónicas o digitales que ayuden a la recaudación tributaria municipal.?	4	4	4	
		Económico	¿La municipalidad ha tenido durante los últimos años un mejoramiento en la recaudación tributaria?	4	4	4	
		Sociocultural	¿Existe relación entre usuario –	4	4	4	

			municipalidad, donde refleje el mejoramiento de la cultura tributaria por parte de los usuarios?					
		Ambiental	¿La recaudación tributaria municipal ayuda a realizar el mejoramiento de los servicios ambientales?	4	4	4		
Componente de monitoreo y evaluación de la propuesta	Incentivos municipales		¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria le ofrece al usuario incentivos, beneficios tributarios, amnistías y/o prórrogas de pago?	4	4	4		
			¿La entidad municipal ofrece alguna recompensa, sorteo o descuento por el pronto pago de impuestos, tasas o contribuciones.?	4	4	4		
	Planes de estrategias y acciones		¿La gerencia de Administración Tributaria ha mejorado sus estrategias y acciones para lograr una mejor recaudación tributaria municipal?	4	4	4		
			¿Existen estrategias para que el usuario desarrolle eficientemente el pago de sus tributos?	4	4	4		
	Charlas a contribuyentes		¿La Municipalidad ha implementado las charlas a la población a fin de explicar y enseñar al contribuyente sobre las obligaciones en materia tributaria?	4	4	4		
	Conocimiento integral sobre materia tributaria		¿La Municipalidad difunde campañas tributarias y publicidad (redes sociales, radiales y propagandas) de concientización sobre la materia tributaria?	4	4	4		
	Componentes de	Compromisos y fraccionamientos		¿La Gerencia de Administración Tributaria ofrece fraccionamientos para que el contribuyente pueda realizar pagos de acuerdo a sus necesidades.?	4	4	3	

	financiamiento		¿Existen compromisos por parte del usuario a la hora de realizar el pago en el día estipulado de acuerdo a lo suscrito en el compromiso?	4	4	4			
		Nivel de recaudación tributaria municipal	¿La municipalidad debería implementar nuevas estrategias digitales para mejorar la recaudación?	4	4	4			
			¿La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna?	4	4	4			
		Nivel de recaudación tributaria municipal	¿La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna?	4	4	4			
			¿Los resultados de la recaudación en los últimos años han tenido una evolución eficiente?	4	4	4			
		GESTION TRIBUTARIA	Económicos	Nivel de recaudación	¿La municipalidad tiene nivel de recaudación durante los últimos años de manera eficiente?	4	4	4	
					¿El nivel de recaudación ayuda a mejorar los servicios brindados por la entidad municipal.?	4	4	4	
				Ingresos totales anuales	¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cumple con sus ingresos anuales según su plan de trabajo.?	4	4	4	
Eficiencia de gestión de cobranza	¿La municipalidad emplea las diferentes gestiones de cobranza que ayudan a una eficiente gestión tributaria?			4	4	4			
	¿Se realiza la cobranza a través de cartas, esquelas, órdenes de pago, resolución de determinación, etc.?			4	4	4			
Morosidad	¿El alto índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no reciben ninguna contraprestación por parte de la municipalidad?			4	4	4			

			¿La morosidad está relacionada con la falta de cultura tributaria de los pobladores?	4	4	4	
	Sociales	Perfil del recurso humano	¿El personal humano reúne el perfil para ocupar el puesto o cargo para desarrollarse de manera eficiente en materia tributaria?	4	4	4	
		Conocimiento de los ciudadanos sobre la capacidad de las municipalidades y la administración tributaria	Los ciudadanos cuentan con conocimiento sobre gestión municipal y principalmente en administración tributaria.	4	4	4	
	Culturales	Capacitaciones	La entidad municipal a través de la Gerencia de Administración Tributaria realiza capacitaciones para su personal.	4	4	4	
			La municipalidad con la intención de mejorar la gestión y el servicio de la entidad designa dentro de su PIA presupuesto para capacitaciones.	4	4	4	
		Tecnología	La municipalidad utiliza de manera eficiente la tecnología para la atención al contribuyente	4	4	4	



Dra. Ana Yudith Guerrero Valladolid

DNI: 44546313

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA INVESTIGACION:

“Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo”.

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionario estrategias digitales de recaudación y gestión tributaria y guía de entrevista.

TESISTA

Morante Cumpa Jean Pierre Michael

DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 21 de julio de 2023

Dra. Ana Yudith Guerrero
Valladolid.
DNI: 44546313



Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUERRERO VALLADOLID**
Nombres **ANA YUDITH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44546313**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **14/03/22**
Resolución/Acta **0119-2022-UCV**
Diploma **052-151100**
Fecha Matricula **04/01/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001604692



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 14/12/2023 18:59:10-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Experto 2: Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva

Ítems estrategias digitales de recaudación y gestión tributaria.

Variable	Dimensión	Indicador	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/ Recomendación
ESTRATEGIAS DIGITALES DE RECAUDACIÓN	Componente procedimental	Registro	¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cuenta con un registro actualizado de los contribuyentes del distrito?	4	4	4	
			¿El usuario del distrito tiene la voluntad de acercarse a la municipalidad a registrar su predio o propiedad?	4	4	4	
		Procesos	¿La Gerencia de Administración Tributaria desarrolla correctamente el proceso de los procedimientos administrativos?	4	4	4	
		Atención al contribuyente	¿La entidad municipal cuenta con el personal debidamente capacitado y asesorado que pueden solucionar problemas e informar correctamente sobre temas en tributación municipal?	4	3	4	
			¿El personal de administración tributaria esta apta para proporcionar información sobre los procedimientos administrativos de manera eficaz.?	4	4	4	
		Plataformas electrónicas y digitales	¿La municipalidad cuenta con plataformas electrónicas o digitales que ayuden a la recaudación tributaria municipal.?	4	3	4	
		Económico	¿La municipalidad ha tenido durante los últimos años un mejoramiento en la recaudación tributaria?	4	4	4	
		Sociocultural	¿Existe relación entre usuario –	4	3	4	



			municipalidad, donde refleje el mejoramiento de la cultura tributaria por parte de los usuarios?				
		Ambiental	¿La recaudación tributaria municipal ayuda a realizar el mejoramiento de los servicios ambientales?	4	4	4	
Componente de monitoreo y evaluación de la propuesta	Incentivos municipales		¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria le ofrece al usuario incentivos, beneficios tributarios, amnistías y/o prórrogas de pago?	4	4	4	
			¿La entidad municipal ofrece alguna recompensa, sorteo o descuento por el pronto pago de impuestos, tasas o contribuciones.?	4	4	4	
	Planes de estrategias y acciones		¿La gerencia de Administración Tributaria ha mejorado sus estrategias y acciones para lograr una mejor recaudación tributaria municipal?	4	4	4	
			¿Existen estrategias para que el usuario desarrolle eficientemente el pago de sus tributos?	4	4	4	
	Charlas a contribuyentes		¿La Municipalidad ha implementado las charlas a la población a fin de explicar y enseñar al contribuyente sobre las obligaciones en materia tributaria?	4	4	4	
	Conocimiento integral sobre materia tributaria		¿La Municipalidad difunde campañas tributarias y publicidad (redes sociales, radiales y propagandas) de concientización sobre la materia tributaria?	4	3	4	
	Componentes de	Compromisos y fraccionamientos		¿La Gerencia de Administración Tributaria ofrece fraccionamientos para que el contribuyente pueda realizar pagos de acuerdo a sus necesidades.?	4	4	3



	financiamiento		¿Existen compromisos por parte del usuario a la hora de realizar el pago en el día estipulado de acuerdo a lo suscrito en el compromiso?	4	4	4	
		Nivel de recaudación tributaria municipal	¿La municipalidad debería implementar nuevas estrategias digitales para mejorar la recaudación?	4	4	4	
			¿La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna?	4	4	4	
		Nivel de recaudación tributaria municipal	¿La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna?	4	4	4	
			¿Los resultados de la recaudación en los últimos años han tenido una evolución eficiente?	4	4	4	
		GESTION TRIBUTARIA	Económicos	Nivel de recaudación	¿La municipalidad tiene nivel de recaudación durante los últimos años de manera eficiente?	4	4
¿El nivel de recaudación ayuda a mejorar los servicios brindados por la entidad municipal.?	4				3	4	
Ingresos totales anuales	¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cumple con sus ingresos anuales según su plan de trabajo.?			4	4	4	
Eficiencia de gestión de cobranza	¿La municipalidad emplea las diferentes gestiones de cobranza que ayudan a una eficiente gestión tributaria?			4	4	4	
	¿Se realiza la cobranza a través de cartas, esquelas, órdenes de pago, resolución de determinación, etc.?			4	4	4	
Morosidad	¿El alto índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no reciben ninguna contraprestación por parte de la municipalidad?			4	4	4	



			¿La morosidad está relacionada con la falta de cultura tributaria de los pobladores?	4	4	4	
	Sociales	Perfil del recurso humano	¿El personal humano reúne el perfil para ocupar el puesto o cargo para desarrollarse de manera eficiente en materia tributaria?	4	4	4	
		Conocimiento de los ciudadanos sobre la capacidad de las municipalidades y la administración tributaria	Los ciudadanos cuentan con conocimiento sobre gestión municipal y principalmente en administración tributaria.	4	3	4	
	Culturales	Capacitaciones	La entidad municipal a través de la Gerencia de Administración Tributaria realiza capacitaciones para su personal.	4	4	4	
			La municipalidad con la intención de mejorar la gestión y el servicio de la entidad designa dentro de su PIA presupuesto para capacitaciones.	4	4	4	
		Tecnología	La municipalidad utiliza de manera eficiente la tecnología para la atención al contribuyente	4	3	4	


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

 Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva
 REGIDOR

Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva

DNI: 74232491



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA INVESTIGACION:

“Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo”.

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionario estrategias digitales de recaudación y gestión tributaria y guía de entrevista.

TESISTA

Morante Cumpa Jean Pierre Michael

DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 21 de julio de 2023

Dr. Rensso Janpier Ramirez
Cueva.
DNI: 74232491

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE LA VICTORIA

Dr. Rensso Janpier Ramirez Cueva
REGIDOR

Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAMIREZ CUEVA**
Nombres **RENSSO JANPIER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **74232491**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **14/03/22**
Resolución/Acta **0119-2022-UCV**
Diploma **052-151107**
Fecha Matricula **04/01/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001604702



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 14/12/2023 19:03:55-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Experto 3: Dra. Yolanda Alberca Jiménez

Ítems estrategias digitales de recaudación y gestión tributaria.

Variable	Dimensión	Indicador	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/ Recomendación
ESTRATEGIAS DIGITALES DE RECAUDACIÓN	Componente procedimental	Registro	¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cuenta con un registro actualizado de los contribuyentes del distrito?	4	4	4	
			¿El usuario del distrito tiene la voluntad de acercarse a la municipalidad a registrar su predio o propiedad?	4	4	4	
		Procesos	¿La Gerencia de Administración Tributaria desarrolla correctamente el proceso de los procedimientos administrativos?	4	4	4	
		Atención al contribuyente	¿La entidad municipal cuenta con el personal debidamente capacitado y asesorado que pueden solucionar problemas e informar correctamente sobre temas en tributación municipal?	4	3	4	
			¿El personal de administración tributaria esta apta para proporcionar información sobre los procedimientos administrativos de manera eficaz.?	4	4	4	
		Plataformas electrónicas y digitales	¿La municipalidad cuenta con plataformas electrónicas o digitales que ayuden a la	4	4	4	



			recaudación tributaria municipal.?				
		Económico	¿La municipalidad ha tenido durante los últimos años un mejoramiento en la recaudación tributaria?	4	4	4	
		Sociocultural	¿Existe relación entre usuario – municipalidad, donde refleje el mejoramiento de la cultura tributaria por parte de los usuarios?	4	4	4	
		Ambiental	¿La recaudación tributaria municipal ayuda a realizar el mejoramiento de los servicios ambientales?	4	4	4	
Componente de monitoreo y evaluación de la propuesta	Incentivos municipales		¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria le ofrece al usuario incentivos, beneficios tributarios, amnistías y/o prórrogas de pago?	4	4	4	
			¿La entidad municipal ofrece alguna recompensa, sorteo o descuento por el pronto pago de impuestos, tasas o contribuciones.?	4	4	4	
	Planes de estrategias y acciones		¿La gerencia de Administración Tributaria ha mejorado sus estrategias y acciones para lograr una mejor recaudación tributaria municipal?	4	4	4	
			¿Existen estrategias para que el usuario desarrolle eficientemente el pago de sus tributos?	4	4	4	



Componentes de financiamiento	Charlas a contribuyentes	¿La Municipalidad ha implementado las charlas a la población a fin de explicar y enseñar al contribuyente sobre las obligaciones en materia tributaria?	4	3	4	
	Conocimiento integral sobre materia tributaria	¿La Municipalidad difunde campañas tributarias y publicidad (redes sociales, radiales y propagandas) de concientización sobre la materia tributaria?	4	4	4	
	Compromisos y fraccionamientos	¿La Gerencia de Administración Tributaria ofrece fraccionamientos para que el contribuyente pueda realizar pagos de acuerdo a sus necesidades.?	4	4	4	
		¿Existen compromisos por parte del usuario a la hora de realizar el pago en el día estipulado de acuerdo a lo suscrito en el compromiso?	4	3	4	
	Nivel de recaudación tributaria municipal	¿La municipalidad debería implementar nuevas estrategias digitales para mejorar la recaudación?	4	4	4	
		¿La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna?	3	4	4	
	Nivel de recaudación tributaria municipal	¿La entidad municipal utiliza diferentes medios digitales para realizar pagos de manera oportuna?	4	4	4	



			¿Los resultados de la recaudación en los últimos años han tenido una evolución eficiente?	3	4	4		
GESTION TRIBUTARIA	Económicos	Nivel de recaudación	¿La municipalidad tiene nivel de recaudación durante los últimos años de manera eficiente?	4	4	4		
			¿El nivel de recaudación ayuda a mejorar los servicios brindados por la entidad municipal.?	4	4	4		
		Ingresos totales anuales	¿La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria cumple con sus ingresos anuales según su plan de trabajo.?	4	4	4		
		Eficiencia de gestión de cobranza	¿La municipalidad emplea las diferentes gestiones de cobranza que ayudan a una eficiente gestión tributaria?	4	3	4		
			¿Se realiza la cobranza a través de cartas, esquelas, órdenes de pago, resolución de determinación, etc.?	4	4	4		
		Morosidad	¿El alto índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no reciben ninguna contraprestación por parte de la municipalidad?	4	4	4		
			¿La morosidad está relacionada con la falta de cultura tributaria de los pobladores?	4	4	4		
		Sociales	Perfil del recurso humano	¿El personal humano reúne el perfil para ocupar el puesto o cargo para desarrollarse de manera eficiente en materia	4	4	4	



			tributaria?				
		Conocimiento de los ciudadanos sobre la capacidad de las municipalidades y la administración tributaria	Los ciudadanos cuentan con conocimiento sobre gestión municipal y principalmente en administración tributaria.	4	4	4	
Culturales	Capacitaciones	La entidad municipal a través de la Gerencia de Administración Tributaria realiza capacitaciones para su personal.		4	4	4	
		La municipalidad con la intención de mejorar la gestión y el servicio de la entidad designa dentro de su PIA presupuesto para capacitaciones.		4	3	4	
	Tecnología	La municipalidad utiliza de manera eficiente la tecnología para la atención al contribuyente		4	4	4	

Dra. Yolanda Alberca Jiménez

DNI: 46094615



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA INVESTIGACION:

“Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo”.

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionario estrategias digitales de recaudación y gestión tributaria y guía de entrevista.

TESISTA

Morante Cumpa Jean Pierre Michael

DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 21 de julio de 2023

Dra. Yolanda Alberca Jiménez
DNI: 46094615

Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALBERCA JIMENEZ**
Nombres **YOLANDA YANINA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46094615**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156683**
Fecha Matricula **01/04/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001604733



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 14/12/2023 19:23:06-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.






Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5. Evidencia de validación de expertos del instrumento

Experto 1: Dra. Ana Yudith Guerrero Valladolid

Validación de juicios de expertos para el instrumento y la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”  

 **JEAN PIERRE MICHAEL MORANTE CUMPA** <pmmorantem@ucvvirtual.edu.pe>  vie, 22 dic, 10:06 (hace 2 días)   
para anaguerrero30 ▾

Estimada, Dra. Ana Guerrero


Buen día, la presente es para solicitarle la validación del instrumento de mi tesis “Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” y la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”.

Por lo que, recorro a su persona para su respectiva revisión, corrección y análisis; asimismo darle fe a mi investigación.

Quedo atento a su respuesta y comentarios.




Saludos cordiales.




Mg. Lic Jean Pierre Michael Morante Cumpa

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail 



Experto 2: Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva


Validación de juicios de expertos para el instrumento y la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”   
Externo **Recibidos x**

 **JEAN PIERRE MICHAEL MORANTE CUMPA**  vie, 22 dic, 9:45 (hace 23 horas) 
Estimado Dr. Rensso Ramírez Buen día, la presente es para solicitarle la validación del instrumento de mi tesis “Estrategias digitales de recaudación para la ge

 **renso janpier ramirez cueva**  vie, 22 dic, 9:47 (hace 23 horas)   
para mi ▾



Estimado Mg. Buen día, ante la revisión y análisis de su instrumento a la cual ya se le había dado validez y asimismo doy por validada su propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”. Saludos cordiales.

 Responder




 Reenviar



Experto 3: Dra. Yolanda Alberca Jiménez

Validación de juicios de expertos para el instrumento y la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”  

JEAN PIERRE MICHAEL MORANTE CUMPA <pmmorantem@ucvvirtual.edu.pe>
para yoalj9_23 ▾

 vie, 22 dic, 10:07 (hace 2 días)   

Estimada, Dra. Yolanda Alberca,

Buen día, la presente es para solicitarle la validación del instrumento de mi tesis “Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” y la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”.

Por lo que, recorro a su persona para su respectiva revisión, corrección y análisis; asimismo darle fe a mi investigación.

Quedo atento a su respuesta y comentarios.

Saludos cordiales.

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail 





Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach – Cuestionario estrategias digitales de recaudación

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	364	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	364	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	22

Alfa de Cronbach– Cuestionario gestión tributaria

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	364	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	364	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	12

Anexo 7. Cálculo de la muestra

La herramienta utilizada fue de QuestionPro. La misma que permitió calcular la muestra mediante la fórmula de la muestra finita, con un 95% de confianza y se consideró un margen de error del 5%.

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: [?](#) 95% 99%

Margen de Error: [?](#)

Población: [?](#)

Tamaño de Muestra:

24	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	5	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
26	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	
27	5	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	
29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	1	4	4	1	
31	3	4	3	2	3	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	5	
32	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
33	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	2	
35	1	3	3	2	3	4	2	1	3	5	4	4	5	2	2	4	4	5	5	5	2	4	
36	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	2	3	4	4	1	3	4	2	
37	4	3	4	4	5	4	1	2	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	
38	1	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	4	1	3	4	3	5	3	3	5	3	
40	3	4	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	1	
41	3	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	
42	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	2	3	5	4	5	4	3	
43	2	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	5	5	5	3	
44	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	4	5	4	2	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	
48	5	5	5	5	5	1	1	4	1	2	5	3	4	3	1	4	4	4	5	4	4	2	
49	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
50	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	2	4	1	5	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	5	



52	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	1	3	5	2	2	3
53	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	4
54	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	1	2	2
55	3	4	2	2	2	4	3	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3
56	2	4	4	2	1	2	3	3	2	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4
57	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	4	4	3
58	5	5	2	3	3	3	1	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5
59	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	4
60	2	2	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1
61	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	5	5	3	3	4
63	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	3	3	4	5	2
64	3	3	4	4	3	2	2	3	1	4	1	1	1	2	2	3	2	3	4	2	4	3
65	5	5	5	5	3	3	4	1	4	3	5	4	3	3	4	1	4	2	5	1	2	5
66	3	3	2	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	2	4	1	4	5	2
67	4	4	4	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2
68	4	2	3	2	4	2	4	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3
69	3	3	2	3	4	4	5	3	5	4	4	2	5	2	2	5	2	1	1	2	1	2
70	3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	4	5	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1
71	3	2	3	4	3	1	1	5	5	4	3	5	4	5	2	3	2	1	2	4	5	5
72	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2
73	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	4	5	1
74	2	1	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	1	1	3	4	2	4	2	4	3
75	1	5	5	3	4	2	5	4	5	2	2	3	1	4	4	3	1	2	3	3	2	3
76	1	1	1	1	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3
77	1	3	3	5	4	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	5	1	3	2



80	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	5	2	5	5	4
81	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	4	3	5	4	3	4	1	1
82	3	5	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2
83	4	4	5	5	4	2	4	2	4	2	2	3	3	1	2	3	1	2	4	2	2	2
84	2	2	2	3	3	4	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4
85	4	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	5	3	2	4	4	1	5	3
86	3	5	3	5	4	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2
87	3	5	5	3	2	2	3	4	3	3	2	1	4	4	4	2	3	1	1	2	2	3
88	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	4	2	3	3	4	4	5
89	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	5	3	4	2
90	4	4	5	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	5	2	4	4	3
91	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	2	3
92	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	1	1	1	1	4
93	4	5	5	5	5	3	3	4	4	2	2	2	4	5	3	4	3	2	3	4	2	3
94	5	2	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	1	5	5	3	2	4	3	3	4	2
95	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	1	2	4	2	4	3
96	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	2	3
97	4	3	3	4	5	3	3	4	5	5	1	1	4	4	4	2	3	2	3	1	1	5
98	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	3	2	2	2
100	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	5	3	3	4
101	3	2	3	3	2	1	4	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	4	2	3	2
102	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	5	1	5	5	3	3	5	3	5	5	1
103	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4
104	5	5	2	3	4	3	5	3	1	5	4	5	3	2	4	4	4	5	2	1	1	4
105	3	4	2	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	3	5	3	4	2	5	3	4	2
106	5	5	4	4	5	2	4	5	1	2	4	5	3	4	5	1	4	3	5	5	3	4
107	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4



108	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3
109	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	5	4	1	5
110	3	3	4	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3
111	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2
112	4	4	5	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	4	2	4
113	4	4	4	5	5	2	2	2	5	4	5	2	2	2	3	5	5	4	4	5	2	2
114	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4
115	1	3	4	2	3	2	5	3	2	1	1	5	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3
116	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	5	2	1	2	2
117	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5
118	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	2	3	2	4	3
119	2	2	3	1	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	1	4
120	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	1	2	4	4	3	4	4	4	3	2
121	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	3	1	4	5	5	1	2	2	3	4	1	3
122	2	3	3	3	5	5	2	3	4	4	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3	3	3
123	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	5	4	3	2
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3
125	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5
126	4	2	1	5	3	4	3	4	5	2	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3
127	1	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2
128	3	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	4	4	2	3	1	1	4	2	3	4	1
129	5	5	3	4	2	5	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	1	2
130	5	3	5	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	1	4	2	3	4	3	3	4	4
131	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1
132	3	1	4	5	3	3	3	3	5	4	2	3	3	3	4	1	2	3	3	4	1	4
133	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	1	4	2	2	3	5	5	2	2
134	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	1	3	4	2	1	4
135	2	3	1	1	3	2	4	4	3	1	4	1	4	2	1	2	4	4	4	3	2	3



164	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
165	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	5
166	5	5	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	2	
167	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	4	4	2	5	2	3	2
168	2	4	5	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4
169	2	3	3	3	3	2	2	1	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	5	2	3	2
170	3	4	5	4	3	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5
171	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	2	2	3	3	3	5	5	5	2	3	4	3	2	5	3	2	1	1	3	3	5	4
173	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
175	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4
176	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3
177	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
179	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	5	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5
181	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4
182	5	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5
183	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1
184	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	1	4	4	1
186	3	4	3	2	3	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	5
187	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
188	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	2
190	1	3	3	2	3	4	2	1	3	5	4	4	5	2	2	4	4	5	5	5	2	4
191	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	2	3	4	4	1	3	4	2



192	4	3	4	4	5	4	1	2	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5
193	1	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3
194	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	4	1	3	4	3	5	3	3	5	3
195	3	4	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	1
196	3	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3
197	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	2	3	5	4	5	4	3
198	2	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	5	5	5	3
199	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5
201	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	4	5	4	2	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5
203	5	5	5	5	5	1	1	4	1	2	5	3	4	3	1	4	4	4	5	4	4	2
204	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
205	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	2	4	1	5
206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	5
207	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	1	3	5	2	2	3
208	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	4
209	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	1	2	2
210	3	4	2	2	2	4	3	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3
211	2	4	4	2	1	2	3	3	2	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4
212	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	4	4	3
213	5	5	2	3	3	3	1	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5
214	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	4
215	2	2	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1
216	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	5	5	3	3	4
218	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	3	3	4	5	2
219	3	3	4	4	3	2	2	3	1	4	1	1	1	2	2	3	2	3	4	2	4	3



220	5	5	5	5	3	3	4	1	4	3	5	4	3	3	4	1	4	2	5	1	2	5
221	3	3	2	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	2	4	1	4	5	2
222	4	4	4	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	
223	4	2	3	2	4	2	4	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3
224	3	3	2	3	4	4	5	3	5	4	4	2	5	2	2	5	2	1	1	2	1	2
225	3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	4	5	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1
226	3	2	3	4	3	1	1	5	5	4	3	5	4	5	2	3	2	1	2	4	5	5
227	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2
228	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	4	5	1
229	2	1	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	1	1	3	4	2	4	2	4	3
230	1	5	5	3	4	2	5	4	5	2	2	3	1	4	4	3	1	2	3	3	2	3
231	1	1	1	1	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3
232	1	3	3	5	4	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
233	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
234	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	5	1	3	2
235	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	5	2	5	5	4
236	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	4	3	5	4	3	4	1	1
237	3	5	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2
238	4	4	5	5	4	2	4	2	4	2	2	3	3	1	2	3	1	2	4	2	2	2
239	2	2	2	3	3	4	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4
240	4	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	5	3	2	4	4	1	5	3
241	3	5	3	5	4	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2
242	3	5	5	3	2	2	3	4	3	3	2	1	4	4	4	2	3	1	1	2	2	3
243	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	4	2	3	3	4	4	5
244	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	5	3	4	2
245	4	4	5	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	5	2	4	4	3
246	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	2	3
247	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	1	1	1	1	4



248	4	5	5	5	5	3	3	4	4	2	2	2	4	5	3	4	3	2	3	4	2	3
249	5	2	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	1	5	5	3	2	4	3	3	4	2
250	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	1	2	4	2	4	3
251	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	2	3
252	4	3	3	4	5	3	3	4	5	5	1	1	4	4	4	2	3	2	3	1	1	5
253	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	3	2	2	2
255	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	5	3	3	4
256	3	2	3	3	2	1	4	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	4	2	3	2
257	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	5	1	5	5	3	3	5	3	5	5	1
258	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4
259	5	5	2	3	4	3	5	3	1	5	4	5	3	2	4	4	4	5	2	1	1	4
260	3	4	2	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	3	5	3	4	2	5	3	4	2
261	5	5	4	4	5	2	4	5	1	2	4	5	3	4	5	1	4	3	5	5	3	4
262	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
263	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3
264	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	5	4	1	5
265	3	3	4	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3
266	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2
267	4	4	5	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	4	2	4
268	4	4	4	5	5	2	2	2	5	4	5	2	2	2	3	5	5	4	4	5	2	2
269	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4
270	1	3	4	2	3	2	5	3	2	1	1	5	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3
271	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	5	2	1	2	2
272	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5
273	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	2	3	2	4	3
274	2	2	3	1	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	1	4
275	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	1	2	4	4	3	4	4	4	3	2



276	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	3	1	4	5	5	1	2	2	3	4	1	3
277	2	3	3	3	5	5	2	3	4	4	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3	3	3
278	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	5	4	3	2
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3
280	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5
281	4	2	1	5	3	4	3	4	5	2	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3
282	1	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2
283	3	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	4	4	2	3	1	1	4	2	3	4	1
284	5	5	3	4	2	5	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	1	2
285	5	3	5	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	1	4	2	3	4	3	3	4	4
286	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1
287	3	1	4	5	3	3	3	3	5	4	2	3	3	3	4	1	2	3	3	4	1	4
288	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	1	4	2	2	3	5	5	2	2
289	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	1	3	4	2	1	4
290	2	3	1	1	3	2	4	4	3	1	4	1	4	2	1	2	4	4	4	3	2	3
291	3	4	5	3	4	4	5	3	5	3	2	5	3	2	2	5	2	5	5	3	4	4
292	4	2	5	3	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	1	4
293	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
294	3	3	2	2	2	1	1	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	5	1	3	2
295	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
296	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	1	1	3
297	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	1	4	3	3	3	5	4
298	5	4	4	2	2	3	3	3	3	5	2	4	5	4	3	3	3	4	3	3	1	3
299	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	1	1	2	3	3	3	3	2	4
300	3	1	4	2	2	3	5	5	4	4	1	3	1	4	3	4	3	3	5	5	4	2
301	2	2	1	5	2	2	5	1	4	5	3	2	4	4	1	4	3	5	3	3	2	1
302	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	3	2	5	3	3	4	3	5	2
303	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3



304	5	4	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2
305	3	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	1	2	2
306	3	2	3	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3
307	4	4	3	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	5	2	3	3
308	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
309	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4
310	1	2	2	4	4	4	3	2	1	3	5	5	2	1	5	5	1	5	5	2	3	2
311	5	3	2	4	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	4	5	5	3
312	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	5	2	2	2
313	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	1	1	2	3	3	4
314	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	1	5	3	3	1	3	5	3	3	3	3	4
315	3	3	4	5	5	2	4	1	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	5	3	2	1
316	2	2	2	3	3	4	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4
317	4	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	5	3	2	4	4	1	5	3
318	3	5	3	5	4	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2
319	3	5	5	3	2	2	3	4	3	3	2	1	4	4	4	2	3	1	1	2	2	3
320	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	4	2	3	3	4	4	5
321	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	5	3	4	2
322	4	4	5	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	5	2	4	4	3
323	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	2	3
324	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	1	1	1	1	4
325	4	5	5	5	5	3	3	4	4	2	2	2	4	5	3	4	3	2	3	4	2	3
326	5	2	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	1	5	5	3	2	4	3	3	4	2
327	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	1	2	4	2	4	3
328	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	2	3
329	4	3	3	4	5	3	3	4	5	5	1	1	4	4	4	2	3	2	3	1	1	5
330	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	3	2	2	2



332	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	5	3	3	4
333	3	2	3	3	2	1	4	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	4	2	3	2
334	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	5	1	5	5	3	3	5	3	5	5	1
335	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4
336	5	5	2	3	4	3	5	3	1	5	4	5	3	2	4	4	4	5	2	1	1	4
337	3	4	2	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	3	5	3	4	2	5	3	4	2
338	5	5	4	4	5	2	4	5	1	2	4	5	3	4	5	1	4	3	5	5	3	4
339	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
340	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3
341	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	5	4	1	5
342	3	3	4	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3
343	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2
344	4	4	5	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	4	2	4
345	4	4	4	5	5	2	2	2	5	4	5	2	2	2	3	5	5	4	4	5	2	2
346	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4
347	1	3	4	2	3	2	5	3	2	1	1	5	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3
348	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	5	2	1	2	2
349	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5
350	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	2	3	2	4	3
351	2	2	3	1	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	1	4
352	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	1	2	4	4	3	4	4	4	3	2
353	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	3	1	4	5	5	1	2	2	3	4	1	3
354	2	3	3	3	5	5	2	3	4	4	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3	3	3
355	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	5	4	3	2
356	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3
357	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5
358	4	2	1	5	3	4	3	4	5	2	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3
359	1	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2



17	4	5	4	1	3	2	3	2	1	4	1	3
18	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
20	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4
21	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
22	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
25	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5
26	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
28	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
29	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	2
30	3	2	3	1	5	2	3	4	5	3	4	4
31	5	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	1	1	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4
35	4	4	1	1	1	1	1	2	4	5	5	4
36	3	5	3	2	5	4	5	2	2	2	3	3
37	4	4	5	5	3	5	2	5	5	5	3	4
38	4	1	2	4	4	4	2	4	3	3	2	3
39	2	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	2	2	3	3	5	4	2
41	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
42	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3
43	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3



45	5	1	5	5	5	2	3	5	4	4	4	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	2	3	5	2	5	3
48	2	4	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2
49	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4
50	4	5	3	4	2	5	3	4	2	1	1	4
51	5	5	4	3	4	4	3	5	5	1	3	3
52	2	5	3	2	2	3	5	4	2	2	2	4
53	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2
54	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2
55	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
56	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
57	3	3	5	3	4	3	4	3	3	2	1	1
58	3	5	5	5	4	1	4	4	3	4	3	4
59	3	5	2	3	5	5	3	3	4	4	5	4
60	4	5	5	5	3	2	1	4	5	5	3	3
61	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	4
62	1	2	2	5	2	3	3	2	4	1	1	1
63	2	4	3	2	1	2	3	2	1	3	4	1
64	3	3	3	2	5	4	4	2	1	1	2	1
65	2	2	4	5	3	2	3	4	2	3	5	3
66	1	5	4	5	1	4	4	4	4	5	3	3
67	1	2	3	3	2	1	5	3	1	3	4	4
68	5	2	3	4	2	3	2	4	5	2	1	3
69	3	3	1	1	3	4	5	4	3	4	4	2
70	3	3	5	2	3	4	5	4	4	2	2	1
71	3	4	3	1	2	5	1	1	1	3	1	2
72	2	4	5	2	4	5	1	3	5	5	4	5



73	3	3	4	4	4	5	4	4	1	3	2	2
74	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	5
75	1	3	4	5	2	4	1	2	1	5	2	2
76	3	2	4	1	3	3	4	4	2	2	4	4
77	3	4	5	3	3	3	4	1	3	3	2	3
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
79	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	1
80	5	3	5	3	4	2	1	1	3	4	3	3
81	5	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2
82	3	1	2	1	5	1	2	2	1	2	5	1
83	1	3	4	1	4	2	2	3	3	5	5	5
84	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2
85	3	3	3	1	2	1	2	5	3	1	2	1
86	3	5	1	3	5	4	3	3	1	2	3	3
87	3	1	1	5	4	2	1	2	4	5	3	1
88	3	4	3	4	5	2	2	1	1	2	2	2
89	2	5	4	3	3	5	1	3	2	3	2	1
90	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2
91	4	4	3	4	2	3	4	1	3	2	4	1
92	5	4	5	3	2	5	4	4	5	1	1	2
93	5	4	3	4	4	5	1	3	5	1	2	4
94	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	3
95	5	1	2	5	4	3	2	1	2	4	5	3
96	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
97	4	2	3	3	5	2	2	3	1	1	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	1	1	2	2	3	3	2	3	5	1	1	2
100	1	2	4	3	3	3	4	3	1	4	2	3



101	1	5	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3
102	1	2	5	2	4	1	3	4	3	3	4	4
103	4	2	2	1	3	4	5	1	1	4	3	4
104	5	4	3	5	5	2	5	4	3	2	5	4
105	4	4	4	4	5	2	5	2	5	2	3	3
106	4	3	5	2	4	2	4	2	5	3	4	3
107	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3
108	1	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
109	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	4
110	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3
111	2	4	1	2	1	2	3	4	4	2	4	3
112	3	3	2	4	1	4	3	4	4	4	3	4
113	2	5	1	1	4	5	5	2	4	4	1	2
114	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	2	2
115	3	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	2
116	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	3
117	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2
118	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3
119	2	4	2	3	2	5	5	4	4	2	4	4
120	3	2	2	1	3	4	4	5	1	1	4	3
121	1	2	5	5	2	2	4	1	3	1	1	1
122	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2
123	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	2
124	3	4	1	4	5	3	2	3	3	3	2	4
125	4	5	2	4	4	2	2	3	4	4	4	5
126	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	2
127	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	1
128	3	3	4	3	2	2	1	4	2	4	3	4



129	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4
130	3	2	2	5	1	4	4	3	3	5	2	5
131	4	3	4	5	2	4	2	4	1	4	5	4
132	3	2	2	4	3	1	4	2	3	3	4	2
133	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
134	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	3
135	1	2	5	4	2	2	3	3	3	3	2	3
136	5	4	5	5	5	1	5	3	4	3	2	1
137	2	4	4	4	4	3	3	5	4	2	5	4
138	1	3	4	4	4	4	5	2	3	3	2	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
141	1	1	1	2	1	4	5	5	1	1	2	2
142	3	3	3	2	2	5	4	4	3	4	2	5
143	5	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	5
144	4	3	3	5	4	2	4	1	5	2	1	4
145	2	4	2	5	3	2	1	2	2	1	3	1
146	2	5	3	2	3	5	2	4	1	3	3	2
147	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4
148	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
149	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	1	2
150	2	2	2	2	2	3	5	2	2	3	2	3
151	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
152	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
153	4	5	4	4	5	3	5	3	2	4	4	5
154	3	2	3	3	4	3	5	5	2	3	4	3
155	4	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2
156	3	1	5	2	3	5	5	5	1	4	3	2



157	2	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	3
158	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
159	4	5	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3
160	3	3	4	2	3	4	3	5	3	4	4	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
165	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3
166	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	2	2	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3
168	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2
169	2	5	2	3	2	5	3	3	2	3	3	2
170	3	5	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	4	5	4	1	3	2	3	2	1	4	1	3
173	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
174	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
175	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4
176	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
177	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
179	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
180	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5
181	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
182	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
183	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
184	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	2



185	3	2	3	1	5	2	3	4	5	3	4	4
186	5	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	1	1	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4
190	4	4	1	1	1	1	1	2	4	5	5	4
191	3	5	3	2	5	4	5	2	2	2	3	3
192	4	4	5	5	3	5	2	5	5	5	3	4
193	4	1	2	4	4	4	2	4	3	3	2	3
194	2	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3
195	4	4	4	4	4	2	2	3	3	5	4	2
196	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
197	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3
198	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
199	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
200	5	1	5	5	5	2	3	5	4	4	4	3
201	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
202	4	4	4	4	4	4	2	3	5	2	5	3
203	2	4	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2
204	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4
205	4	5	3	4	2	5	3	4	2	1	1	4
206	5	5	4	3	4	4	3	5	5	1	3	3
207	2	5	3	2	2	3	5	4	2	2	2	4
208	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2
209	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2
210	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
211	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
212	3	3	5	3	4	3	4	3	3	2	1	1



213	3	5	5	5	4	1	4	4	3	4	3	4
214	3	5	2	3	5	5	3	3	4	4	5	4
215	4	5	5	5	3	2	1	4	5	5	3	3
216	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	4
217	1	2	2	5	2	3	3	2	4	1	1	1
218	2	4	3	2	1	2	3	2	1	3	4	1
219	3	3	3	2	5	4	4	2	1	1	2	1
220	2	2	4	5	3	2	3	4	2	3	5	3
221	1	5	4	5	1	4	4	4	4	5	3	3
222	1	2	3	3	2	1	5	3	1	3	4	4
223	5	2	3	4	2	3	2	4	5	2	1	3
224	3	3	1	1	3	4	5	4	3	4	4	2
225	3	3	5	2	3	4	5	4	4	2	2	1
226	3	4	3	1	2	5	1	1	1	3	1	2
227	2	4	5	2	4	5	1	3	5	5	4	5
228	3	3	4	4	4	5	4	4	1	3	2	2
229	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	5
230	1	3	4	5	2	4	1	2	1	5	2	2
231	3	2	4	1	3	3	4	4	2	2	4	4
232	3	4	5	3	3	3	4	1	3	3	2	3
233	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
234	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	1
235	5	3	5	3	4	2	1	1	3	4	3	3
236	5	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2
237	3	1	2	1	5	1	2	2	1	2	5	1
238	1	3	4	1	4	2	2	3	3	5	5	5
239	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2
240	3	3	3	1	2	1	2	5	3	1	2	1



241	3	5	1	3	5	4	3	3	1	2	3	3
242	3	1	1	5	4	2	1	2	4	5	3	1
243	3	4	3	4	5	2	2	1	1	2	2	2
244	2	5	4	3	3	5	1	3	2	3	2	1
245	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2
246	4	4	3	4	2	3	4	1	3	2	4	1
247	5	4	5	3	2	5	4	4	5	1	1	2
248	5	4	3	4	4	5	1	3	5	1	2	4
249	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	3
250	5	1	2	5	4	3	2	1	2	4	5	3
251	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
252	4	2	3	3	5	2	2	3	1	1	5	5
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	1	1	2	2	3	3	2	3	5	1	1	2
255	1	2	4	3	3	3	4	3	1	4	2	3
256	1	5	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3
257	1	2	5	2	4	1	3	4	3	3	4	4
258	4	2	2	1	3	4	5	1	1	4	3	4
259	5	4	3	5	5	2	5	4	3	2	5	4
260	4	4	4	4	5	2	5	2	5	2	3	3
261	4	3	5	2	4	2	4	2	5	3	4	3
262	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3
263	1	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
264	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	4
265	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3
266	2	4	1	2	1	2	3	4	4	2	4	3
267	3	3	2	4	1	4	3	4	4	4	3	4
268	2	5	1	1	4	5	5	2	4	4	1	2



269	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	2	2
270	3	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	2
271	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	3
272	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2
273	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3
274	2	4	2	3	2	5	5	4	4	2	4	4
275	3	2	2	1	3	4	4	5	1	1	4	3
276	1	2	5	5	2	2	4	1	3	1	1	1
277	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2
278	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	2
279	3	4	1	4	5	3	2	3	3	3	2	4
280	4	5	2	4	4	2	2	3	4	4	4	5
281	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	2
282	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	1
283	3	3	4	3	2	2	1	4	2	4	3	4
284	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4
285	3	2	2	5	1	4	4	3	3	5	2	5
286	4	3	4	5	2	4	2	4	1	4	5	4
287	3	2	2	4	3	1	4	2	3	3	4	2
288	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
289	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	3
290	1	2	5	4	2	2	3	3	3	3	2	3
291	5	4	5	5	5	1	5	3	4	3	2	1
292	2	4	4	4	4	3	3	5	4	2	5	4
293	1	3	4	4	4	4	5	2	3	3	2	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
296	1	1	1	2	1	4	5	5	1	1	2	2



297	3	3	3	2	2	5	4	4	3	4	2	5
298	5	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	5
299	4	3	3	5	4	2	4	1	5	2	1	4
300	2	4	2	5	3	2	1	2	2	1	3	1
301	2	5	3	2	3	5	2	4	1	3	3	2
302	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4
303	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
304	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	1	2
305	2	2	2	2	2	3	5	2	2	3	2	3
306	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
307	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
308	4	5	4	4	5	3	5	3	2	4	4	5
309	3	2	3	3	4	3	5	5	2	3	4	3
310	4	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2
311	3	1	5	2	3	5	5	5	1	4	3	2
312	2	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	3
313	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
314	4	5	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3
315	3	3	4	2	3	4	3	5	3	4	4	5
316	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2
317	3	3	3	1	2	1	2	5	3	1	2	1
318	3	5	1	3	5	4	3	3	1	2	3	3
319	3	1	1	5	4	2	1	2	4	5	3	1
320	3	4	3	4	5	2	2	1	1	2	2	2
321	2	5	4	3	3	5	1	3	2	3	2	1
322	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2
323	4	4	3	4	2	3	4	1	3	2	4	1
324	5	4	5	3	2	5	4	4	5	1	1	2

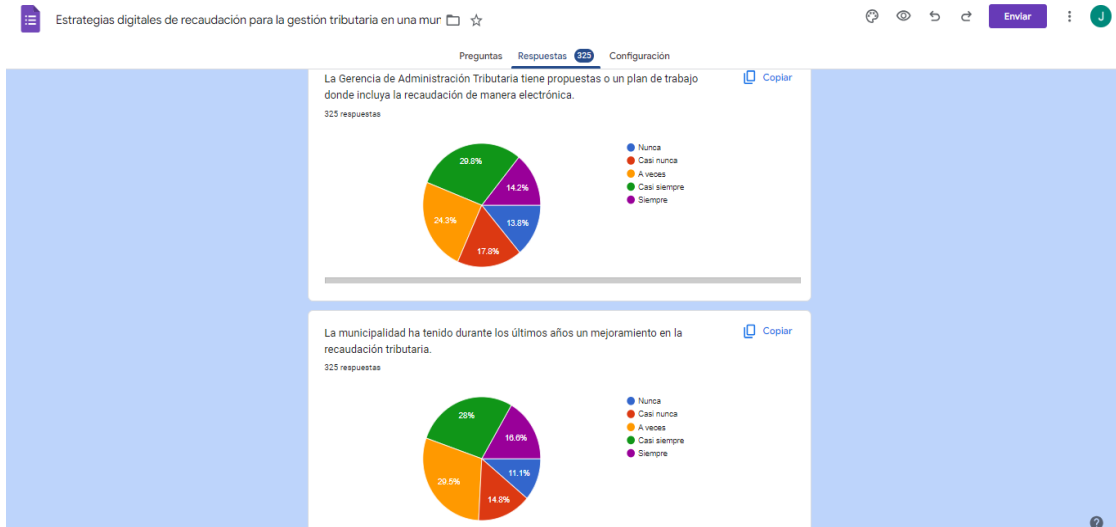
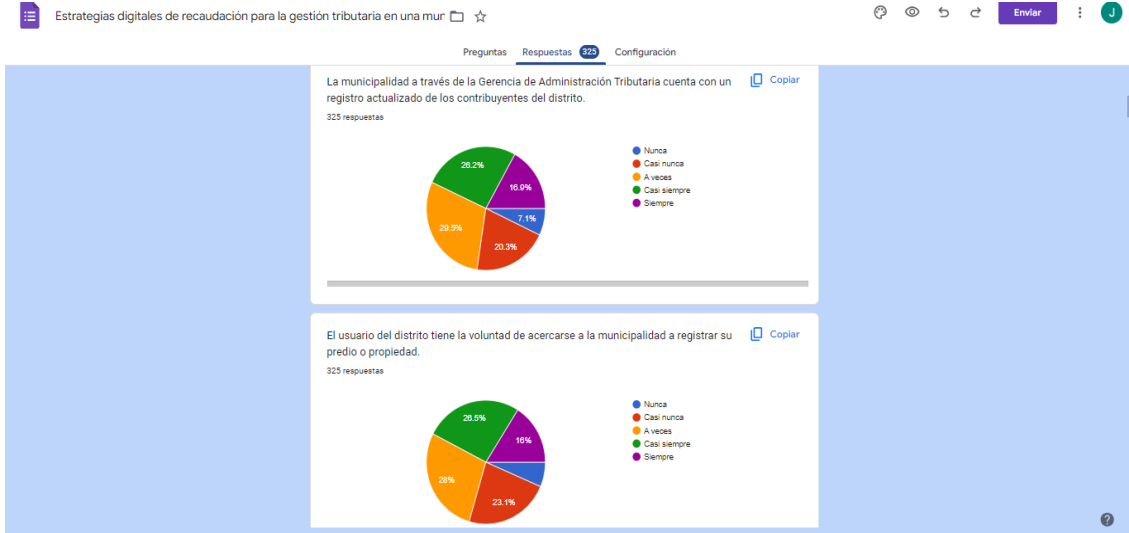


325	5	4	3	4	4	5	1	3	5	1	2	4
326	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	3
327	5	1	2	5	4	3	2	1	2	4	5	3
328	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
329	4	2	3	3	5	2	2	3	1	1	5	5
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	1	1	2	2	3	3	2	3	5	1	1	2
332	1	2	4	3	3	3	4	3	1	4	2	3
333	1	5	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3
334	1	2	5	2	4	1	3	4	3	3	4	4
335	4	2	2	1	3	4	5	1	1	4	3	4
336	5	4	3	5	5	2	5	4	3	2	5	4
337	4	4	4	4	5	2	5	2	5	2	3	3
338	4	3	5	2	4	2	4	2	5	3	4	3
339	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3
340	1	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
341	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	4
342	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3
343	2	4	1	2	1	2	3	4	4	2	4	3
344	3	3	2	4	1	4	3	4	4	4	3	4
345	2	5	1	1	4	5	5	2	4	4	1	2
346	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	2	2
347	3	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	2
348	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	3
349	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2
350	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3
351	2	4	2	3	2	5	5	4	4	2	4	4
352	3	2	2	1	3	4	4	5	1	1	4	3



353	1	2	5	5	2	2	4	1	3	1	1	1
354	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2
355	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	2
356	3	4	1	4	5	3	2	3	3	3	2	4
357	4	5	2	4	4	2	2	3	4	4	4	5
358	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	2
359	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	1
360	3	3	4	3	2	2	1	4	2	4	3	4
361	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4
362	3	2	2	5	1	4	4	3	3	5	2	5
363	4	3	4	5	2	4	2	4	1	4	5	4
364	2	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3

Anexo 9. Evidencias de la aplicación del instrumento a diferentes usuarios y contribuyentes





Anexo 10. Consentimiento informado

Título de la investigación:

Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

Investigadora: Morante Cumpa, Jean Pierre Michael

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo”, cuyo objetivo es: Elaborar estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado, del PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La problemática que presenta la municipalidad de Chiclayo en las áreas de desarrollo urbano y el centro tributario son: a) La urbanización y el desarrollo inmobiliario informal están provocando un crecimiento urbano caótico y no planificado. b) El limitado presupuesto municipal para la atención de los servicios básicos. c) Instrumentos de información y administración tributaria obsoleta. d) Referente a la participación ciudadana se denota por la débil cultura tributaria que evidencian los ciudadanos. e) Inadecuada supervisión del proceso de rehabilitación y tributación de activos inmobiliarios urbanos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la provincia de Chiclayo”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en los ambientes de una municipalidad de Chiclayo. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):



Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Morante Cumpa, Jean Pierre Michael, email: fhuerta@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Oyola Cortez, Hugo Milton, y su email: hoyola@ucvvirtual.edu.pe y Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia y su email: hllatasf@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 11. Desarrollo de la propuesta

“Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”

De las cuales se presenta la siguiente base legal.

Normas	Nombre	Descripción
Decreto Legislativo N°1412	Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital	Tiene por objetivo mejorar la provisión y la disponibilidad de servicios digitales en condiciones que fomenten la interoperabilidad, la seguridad, la escalabilidad y la agilidad. Asimismo, busca garantizar la accesibilidad y facilitar la transparencia en beneficio de los ciudadanos y la población en general.
Decreto supremo N° 156-2004-EF	Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal y Modificatorias	Declarar de interés nacional la racionalización del sistema tributario municipal. Esta medida se orienta a simplificar la gestión de los tributos que conforman la renta de los Gobiernos Locales, con el objetivo de optimizar y mejorar la recaudación de estos recursos. La declaración de interés nacional enfatiza la importancia estratégica de revisar y mejorar la estructura tributaria municipal para lograr una administración más eficiente y efectiva, beneficiando tanto a las entidades gubernamentales locales como a la comunidad en general. Este enfoque busca, además, establecer un marco normativo que favorezca la transparencia y la coherencia en el ámbito de la tributación municipal.
Ley N°27972	Ley orgánica de municipalidades	Radica en establecer un marco normativo integral que abarque diversos aspectos relacionados con la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades. En esencia, esta normativa busca proporcionar un marco legal completo y coherente que guíe el funcionamiento de las municipalidades, promoviendo su eficacia, transparencia y la participación ciudadana en el ámbito local.
Decreto supremo N° 135-99-EF	Texto Único Ordenado del Código Tributario	Detalla los principios generales, instituciones, procedimientos y normas que conforman el marco legal en el ámbito tributario. Además, indica que la obligación tributaria, de naturaleza legal y pública, constituye la conexión jurídica entre el beneficiario y el responsable tributario, según lo dispuesto por la legislación. Su propósito principal es asegurar el cumplimiento de la obligación tributaria, pudiendo ser



		requerida de manera coactiva en caso de incumplimiento.
Ley N° 274444	Ley del Procedimiento Administrativo General	Establece regulaciones generales para los procesos administrativos que llevan a cabo los usuarios frente a las entidades de la Administración Pública. Además, esta legislación formaliza y clarifica legalmente una serie de principios que fundamentan la ejecución de los procedimientos administrativos.

5. Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- La Municipalidad cuenta con un órgano descentralizado de recaudación tributaria.- Convenios con diversas instituciones públicas y privadas.- La Municipalidad cuenta con tecnología básica para los servicios.	<ul style="list-style-type: none">- Sistemas informáticos desintegrados y desactualizados.- Data desactualizada y deficiente impide incrementar números de contribuyentes.- Deficiente distribución de servicios municipales.- Índices de recuperación de deudas coactivas por debajo del promedio.- Deficiente manejo documentario
OPORTUNIDADES	AMANEZAS
<ul style="list-style-type: none">- Condiciones para la inversión favorables.- Tecnología de información y comunicación en constante actualización.- Crecimiento económico a nivel provincial.- Crecimiento del sector inmobiliario y económico.- Implementación de la gestión pública por resultados.	<ul style="list-style-type: none">- Deficiente cultura tributaria de los contribuyentes.- Incremento de contribuyentes no registrados.- La emergencia sanitaria internacional Covid 19.- Que se registre una pandemia.- Débil conciencia tributaria de los contribuyentes.- Incremento propiedad predial informal.

6. Matriz de implementación de estrategias

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	ESTRATEGIAS OFENSIVAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar una gestión pública enfocada en alcanzar resultados, destacando la calidad del servicio al ciudadano. Se busca una gestión transparente y centrada en el contribuyente, con el objetivo de generar percepciones positivas sobre los cambios implementados. - Establecer un plan de beneficios fiscales que premie a los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos, manteniendo las bonificaciones por pagos anticipados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir un sistema de notificaciones y recordatorios de vencimientos a los contribuyentes a través de correo electrónico y mensajes de texto, con el objetivo de mantenerlos informados y recordarles las fechas límite. - Ampliar las opciones de pago mediante aplicaciones digitales, facilitando transacciones desde plataformas con tarjetas de crédito y/o débito. Se mantendrá la posibilidad de pagos mediante terminales POS directamente en las instalaciones municipales.
	DEFENSIVAS	SUPERVIVENCIA
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar una estrategia de recaudación que consista en divulgar entre la población los servicios públicos prestados y los detalles específicos de las principales inversiones efectuadas a través de plataformas virtuales, publicidad impresa adjunta a la cartilla de obligaciones tributarias, así como a través de medios televisivos ubicados dentro de las instalaciones municipales. - Desarrollar un programa de formación que, a través de plataformas digitales, elabore módulos de autoaprendizaje con feedback incorporado, centrados en conceptos fundamentales de tributación municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema que permita el cruce de datos actualizados, proporcionando información crucial como la identificación de nuevos contribuyentes, el estado actual de las propiedades, nuevas construcciones y solicitudes de exoneraciones, entre otros. - Utilizar tecnología avanzada, como drones, para llevar a cabo controles y fiscalizaciones de propiedades. Esto se realiza con el fin de obtener información precisa y actualizada de manera constante, mejorando así la eficacia de las operaciones de control y fiscalización.



7. Desarrollo de los objetivos

Plantear estrategias digitales alineadas a la mejora de la calidad y percepción del servicio de recaudación.

Estrategia 1.	Actividades
Implementar una estrategia de recaudación que consista en divulgar entre la población los servicios públicos prestados y los detalles específicos de las principales inversiones efectuadas a través de plataformas virtuales, publicidad impresa adjunta a la cartilla de obligaciones tributarias, así como a través de medios televisivos ubicados dentro de las instalaciones municipales.	<ol style="list-style-type: none">1. Incorporar la impresión de una cartilla informativa adjunta a la cartilla de obligaciones tributarias como una herramienta informativa adicional para los contribuyentes, brindando detalles claros sobre sus obligaciones tributarias.2. Establecer una programación de información televisiva específicamente diseñada para informar a la población sobre aspectos relevantes relacionados con los servicios municipales y las obligaciones tributarias.
Estrategia 2:	Actividades
Desarrollar un programa de formación que, a través de plataformas digitales, elabore módulos de autoaprendizaje con feedback incorporado, centrados en conceptos fundamentales de tributación municipal.	<ol style="list-style-type: none">3. Desarrollar un programa de capacitaciones virtuales, abordando temas de interés mensual que fortalezcan la comprensión de los contribuyentes sobre cuestiones tributarias y servicios municipales.



Proponer estrategias digitales para fortalecer los canales de comunicación.

Estrategia 3:	Acciones
Establecer un plan de beneficios fiscales que premie a los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos, manteniendo las bonificaciones por pagos anticipados.	<p>4. Implementar un programa de incentivos dirigido a reconocer y premiar a los contribuyentes cumplidos y responsables, fomentando así la continuidad de buenas prácticas tributarias.</p> <p>5. Establecer un programa de descuentos progresivos para aquellos contribuyentes que realizan pagos anticipados, ofreciendo incentivos financieros que promuevan el cumplimiento temprano de sus obligaciones.</p>
Estrategia 4:	Acciones
Desarrollar una gestión pública enfocada en alcanzar resultados, destacando la calidad del servicio al ciudadano. Se busca una gestión transparente y centrada en el contribuyente, con el objetivo de generar percepciones positivas sobre los cambios implementados.	<p>6. Actualizar el plan estratégico de la Municipalidad para alinear de manera efectiva las metas y objetivos con los desafíos y oportunidades actuales.</p> <p>7. Definir indicadores de gestión del servicio que posibiliten la realización de encuestas de satisfacción a los administrados, permitiendo una evaluación continua y mejoras basadas en retroalimentación directa.</p>



Establecer estrategias de soluciones tecnológicas en el servicio.

Estrategia 5	Acciones
<p>Implementar un sistema que permita el cruce de datos actualizados, proporcionando información crucial como la identificación de nuevos contribuyentes, el estado actual de las propiedades, nuevas construcciones y solicitudes de exoneraciones, entre otros.</p>	<p>8. Adquirir un sistema integral que se integre con instituciones clave como SUNARP y SUNAT, facilitando el intercambio de información y optimizando los procesos administrativos.</p> <p>9. Implementar sistemas municipales que cumplan con las normas ISO, asegurando la eficiencia y la calidad en los procesos, así como su articulación efectiva.</p>
Estrategia 6	Acciones
<p>Ampliar las opciones de pago mediante aplicaciones digitales, facilitando transacciones desde plataformas con tarjetas de crédito y/o débito. Se mantendrá la posibilidad de pagos mediante terminales POS directamente en las instalaciones municipales.</p>	<p>10. Adquirir plataformas digitales que amplíen las opciones de pago para los contribuyentes, promoviendo la comodidad y accesibilidad en los procesos de cumplimiento tributario.</p> <p>11. Integrar la plataforma de entidades financieras como un canal adicional para realizar pagos, ofreciendo a los contribuyentes opciones versátiles y seguras.</p>



Estrategia 7	Acciones
Introducir un sistema de notificaciones y recordatorios de vencimientos a los contribuyentes a través de correo electrónico y mensajes de texto, con el objetivo de mantenerlos informados y recordarles las fechas límite.	12. Realizar capacitaciones para los colaboradores sobre el uso de tecnologías digitales y medios virtuales, especialmente enfocados en el sistema de notificaciones, para optimizar la comunicación y la eficiencia.
Estrategia 8	Acciones
Utilizar tecnología avanzada, como drones, para llevar a cabo controles y fiscalizaciones de propiedades. Esto se realiza con el fin de obtener información precisa y actualizada de manera constante, mejorando así la eficacia de las operaciones de control y fiscalización.	13. Incorporar equipos especializados, como drones, como parte integral de las operaciones de fiscalización, mejorando la efectividad y precisión en la obtención de información relevante.



8. Cuadro de responsables

Actividades	Responsables
1. Incorporar la impresión de una cartilla informativa adjunta a la cartilla de obligaciones tributarias como una herramienta informativa adicional para los contribuyentes, brindando detalles claros sobre sus obligaciones tributarias.	Unidad de recaudación
2. Establecer una programación de información televisiva específicamente diseñada para informar a la población sobre aspectos relevantes relacionados con los servicios municipales y las obligaciones tributarias.	Subgerencia de tributación y recaudación
3. Desarrollar un programa de capacitaciones virtuales, abordando temas de interés mensual que fortalezcan la comprensión de los contribuyentes sobre cuestiones tributarias y servicios municipales.	Gerencia de administración tributaria
4. Implementar un programa de incentivos dirigido a reconocer y premiar a los contribuyentes cumplidos y responsables, fomentando así la continuidad de buenas prácticas tributarias.	Unidad de recaudación
5. Establecer un programa de descuentos progresivos para aquellos contribuyentes	Unidad de



que realizan pagos anticipados, ofreciendo incentivos financieros que promuevan el cumplimiento temprano de sus obligaciones.	recaudación
6. Actualizar el plan estratégico de la Municipalidad para alinear de manera efectiva las metas y objetivos con los desafíos y oportunidades actuales.	Gerencia de administración tributaria
7. Definir indicadores de gestión del servicio que posibiliten la realización de encuestas de satisfacción a los administrados, permitiendo una evaluación continua y mejoras basadas en retroalimentación directa.	Gerencia de fiscalización y control
8. Adquirir un sistema integral que se integre con instituciones clave como SUNARP y SUNAT, facilitando el intercambio de información y optimizando los procesos administrativos.	Gerencia de administración tributaria
9. Implementar sistemas municipales que cumplan con las normas ISO, asegurando la eficiencia y la calidad en los procesos, así como su articulación efectiva.	Subgerencia de tributación y recaudación
10. Adquirir plataformas digitales que amplíen las opciones de pago para los contribuyentes, promoviendo la comodidad y accesibilidad en los procesos de	Subgerencia de tributación y recaudación



cumplimiento tributario.	
11. Integrar la plataforma de entidades financieras como un canal adicional para realizar pagos, ofreciendo a los contribuyentes opciones versátiles y seguras.	Subgerencia de tributación y recaudación
12. Realizar capacitaciones para los colaboradores sobre el uso de tecnologías digitales y medios virtuales, especialmente enfocados en el sistema de notificaciones, para optimizar la comunicación y la eficiencia.	Gerencia de recursos humanos
13. Incorporar equipos especializados, como drones, como parte integral de las operaciones de fiscalización, mejorando la efectividad y precisión en la obtención de información relevante.	Gerencia de fiscalización y control

14. Viabilidad

La formulación de estrategias digitales para potenciar la gestión tributaria representa una propuesta innovadora que evolucionará de manera gradual, nutriéndose y perfeccionándose con la participación activa de los diversos actores dentro de la comunidad de contribuyentes. La solidez y viabilidad de esta propuesta se encuentra en su capacidad de adaptarse y mejorar continuamente en respuesta a las necesidades y aportes de la comunidad tributaria. Este plan ha sido sometido a un proceso de validación por parte de expertos en el campo, quienes, a través de evaluaciones especializadas, han respaldado su idoneidad y viabilidad para ser implementado y ejecutado de manera efectiva.

15. Presupuesto

N°	Clasificador	Descripción	Cantidad	Precio unitario S/	Parcial S/
1	2.3.2 7.2 1	Pago de especialista	1	1500	1 500
2	2.3. 2 7. 1 1.9 9	Adquisición de plataformas digitales	1	3000	3 000
3	2.3.2 9.1 1	Jefe de Marketing	1	1500	1 500
4	2.3.1 5.1 2	Para realizar la adquisición de los diferentes materiales para la implementación de las estrategias	500	6	3 000
5	2.3. 2 7. 1 1.9 9	Control y mantenimiento de los sistemas y plataformas digitales	2 veces al año	500	1 000
Total					10 000



Anexo 12. Evidencia de validación de la propuesta

Experto 1: Dra. Ana Yudith Guerrero Valladolid

Validación de juicios de expertos para el instrumento y la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”



JEAN PIERRE MICHAEL MORANTE CUMPA <pmmorantem@ucvvirtual.edu.pe>
para anaguerrero30

vie, 22 dic, 10:06 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮

Estimada, Dra. Ana Guerrero

Buen día, la presente es para solicitarle la validación del instrumento de mi tesis "Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo" y la propuesta "Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo".

Por lo que, recorro a su persona para su respectiva revisión, corrección y análisis; asimismo darle fe a mi investigación.

Quedo atento a su respuesta y comentarios.

Saludos cordiales.

Mg. Lic Jean Pierre Michael Morante Cumpa

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail



Experto 2: Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva

Validación de juicios de expertos para el instrumento y la propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo”



JEAN PIERRE MICHAEL MORANTE CUMPA <pmmorantem@ucvvirtual.edu.pe>
para yoaljij9_23

vie, 22 dic, 10:07 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮

Estimada, Dra. Yolanda Alberca,

Buen día, la presente es para solicitarle la validación del instrumento de mi tesis "Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo" y la propuesta "Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo".

Por lo que, recorro a su persona para su respectiva revisión, corrección y análisis; asimismo darle fe a mi investigación.

Quedo atento a su respuesta y comentarios.

Saludos cordiales.

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail





Experto 3: Dra. Yolanda Alberca Jiménez

Validación de juicios de expertos para el instrumento y la propuesta "Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo" Externo Recibidos x



JEAN PIERRE MICHAEL MORANTE CUMPA

vie, 22 dic, 9:45 (hace 23 horas) ☆

Estimado Dr. Rensso Ramirez Buen día, la presente es para solicitarle la validación del instrumento de mi tesis "Estrategias digitales de recaudación para la ge



renso janpier ramirez cueva

vie, 22 dic, 9:47 (hace 23 horas) ☆ ↩ ⋮

para mí ▾

Estimado Mg. Buen día, ante la revisión y análisis de su instrumento a la cual ya se le había dado validez y asimismo doy por validada su propuesta "Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo". Saludos cordiales.



↩ Responder

↪ Reenviar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OYOLA CORTEZ HUGO MILTON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo", cuyo autor es MORANTE CUMPA JEAN PIERRE MICHAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OYOLA CORTEZ HUGO MILTON DNI: 16408554 ORCID: 0000-0002-1028-3150	Firmado electrónicamente por: HOYOLA el 08-01- 2024 16:28:53

Código documento Trilce: TRI - 0723634