



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una
municipalidad distrital de Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cortijo Ramirez, Gerardo Rodolfo (orcid.org/0000-0002-5865-1055)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Dr. Córdova García, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024", cuyo autor es CORTIJO RAMIREZ GERARDO RODOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 02- 08-2024 23:28:41

Código documento Trilce: TRI - 0837990





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CORTIJO RAMIREZ GERARDO RODOLFO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CORTIJO RAMIREZ GERARDO RODOLFO : 07602099 ORCID: 0000-0002-5865-1055	Firmado electrónicamente por: GCORTIJOR el 01-08- 2024 23:11:42

Código documento Trilce: INV - 1717488



Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mi esposa Karin y mis hijos Allison Mia y Rodrigo Joaquín, por darme la fuerza necesaria para lograr esta meta profesional. Por la paciencia que me han tenido durante toda esta etapa de estudio y regalarme su silencio, su atención y apoyo en cada momento.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a esta distinguida casa de estudio, la Universidad César Vallejo, por haber encomendado mi formación en esta etapa de estudios, a maestros y doctores de la calidad de Nancy Estela, Raúl Reyes, María Ancaya, Jesús Gamarra, Germán Garay, Alberto Majo, entre otros. Que con su profesionalismo, consejo y experiencia han colaborado en permitirme lograr esta meta. Agradecimiento infinito a Dios por haberme dado la fortaleza para no desmayar en el intento y acompañarme en cada amanecida.

Índice de contenidos

	Pág.
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad para la distribución de los resultados.....	21
Tabla 2 Resultados de prueba de hipótesis general.....	22
Tabla 3 Resultados de prueba de hipótesis específica 1.....	23
Tabla 4 Resultados de prueba de hipótesis específica 2.....	23
Tabla 5 Resultados de prueba de hipótesis específica 3.....	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Distribución de frecuencia de la variable 1.	17
Figura 2 Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 1.....	18
Figura 3 Distribución de la frecuencia de la variable 2.	19
Figura 4 Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 2.....	20

RESUMEN

El presente estudio contribuye en el cumplimiento de las acciones que se encuentran alineadas al Objetivo de Desarrollo Sostenible 17, que promueve llevar a cabo alianzas entre el gobierno, sector privado y la sociedad civil, a través de sus aportes en conocimiento y experiencia. El objetivo principal es establecer el nivel de relación existente entre la digitalización y la calidad de servicio tributario que se presta en las municipales de Lima. Para este fin se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, aplicando un cuestionario a 85 ciudadanos que realizan gestiones tributarias en una entidad municipal, con la finalidad de recolectar y analizar los datos para comprobar la hipótesis y generar conclusiones válidas. El instrumento se diseñó en base a la escala de Likert para obtener información cuantificable. El análisis se realizó haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman (ρ), obteniendo un valor de 0,300 con una significancia de 0,005, indicando una correlación positiva media y significativa entre las variables estudiadas. Con este resultado se concluye que existe una relación significativa entre las variables, considerando que, al implementarse procesos de digitalización también se puede apreciar una mejora en la calidad del servicio tributario prestado.

Palabras clave: Digitalización, gestión de la información, tributación, administración local, tecnología de la información.

ABSTRACT

This study contributes to the fulfillment of actions that are aligned with Sustainable Development Goal 17, which promotes alliances between the government, private sector and civil society, through their contributions in knowledge and experience. The main objective is to establish the level of relationship between digitalization and the quality of tax service provided in the municipalities of Lima. For this purpose, a quantitative approach at a correlational level was used, applying a questionnaire to 85 citizens who carry out tax procedures in a municipal entity, with the purpose of collecting and analyzing the data to verify the hypothesis and generate valid conclusions. The instrument was designed based on the Likert scale to obtain quantifiable information. The analysis was carried out using Spearman's correlation coefficient (ρ), obtaining a value of 0.300 with a significance of 0.005, indicating a medium and significant positive correlation between the variables studied. With this result, it is concluded that there is a significant relationship between the variables, considering that, when digitalization processes are implemented, an improvement in the quality of the tax service provided can also be seen.

Keywords: Digitization, information management, taxation, local administration, information technology.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública tiene como principal objetivo dotar de servicios de calidad a los ciudadanos, permitiendo mejorar su calidad de vida. Estos servicios están dirigidos a dinamizar y proponer soluciones en aspectos relacionados a lo social, económico, educativo principalmente y que se vinculan directamente con su quehacer diario, siendo vitales para el desarrollo continuo de los individuos y sus comunidades. La implementación y prestación de estos servicios se encuentran directamente dirigidos a las personas, por lo que es de mucha importancia para ello la concepción del modelo de servicio, la disposición efectiva de la infraestructura, la atención personalizada y el manejo responsable de los recursos asignados.

La claridad en la entrega de la información, la rapidez en su disponibilidad, la diversidad de medios digitales y de los canales de atención, son algunos de los aspectos que conllevan a alcanzar mejores niveles de eficiencia. Uno de los servicios más recurrentes que se prestan a nivel de los gobiernos locales, son los relacionados con los aspectos tributarios, estos comprenden actividades como el registro de datos para su inscripción, mantenimiento y consultas de datos prediales, de declaraciones juradas, gestión de pagos y requerimiento de constancias entre otros.

En muchos países es de mucha importancia anotar, la responsabilidad que tienen los estados en materia digital, de establecer una progresiva digitalización de los servicios públicos, para así mejorar la gestión interna y con mayor relevancia, ofrecer servicios digitalizados más accesibles a los ciudadanos (Organización para la colaboración y desarrollo económico [OCDE], 2016). De acuerdo con Celis y Ramón (2023), la mejora en la eficiencia organizacional en las entidades se puede lograr con una clara estrategia, que permita llevar los procesos a lo digital.

En América Latina, se ha experimentado un crecimiento considerable en el uso de las tecnologías digitales, esto debería afectar positivamente en la rapidez en la entrega de la información, la disponibilidad de soluciones más versátiles para los usuarios, la reducción de tiempos y optimización de los procesos. Según Cristia y Vlaicu (2022), en comparación con los países desarrollados se aprecia una falta de dinamismo en la disponibilidad de servicios digitales, lo cual afecta también los entornos de aprendizaje necesarios para mejorar la comprensión y el uso continuo de estas tecnologías. Así mismo, Reier y Náñez (2022) señalan que, la

digitalización implica tanto aspectos metodológicos como conceptos tecnológicos. Es esencial considerar que el proceso de digitalización puede ser lenta debido a los elevados costos en su implementación, por lo que hay que establecer de manera precisa cuales son los objetivos.

La calidad del servicio se encuentra vinculada a la eficiencia en la atención, siendo este un aspecto subjetivo que depende de las características del cliente y el enfoque de sus necesidades. Clemenza y Gotera (2010) argumentan que la capacidad de respuesta depende directamente de la disponibilidad y prontitud en la atención a los clientes. Para alcanzar este objetivo, es fundamental utilizar herramientas y técnicas basadas en buenas prácticas, lo que a su vez mejora la entrega de los servicios brindados.

En el Perú, la digitalización de los procesos, se encuentran afectados a la existencia de recursos financieros, la permanencia de personal técnico en las áreas de desarrollo, los niveles de alfabetización digital, la visión gerencial y el conocimiento en gestión e implementación de procesos. Según Chocobar (2022), durante el periodo de COVID-19, se aceleró el proceso de digitalización, mejorando los indicadores de posicionamiento del país a nivel internacional; sin embargo, los sistemas lentos y burocráticos siguen presentando trámites vulnerables que pueden propiciar la corrupción.

Amasifuen (2015), destaca la importancia de una cultura tributaria entre los ciudadanos, que permita la ejecución de proyectos y la aplicación de políticas públicas para su beneficio. Así mismo, Gutiérrez (2018) afirma que, existe una fuerte relación entre la gestión tributaria y la implementación de nuevas tecnologías que mejoren el proceso. Esta relación es esencial para incrementar la recaudación tributaria.

Este estudio aporta al ODS 17, "Alianzas para lograr los objetivos", considerando que la gestión de políticas públicas requiere del desarrollo de vínculos estratégicos con el Estado, empresa privada y profesionales que permitan lograr estos objetivos. Esta investigación enfoca el beneficio que trae consigo la digitalización en la calidad que se brinda en un servicio requerido por los ciudadanos, colaborando con los diferentes aspectos que propician el bienestar ciudadano. Es importante la aplicación de conocimiento tecnológico como principal factor para su desarrollo, basado en la implementación de la digitalización como

pilar, no solo para la mejora en la atención de los servicios prestados, sino para optimizar el uso de los recursos asignados y propiciar la gobernabilidad (Reier y Nández, 2022).

El análisis diverso de esta situación encontrada plantea el siguiente problema: ¿Qué asociación existe entre el nivel de la digitalización y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024? Los problemas específicos son: ¿Qué asociación existe entre el nivel de las dimensiones transformación digital, tecnologías emergentes, definición de políticas y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024?

Se justifica teóricamente, dado que, de acuerdo con la recopilación de información proveniente de los diferentes autores, se han obtenido resultados que evidencian aspectos relacionados al problema de investigación, permitiendo establecer mayores precisiones de la situación encontrada en el tratamiento de los aspectos de digitalización, en la entrega del servicio de atención y en la gestión tributaria. Se justifica metodológicamente, como consecuencia de ser un enfoque cuantitativo, en el cual se utilizará la encuesta para hallar la validez y fiabilidad, que podrán ser usada como referencia en otras investigaciones al respecto. Se justifica prácticamente, dado que se desea comprobar la relación entre las variables, para lograr el diseño de nuevas estrategias y plantear nuevos objetivos para la aplicación de la digitalización.

El objetivo general es establecer la relación entre el nivel de la digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Los objetivos específicos planteados son: Establecer la relación entre el nivel de las dimensiones transformación digital, tecnologías emergentes, definición de políticas y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

Es importante considerar estudios previos en el marco internacional sobre los temas a abordar, en esa línea Gonzales (2023), estableció la relación existente entre la digitalización y la automatización. Para esto desarrolló una investigación cuantitativa de diseño no experimental, descriptivo, con diseño correlacional. Como resultado obtuvo una correlación positiva entre las variables con un Rho de 0,79.

Se concluyó demostrando el impacto positivo de la digitalización en los indicadores de optimización de los procesos.

Andrade (2022), realizó un estudio con el objetivo de establecer como impacta la transformación digital en la mejora de procesos de tributarios en Ecuador. Empleó la metodología de tipo mixta con procesos metódicos y empíricos. Como resultado se obtuvo que la implementación de soluciones incentiva la mejora de la gestión tributaria. Se concluyó que existe un nivel de compromiso de la entidad tributaria para mejorar la gestión.

De acuerdo con la investigación desarrollada por Fernández y Prendes (2022), en relación con la evaluación del proceso de digitalización, se tuvo como objetivo el determinar la capacidad digital de las diferentes áreas de la institución. Se utilizó una metodología de tipo mixto y correlacional. En base a los resultados se llegó a la conclusión de que todas las áreas de la organización se establecen como digitalmente competentes.

Rivera (2019), desarrolló una investigación con el objetivo de evaluar la calidad del servicio en relación con la satisfacción del cliente. Para este fin, utilizó el enfoque cuantitativo, deductivo y método descriptivo. Se aplicó una encuesta para medir el servicio, utilizando el modelo SERVQUAL. Para la obtención de los resultados se usó la aplicación estadística SPSS y herramientas ofimáticas para la consolidación de los datos. Se obtuvo como resultado el estado de las características fiabilidad y capacidad de respuesta. Se pudo evidenciar como conclusión que presentaban niveles negativos de aceptación.

De acuerdo con el estudio que realizaron Reyes y Veliz (2021), con el objetivo de establecer una relación entre la calidad del servicio y su satisfacción en los usuarios de las entidades públicas, se empleó como metodología un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental. En esta investigación se analizó una muestra de 236 usuarios, concluyéndose que existe una relación significativa.

En el estudio que realizó Escobar et al. (2020), teniendo como objetivo establecer los beneficios de la gestión de la Big data en consideración a la digitalización, se estableció metodológicamente un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con el objeto de obtener información sobre las variables estudiadas, para establecer los beneficios de la digitalización. Concluyeron que el manejo de la

big data en la gestión pública colabora fuertemente en la toma de decisiones y en la participación de los ciudadanos.

En el ámbito peruano, se consideran las indagaciones realizadas por Pinto (2023), con el objetivo de establecer la relación existente entre la digitalización de los servicios y la satisfacción de los clientes, se empleó una metodología cuantitativa. De acuerdo con la naturaleza del estudio, se optó por el diseño no experimental, con corte transversal, dado que la recolección de datos debe darse en un contexto de tiempo y espacio. Para este estudio se consideró una confianza del 95%, obteniéndose un Rho de 0,175 para la variable satisfacción del cliente. Se concluyó que existe una relación significativa.

Se ha revisado la indagación que realizó Vargas (2023), para establecer la relación entre la digitalización y la calidad de servicio en la gestión de las historias clínicas. Para esto se desarrolló una investigación cuantitativa de diseño no experimental, descriptivo correlacional e hipotética deductiva. Luego de obtener una confiabilidad aceptable para el cuestionario. Se obtuvo como resultado un Rho del 0.6525, concluyéndose que existe una relación positiva y moderada.

En cuanto al análisis del estudio que realizó Diaz (2022), para establecer el nivel de digitalización en su relación con la optimización de los procesos registrales, se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal. Para esto se aplicó una encuesta como instrumento, obteniendo un $r=0,548$. Se concluye así, que existe una relación positiva moderada entre las variables.

De acuerdo con las indagaciones que realizó Cabrera et al. (2021), buscando establecer la relación de la variable cultura tributaria y evasión fiscal, se hizo uso como metodología de un enfoque cuantitativo no experimental, de diseño correlacional. Para este estudio se consideró la evaluación de una muestra de médicos a través del software SPSS, obteniéndose para la prueba de Pearson el valor de 0,335. Se concluyó que las variables se influyen significativamente.

En el estudio realizado por Callohuanca et al. (2020), buscaron establecer la relación existente entre la variable nivel de educación tributaria y la recaudación fiscal. Se utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, descriptivo y con diseño correlacional. El procesamiento de información se realizó mediante el análisis de la varianza, obteniéndose un valor de $p=0,001$. Concluyeron como resultado una

asociación directa entre las variables de estudio y la existencia de una relación directa entre ellas.

En relación con la base legal de la variable 1, mediante el Decreto Legislativo N°1412 (2018), se aprueba la “Ley de Gobierno Digital” (LGD), la cual proporciona la base general y específica sobre las estrategias y lineamientos que establecen las directrices para construir el marco de la gobernanza digital, así como el enunciado de los aspectos técnicos y normativos que se deben implementar, con el objetivo de hacer uso de las herramientas digitales en la administración pública.

Es importante indicar que los aspectos normativos definen la base de las actividades que se deben desarrollar en los aspectos digitales dentro del estado. La norma antes mencionada, contribuye claramente en precisar los temas que deben ser tratados para lograr el objetivo de generar una dinámica digital en el estado. En ese camino la academia y la empresa privada son aliados y los ciudadanos en el contexto de fin supremo.

Con la finalidad de establecer una más clara comprensión de la investigación, en mención a la variable 1, digitalización, esta se encuentra relacionada con la Nueva Teoría General de Sistemas de Miklas Luhmann del 2016. Esta establece una vinculación con la digitalización desde la óptica de la nueva complejidad de la sociedad moderna, a razón del análisis y descubrimiento de otras materias relacionadas a las ciencias cibernéticas, la comunicación y su evolución misma (Pignuoli 2013).

Es importante señalar, que la constante intención de dar al usuario un beneficio en el servicio o bien que se adecue con su necesidad, debe configurar un espectro de representaciones emocionales, intelectuales que de alguna manera conllevan a determinar la realidad del deseo. Se considera el afán de salir del repetitivo y la constante entrega de formatos en los productos finales, e ir a la búsqueda de aspectos más ligeros y dinámicos que entreguen valor público.

Con el objeto de definir el enfoque conceptual de la variable 1, Llorente (2016), lo concibe como una herramienta fundamental para lograr la transformación digital, dirigida a cambiar el paradigma existente en la forma como prestar los servicios a los ciudadanos. Se convierte por tanto la digitalización, no solo en una moda producto de la intención de mejorar los servicios. Para Ortega (2013) es considerado como un proceso que se basa en dos pilares, la autoría y la

popularización de la información, asimismo se enfatiza en el impacto que causa sobre la arquitectura existente. Es así como O'Hara et al. (2020), ponen en discusión el grado alcanzado en la asimilación de competencias digitales, para que esta transformación, de la mano con la digitalización pueda ser efectiva y real.

En esa misma línea Cristia y Vlaicu (2022), definen la variable digitalización en la concepción de permitir una adecuada recopilación y un eficiente procesamiento de la información, esto conlleva según los autores a que los procesos en la administración sean más eficientes. Consideran así, que la mejora de la infraestructura tecnológica se presenta como una gran oportunidad para la implementación de soluciones digitales, esto trae como consecuencia mejorar el nivel de las operaciones entre las entidades del Estado y los ciudadanos a fin de reducir errores, mejorar la transparencia de las actividades públicas y sobre todo consolidar que los servicios prestados sean más dinámicos y accesibles.

La primera dimensión transformación digital se concibe como el marco que proporciona las directrices para la implementación digital, haciéndose necesario optar con una metodología de trazabilidad para un buen seguimiento en el diseño de las soluciones y en la construcción de soluciones o de servicios. La cadena de producción debe tener un proceso sistematizado y retroalimentado en cada fase con el cumplimiento de hitos que aseguren la calidad del producto (Cristia y Vlaicu, 2022). Es importante establecer, que el cambio en el aspecto interno no solo basta con implementar tecnologías en cada uno de los procesos, afectada por una problemática de adaptaciones constantes, sino que también una lucha con el grado de preparación técnica de sus colaboradores. En el aspecto externo, el grado de madurez tecnológica de los usuarios, presenta una dificultad en el grado de entrega de estos servicios, siendo la razón principal de su éxito (Galindo, 2020).

La segunda dimensión tecnologías emergentes, es un aspecto técnico importante para lograr el cambio requerido, considerando para ello revisar las tendencias de innovación tecnológica, siendo esta práctica la que nos proporciona las mejores innovaciones que se pueden sustentar en el tiempo y tienen una durabilidad de aplicación sin perder el objetivo de la mejora (Cristia y Vlaicu, 2022). Para Dhingra et al. (2021), el estudio ha puesto en valor el crecimiento que ha tenido la India, a consecuencia de la adaptación de su mercado financiero, al continuo proceso de transformación digital con el uso de las tecnologías emergentes. Según

su informe esta adaptación ha favorecido altamente al crecimiento de las nuevas empresas, dedicadas a la prestación de servicios.

La tercera dimensión, definición de políticas, se convierte en un trabajo más que de escritorio, en una conversación constante con las diferentes unidades operativas que prestan el servicio, para que lejos de hacer documentos normativos y desarrollos tecnológicos, conlleven a la mejora de los procesos en sí, logrando en la mayoría de los casos su simplificación (Cristia y Vlaicu, 2022). Una precisión importante acerca de la relación que existe en el grado de efectividad normativa para la aplicación de la digitalización, considerando que los niveles de implementación y su relación con las políticas, se da en base al periodo de intensificación de estas en el tiempo (Natalini y Stolfi, 2012).

En mención a la base legal de la variable 2, calidad del servicio tributario, mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°011-2022-PCM/SGP, se aprueba la “Norma Técnica para la Gestión de Calidad de servicios en el Sector Público”, la cual tiene con fin establecer los criterios para la mejora en la entrega de los servicios y bienes a los ciudadanos. En ese camino, propone además el modelo para la gestión de calidad de los servicios, estableciendo los componentes que aseguran su cumplimiento relacionado a las personas, la visión de la alta gerencia y su correcta medición.

Esta normatividad fortalece la importancia de la mejora en la calidad que se entrega en cada servicio, pero no solo buscando de manera armónica los medios que permitan lograr este objetivo, sino que analiza el grado de vinculación con los objetivos estratégicos, los cuales de manera efectiva logran colaborar efectivamente con la disminución de brechas. Se hace necesario considerar de manera prioritaria, en dar mayor énfasis a aquellos servicios que impacten directamente al ciudadano.

Para el tratamiento de la variable 2: Calidad del servicio tributario, se considera a la Teoría de la Calidad Total de William Deming del año 1989, el cual propone el enunciado de 14 principios vinculados a la mejora de los productos y servicios, con la finalidad de propender a ser más competitivo. Asimismo, se enfatiza la necesidad de la mejora constante a través del enunciado del círculo virtuoso (ciclo PHVA), conllevando a una retroalimentación de las experiencias aprendidas. Es importante también identificar que la aplicación metodológica

implica la mejora de la organización, la mejora constante de los procesos, el mejor uso de los recursos y la eficiencia en el servicio prestado.

En esta perspectiva, se considera especialmente la importancia que surge del cambio evolutivo que se genera de la búsqueda de mejorar continuamente los procesos inherentes a todo servicio, incluyendo la característica de la excelencia en cada etapa bajo el enfoque de calidad, dentro del cual, el concepto de fiabilidad también se considera elemental para la aplicación de métodos, estudios, nuevos planteamientos y conocimientos que apoyen a los procesos de retroalimentación fomentados en su momento por Deming.

En mención a los enfoques conceptuales de la variable 2, para Sugiyarti et al. (2021), se enfocan en la complejidad y al mismo tiempo en la necesidad de tener las condiciones necesarias para introducir las reformas en el Estado, que puedan asegurar la calidad del servicio. Se considera establecer un equilibrio entre el servicio y las leyes tributarias emitidas. La calidad del servicio se encuentra también relacionada al personal que toca al usuario, ejecutado a través de ellas las acciones de aspecto técnico, asegurando con esto el cumplimiento de otros objetivos tributarios.

Según Alvarado y Paca (2021), en su estudio de investigación sobre como percibe el usuario la calidad del servicio, consideran el nivel de trato, la oportunidad de prestar la atención debida de acuerdo con la necesidad del usuario, la implicancia de practicar valores y buena predisposición al servicio. Considera además que si bien puede darse las condiciones de buen manejo del servicio es importante contar con los equipos e infraestructura que consolide dicho servicio. Para Baque (2020), una eficiente gestión fiscal, se encuentra ligada a hacer un ejercicio de mejora en la forma como tratar, no solo la reglamentación existente, sino el manejo de los datos, bajo el diseño y la construcción de base de datos que permitan hacer un seguimiento y análisis a las transacciones.

Es importante también considerar lo expresado por Calva (2004), respecto a los aspectos de calidad que deben presentarse ante la necesidad de acceso a la información, definiendo aspectos fundamentales como la relevancia, pertinencia, precisión y recopilación. Es así, que la definición de estos factores determina un alcance más preciso en cuanto a su conceptualización, conllevando a determinar en qué nivel influyen dentro de cada individuo, dependiendo de sus características

sociales, económicas, culturales y mediáticas y como cobran relativa importancia en la aceptación de la calidad.

La dimensión utilidad, para Calva (2004), contribuye de una manera efectiva en lograr cumplir con el objetivo de calidad del servicio, en mérito a establecer el grado de requerimiento, prioridad y finalidad que busca el uso de la información brindada. Considera su relación con la insatisfacción al establecerse su carencia en virtud con la necesidad de información y establece un tipo de información social o pragmática relacionada a las instancias gubernamentales. Para Zaidi y Bouzidi (2010), en el estudio del vínculo de la gestión de la calidad y la performance de la organización, definen la importancia y traen consigo la puesta en valor de la información. La calidad en general no puede ser posible, si no existe la magnitud de desarrollo de la utilidad, que de la percepción de la existencia de una capa de información que genere un valor agregado al servicio que requiere el ciudadano.

La dimensión contenido, determina la consistencia y nivel de abstracción de los datos solicitados y a su vez determinan por sí mismos su fortaleza. Así también, se autodefine de acuerdo con el detalle requerido. Su origen técnico es de uso específico y se define sobre su construcción el nivel de grado de calidad de esta, siendo un aspecto fundamental, el conocimiento que tenga el solicitante de dicha información (Calva, 2004). En esa línea se desarrolló un estudio en Taiwan, donde se comprobó, que la puesta en producción de sistemas a mano de los ciudadanos, con contenido preciso para sus necesidades de los procesos tributarios, cumplía con los requisitos de satisfacer sus necesidades, mejorando la percepción de calidad, especialmente en los servicios en línea (Chen, 2020).

La dimensión disponibilidad establece el criterio de inmediatez, con la finalidad de satisfacer en el momento justo las necesidades de acuerdo con la urgencia de información que requiera el solicitante. Es aquí también, donde la percepción de calidad se ve afectada por factores externos a los delimitados por la misma entrega o calidad de la información brindada (Calva, 2004). Para un correcto análisis y entrega de datos, debe asegurarse de manera correcta su disponibilidad a fin de utilizarse en la toma de decisiones. Por este motivo la entrega y disponibilidad de los datos debe ser constante y las medidas de calidad y seguridad eficientes (Villa et al., 2018).

Es importante considerar reflexionar, sobre la importancia que significa para los gobiernos locales implementar mejoras que impacten sobre el servicio que se presta. Esta aspiración trae consigo identificar los aspectos técnicos y el compromiso de la alta gerencia de gestionar los cambios. El proceso de digitalización no solo refiere al acto de trasladar un acto físico en digital, sino también de cumplir las normativas existentes dadas por el Estado. Nos preguntamos porque después de tantos años no se ha logrado la eficiencia en estas actividades tan recurrentes, las preguntas son muchas y las justificaciones se sitúan en el espectro de lo objetivo y subjetivo. Es preciso considerar los hallazgos, para establecer lineamientos concretos a seguir y cumplir con los objetivos trazados.

En ese contexto en el enfoque de OCDE (2024), enfatiza claramente la necesidad de que los gobiernos, hagan el esfuerzo necesario para la entrega de mejores servicios, requiriendo para ello el uso de estrategias ligadas a la mejora de las herramientas digitales y al propio uso digital de la información. Además, con énfasis en apreciar los beneficios vinculados al fortalecimiento de la gobernanza, la visión de la transparencia, la entrega de confianza, la disminución de la corrupción y de todos los efectos colaterales positivos de su aplicación.

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación, la hipótesis general se describe como: Existe relación entre el nivel de la digitalización y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Siendo las hipótesis específicas: Existe relación entre el nivel de las dimensiones transformación digital, tecnologías emergentes, definición de políticas y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

Se describe a continuación el tipo, enfoque y diseño establecido, con el objeto de llevar a cabo la presente investigación. Se empleó un tipo de investigación de tipo básica, con la finalidad de entender y generar conocimientos nuevos sobre lo investigado y poder evaluar integralmente la relación entre las variables de manera que también pueda ser considerada para otros tipos de investigación. Con este propósito, se comprende de una manera más objetiva los aspectos que rigen el problema de estudio.

La presente investigación hará uso de un enfoque cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018), este enfoque comprende la recolección y análisis de datos numéricos, basado en una secuencia de procesos llevados de una manera rigurosa, con la finalidad de comprobar las hipótesis o suposiciones planteadas y lograr obtener una relación de conclusiones referentes a dichas hipótesis. Este enfoque pone en aplicación las teorías formuladas con el propósito de generar conocimiento sobre el asunto investigado. Por otra parte, permite medir la relación que tienen las variables de estudio y lograr datos cuantificables para la definición de conclusiones válidas.

Los resultados cuantitativos han conllevado a caracterizar de manera objetiva el efecto de dotar de soluciones de digitalización a los procesos de la entidad. Brindarán información valiosa que sustente con mayor precisión los niveles de optimización alcanzados en áreas críticas de la operación. Aún más, suministra mediciones y resultados estadísticos que nos permiten evaluar el impacto real del nivel de digitalización y del nivel de calidad del servicio tributario. Finalmente, nos permitirá analizar objetiva y sistemáticamente la percepción de los ciudadanos con relación a las variables de estudio.

Se empleará un diseño no experimental, debido a que se realiza la investigación sin la manipulación de las variables de estudio, basándose en la observación de estas, la recopilación de datos y su análisis posterior, así se busca evaluar el nivel de relación entre las variables de estudio. Según Campbell y Stanley (1995), se sustenta la importancia de considerar que en los casos de este tipo de investigaciones se observan las situaciones o casos ya existentes, sin manipularlos. Con un nivel correlacional, que permitirá obtener el grado de relación entre las variables, permitiendo con ello hallar predicciones. Es importante anotar, que los

estudios de nivel exploratorio son requeridos para poder iniciar investigaciones que tengan alcances descriptivos, correlacionales o explicativos (Hernández et al., 2014). El nivel descriptivo, aportará por un lado definir las características y propiedades de las variables, logrando describir de manera clara la situación encontrada y la aplicación del corte transversal, recabar la información de la muestra de estudio en espacio de tiempo específico, lo cual conllevará a obtener conclusiones de una población más extensa y de similares características.

En consideración al método, Dávila (2006), razona sobre los aspectos concluyentes que proporciona este tipo de razonamiento, basado en el concepto de veracidad. Considera así de manera lógica, que, si las conclusiones son verdaderas o falsas, van a depender directamente de que si lo son las premisas del razonamiento obtenido. Para esta investigación se eligió el método científico-deductivo, dado que se considera el uso del método científico al iniciar con el planteamiento o formulación del problema de investigación, con el objetivo de proponer una teoría.

El alcance del presente estudio es determinar los aspectos específicos en los cuales la digitalización va a aportar un grado de mejora en la calidad del servicio tributario, identificando los aspectos relevantes, los cuales pueden estar enfocados en la mejora de las consultas en los sistemas, en el acceso a la información de manera más dinámica o a la entrega de esta por medios digitales.

La variable 1, digitalización se define conceptualmente, de la manera como las tecnologías digitales pueden generar valor de tres formas: reduciendo costos, incrementando beneficios y ampliando el acceso a servicios. En cuanto a los costos, la digitalización permite reducir aquellos relacionados con la replicación, el procesamiento, el transporte, la comunicación y la verificación de información. Las aplicaciones digitales también crean valor al aumentar los beneficios de los servicios públicos (Cristia y Vlaicu, 2022). Operacionalmente, esta variable está definida por 3 dimensiones: Transformación digital, tecnologías emergentes y definición de políticas.

La variable 2, calidad del servicio tributario se define conceptualmente, de la manera como la necesidad de información es un concepto primario diseñado para especificar un estado psicológico del hombre. la información es algo que el ser humano genera y registra en un soporte, con miras a su posterior utilización por él

mismo; entonces esta explicación tiene como marco a la información que se encuentra registrada en algún soporte impreso, audiovisual o electrónico (Calva, 2004). Operacionalmente, esta variable está definida por 3 dimensiones: Utilidad, contenido y disponibilidad.

Siendo la población el conjunto de personas que constituyen la fuente de estudio para el trabajo de investigación, estas pertenecen a una municipalidad de Lima, considerando como criterios de inclusión a los ciudadanos que realizan procesos de gestión tributaria, en su calidad de contribuyentes o titulares de predios, y que hallan concurrido a las oficinas administrativas a realizar trámites relacionados a temas tributarios. Como criterio de exclusión se han considerado a aquellos ciudadanos que no son propietarios de predios y que no han realizado trámites tributarios en las oficinas de la administración municipal, determinando una población de estudio de 85 ciudadanos. En la presente investigación se hará uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando que cada uno de los ciudadanos tiene la misma probabilidad de ser elegidos para la aplicación del instrumento, cumplen con las características de inclusión requeridas por el investigador para que formen parte del estudio y además se encuentran a disponibilidad (Otzen y Manterola, 2017).

La técnica de investigación utilizada en este estudio es la encuesta. Se optó por la encuesta por su utilidad según Hernández et al. (2014), para recopilar datos específicos de una muestra representativa en relación con sus opiniones concretas sobre el tema a investigar. El instrumento utilizado es el cuestionario el cual fue diseñado con preguntas estructuradas y cerradas, utilizando escalas de Likert de opción múltiple. Esta forma de recolección de datos ha permitido obtener la información cuantificable para su análisis estadístico.

Con la finalidad de validar el instrumento, los 3 especialistas seleccionados realizaron la evaluación de juicio de expertos de los instrumentos a utilizarse en la investigación. Los profesionales basan su experiencia en temas de la materia, como es el caso de gestión pública y metodología de la investigación respectivamente. Se presenta para cada experto los formatos debidamente firmados para ambas variables relacionados a la validación del cuestionario.

Dado que es necesario determinar de manera precisa la confiabilidad, Oviedo y Campo-Arias (2005), detallan que esta medición infiere el grado de

asociación y por ello la importancia que toma el valor obtenido al acercarse a 1, corroborando la existencia de una mayor relación. Para este efecto, se ha trabajado el Alfa de Cronbach con el aplicativo informático *Jamovi* versión 2.3.28, para obtener dicha confiabilidad. Para la variable digitalización, se procesó la información recolectada de 22 participantes, en relación con las 18 preguntas, obteniéndose el valor de 0,933, con lo cual se demuestra un alto grado de confiabilidad de los datos. Similar proceso se realizó con la variable calidad del servicio tributario, realizando la recolección de la información de 22 participantes, en relación con las 18 preguntas planteadas, obteniéndose un valor de 0,960, con lo cual también se demuestra un alto grado de confiabilidad en el instrumento.

Para el análisis descriptivo de los datos se hará uso de las tablas de frecuencia aplicado a las variables y dimensiones de la investigación. De otro lado, el análisis inferencial conllevará a aplicar pruebas de normalidad mediante la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, requerida para muestras superiores a 50. Se realizarán las pruebas de hipótesis para determinar los niveles de relación entre las variables de estudio, mediante el análisis correlacional de Rho de Spearman para datos no normales. Dado el enfoque cuantitativo utilizado, se utilizará como técnica la estadística descriptiva para describir el comportamiento de la población y asignar a la muestra su mismo comportamiento. De esta manera Lewis-Beck et al. (2004), detallan que el método hipotético deductivo, se basa en las hipótesis formuladas y la verificación respectiva mediante la experimentación, con la finalidad de poder realizar predicciones.

El análisis de datos utilizado se compone de gráficas porcentuales, conllevando a la obtención de resultados mediante el análisis inferencial. Las variables enunciadas son cualitativas ordinales y por esta razón no se consideran como variables normales. Por otro lado, se realizará la verificación de las hipótesis mediante el uso del coeficiente de correlación no paramétrico, utilizando Rho de Spearman.

Se guardan los cánones éticos en este trabajo de investigación, en concordancia con el código de ética de la institución y con los criterios de investigación determinados para este tipo de trabajo. Se ha cumplido con la aplicación de las normas APA 7 y en especial con la referencia a los autores consultados. Se ha generado el documento de consentimiento informado, así como

la autorización de la institución para la toma del cuestionario y presentado el reporte de similitud emitido por turnitin con el porcentaje requerido por la institución. Es importante considerar que el formar parte de esta corriente de investigación y la aplicación sistemática del método científico, conlleva a aplicar criterios éticos en su desarrollo, los cuales han sido reforzados con la certificación obtenida de Conducta Responsable en investigación (CRI).

III.RESULTADOS

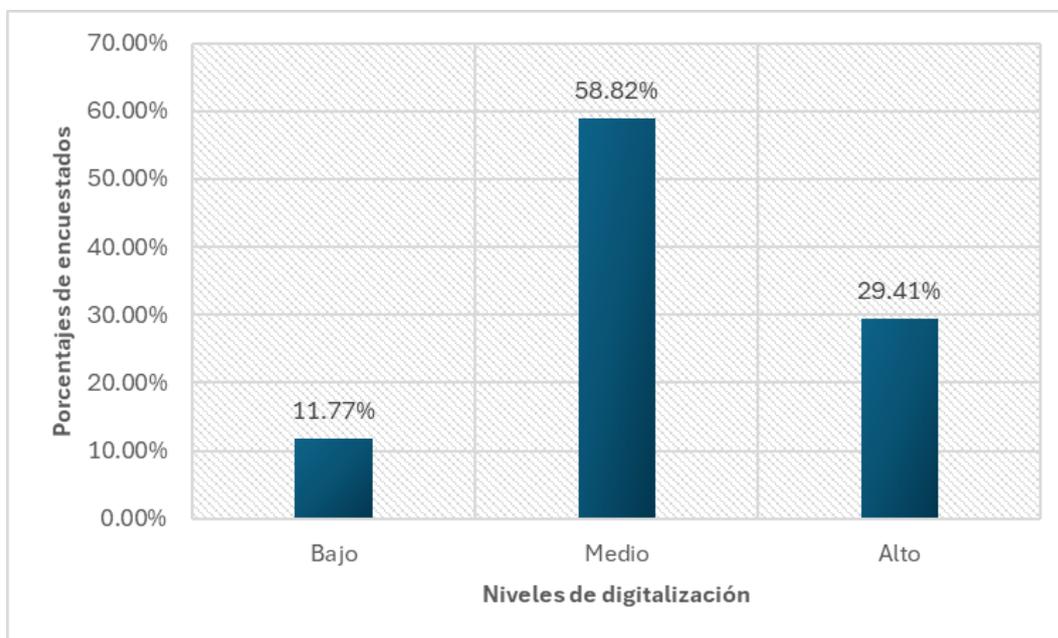
Resultados descriptivos

Los resultados obtenidos son:

Variable 1: Digitalización

Figura 1

Distribución de frecuencia de la variable 1.

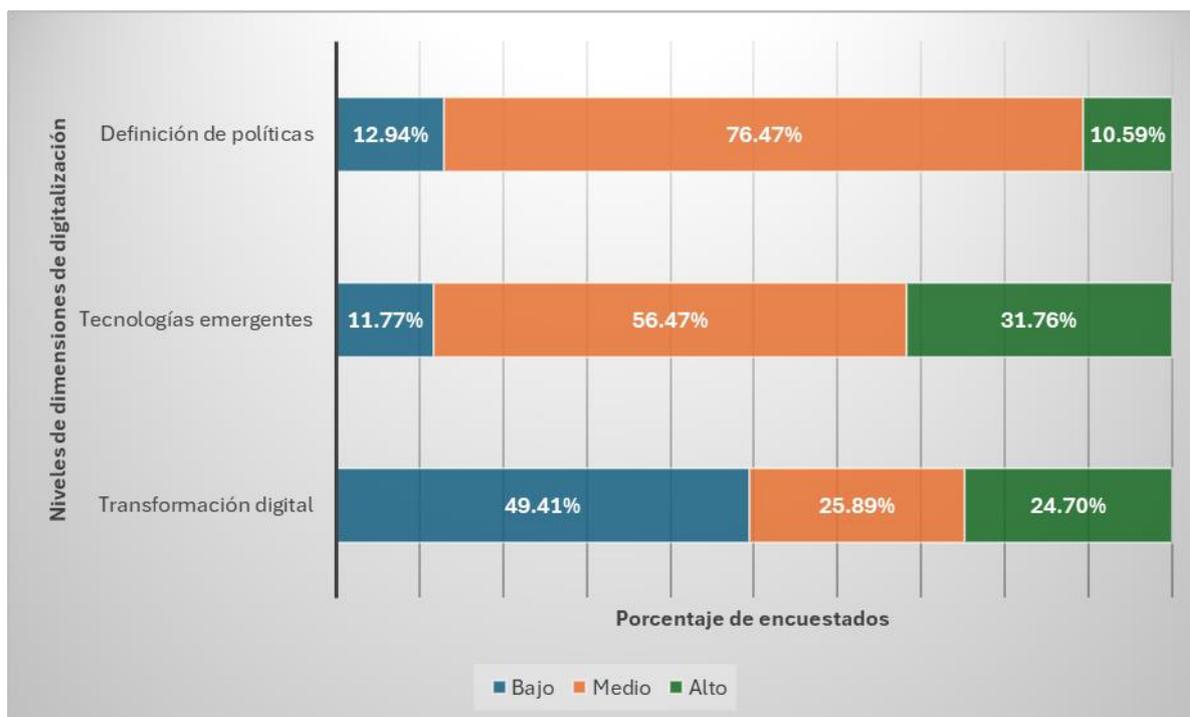


Se aprecia dentro de la distribución porcentual un grado significativo de 70.59% en los niveles bajo y medio, en contraparte al 29,41% del nivel alto. Según la apreciación de los encuestados no es óptimo el uso de esta herramienta tecnológica en miras a utilizarse para prestar un mejor servicio. Se presenta en el Anexo N°6-B, la evidencia correspondiente.

Los ciudadanos que realizan procesos de trámite en temas tributarios perciben de manera diferente los beneficios del servicio de digitalización, siendo un motivo el desconocimiento de sus fines o no requieren su uso en los diferentes procesos que realizan dentro de la entidad. Se aprecia poco conocimiento de parte de los contribuyentes encuestados, sobre los aspectos relacionados a este concepto, considerando que no perciben la digitalización como un aspecto relevante en los procesos o trámites que realizan en la entidad.

Figura 2

Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 1.



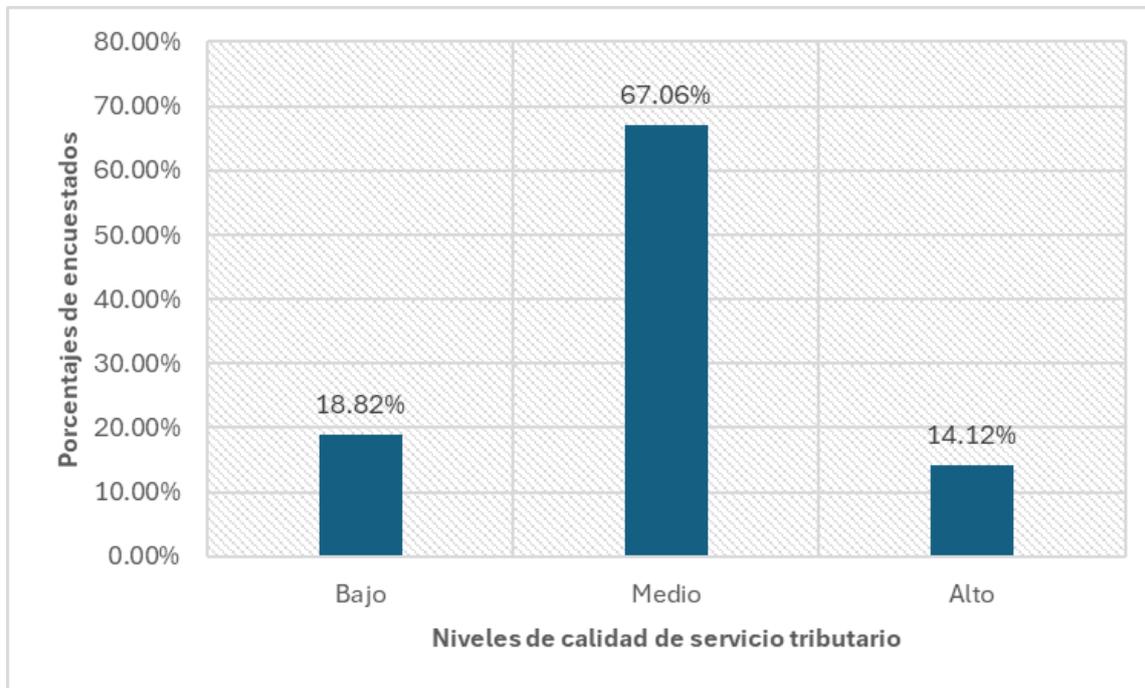
Se puede evidenciar una apreciación significativa de los niveles bajo y medio en cada una de las dimensiones estudiadas, considerando para ello que existe una brecha importante entre la implementación de mejoras, la comunicación de los métodos utilizados y el uso requerido por los ciudadanos para este tipo de atenciones.

Se puede evidenciar que aquellos conceptos vinculados a aspectos tecnológicos están siendo pocos difundidos, como se da con el conocimiento de los beneficios de la transformación digital y las tecnologías emergentes. Desde este panorama debe existir un acercamiento práctico en la forma de presentar soluciones que evidencien su aplicación. Es importante apreciar que la implementación y comunicación de las políticas, como marco normativo para la aplicación de las soluciones tecnológicas como la digitalización, o bien son insuficientes, no son muy claras o no están enfocadas a solucionar los problemas de acceso a la información.

Variable 2: Calidad de servicio tributario

Figura 3

Distribución de la frecuencia de la variable 2.

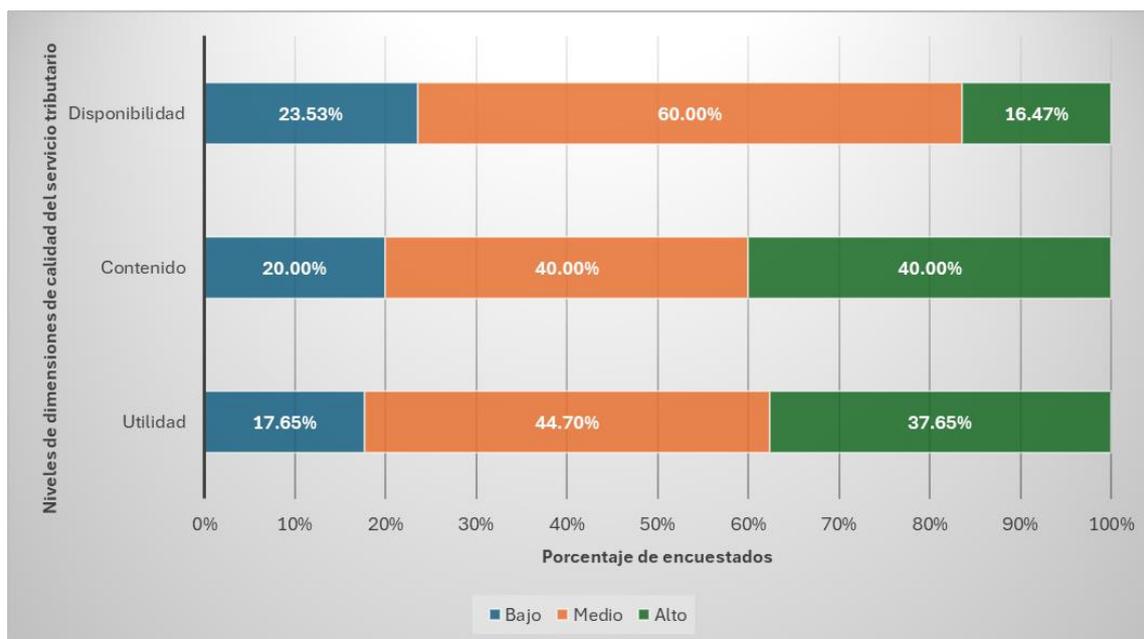


Se evidencia en general un bajo nivel de calidad en el servicio tributario prestado. Es necesario identificar que los aspectos tributarios, si bien son entendibles por la mayoría, los trámites generados por su aplicación suelen ser engorrosos y llevar a la pérdida innecesaria de tiempo. Los ciudadanos inmersos en este tipo de procesos, evidencian malestar en el solo hecho de realizar trámites presenciales para recabar información o realizar procesos de reclamaciones que suelen llegar a su límite de tiempo en la ejecución del procedimiento.

Un aspecto que considerar dentro de la percepción de calidad en este tipo de servicio es la disposición de los colaboradores que prestan el servicio en cuanto a su trato y nivel de entendimiento de la situación. Consideran niveles altos de falta de criterio, relacionados a las consecuencias ante la ausencia de información o en la demora del trámite mismo.

Figura 4

Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 2.



Los resultados obtenidos por cada dimensión para la calidad del servicio tributario, considera que existe un mayor grado de aceptación debido al uso aparente de la información correspondiente al pedido realizado y a su vez determinado por el grado de complejidad de la información solicitada. Esto se puede evidenciar de acuerdo con la necesidad de cada ciudadano para la realización de trámites vinculados a su propiedad o al sinceramiento en el pago de los tributos y tasas ante la administración.

Se aprecia un alto grado de porcentaje hacia los niveles bajo y medio en la disponibilidad, lo cual queda de manifiesto a través de los contribuyentes, debido a la caída constante de los sistemas de información, al poco acceso digital que existe para recabar información y a la demora en la solución de casos vinculados a los aspectos tributarios. Es así como el 83,53% de los encuestados aprecian de manera incipiente los criterios de disponibilidad de la información por parte de la entidad. La propia toma de datos en la presente investigación puede evidenciar la condición deficiente en el acceso a la información motivada por la ausencia de los sistemas en determinado momento. No existe además canales de comunicación efectivos que apoyen a no debilitar los niveles de calidad que se deben ofrecer en este tipo de servicio.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad para la distribución de los resultados

	Pruebas de normalidad		
		Kolmogórov-Smirnov	
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Digitalización	0,275	85	0,000
V2: Calidad de servicio tributario	0,344	85	0,000
V1D1: Transformación digital	0,312	85	0,000
V1D2: Tecnologías emergentes	0,306	85	0,000
V1D3: Definición de políticas	0,390	85	0,000
V2D1: Utilidad	0,243	85	0,000
V2D2: Contenido	0,256	85	0,000
V2D3: Disponibilidad	0,309	85	0,000

Para la selección de las pruebas estadísticas, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 1 se presentan los resultados de la prueba de normalidad aplicada para las variables y dimensiones (Ver Anexo N°8-C). Los hallazgos comprueban el nivel de significancia, estableciendo que para los datos se aprecia que la distribución no es normal, dado que es menor que 0,05. Según Romero (2016), dado que el tamaño de la muestra supera los 50 participantes y en relación con los coeficientes obtenidos, se refiere el uso del Rho de Spearman, el cual es un método adecuado para pruebas no paramétricas.

De acuerdo con el resultado es evidente rechazar la hipótesis con relación a que los datos siguen una distribución normal, es así como queda comprobado que las variables de estudio y sus dimensiones correspondientes no siguen una distribución normal, por lo que se acepta la hipótesis contraria. Esto se manifiesta de manera evidente dado que los datos obtenidos no son continuos, sino categóricos.

Contrastación de la hipótesis general

H_0 = No existe una relación entre el nivel de la digitalización y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

H_a = Existe una relación entre el nivel de la digitalización y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

Tabla 2

Resultados de prueba de hipótesis general

	Digitalización y Calidad del servicio tributario
Rho	0,300
Sig (bilateral)	0,005

Los resultados obtenidos en el Rho de +0,300, nos expresa una correlación positiva media entre las variables digitalización y calidad del servicio tributario. Según la clasificación propuesta por Hernández et al. (2014), una correlación de +0,26 a +0,50 es considerada como media (ver Anexo N°8-D). Esto sugiere que, a medida que aumenta el nivel de digitalización, también tiende a mejorar la calidad del servicio tributario de manera apreciable. Aunque esta relación no es fuerte, sí es lo suficientemente sustancial como para ser considerada relevante en la práctica. Dado que el p-valor obtenido fue menor a 0,05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) a favor de la hipótesis alternativa (H_a), concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H_0 = No existe una relación entre la transformación digital y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

H_a = Existe una relación entre la transformación digital y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

Tabla 3*Resultados de prueba de hipótesis específica 1*

	Transformación digital y Calidad de los servicios tributarios
Rho	0,225
Sig. (bilateral)	0,039

Los resultados obtenidos para el valor de p-valor de 0,039 muestra que existe un nivel de significancia. El Rho de +0,225 nos expresa una correlación positiva débil para este análisis. Según la clasificación propuesta por Hernández et al. (2014), una correlación de +0,11 a +0,25 es considerada como débil (ver Anexo N°8-D). Esto sugiere que, a medida que aumenta el nivel de transformación digital, también conlleva a mejorar la calidad del servicio tributario, aunque esta relación es relativamente es débil. Dado que el p-valor obtenido fue menor a 0,05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) a favor de la hipótesis alternativa (H_a), concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H_0 = No existe una relación entre las tecnologías emergentes y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima,2024.

H_a = Existe una relación entre las tecnologías emergentes y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima,2024.

Tabla 4*Resultados de prueba de hipótesis específica 2*

	Tecnologías emergentes y calidad de los servicios tributarios
Rho	0,366
Sig. (bilateral)	0,001

Los resultados obtenidos para el Rho de +0,366 nos expresa una correlación positiva media para este análisis. Según la clasificación propuesta por Hernández et al. (2014), una correlación de +0,26 a +0,50 es considerada como débil (ver Anexo N°8-D). Esto sugiere que, a medida que aumenta el nivel de tecnologías

emergentes, también conlleva a mejorar la calidad del servicio tributario, aunque esta relación es relativamente es media. Dado que el valor de p obtenido fue menor a 0,05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) a favor de la hipótesis alternativa (H_a), concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H_0 = No existe una relación entre la definición de políticas y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

H_a = Existe una relación entre la definición de políticas y el nivel de la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024.

Tabla 5

Resultados de prueba de hipótesis específica 3

	Definición de políticas y Calidad de servicio tributario
Rho	0,426
Sig. (bilateral)	0,000

Los resultados obtenidos para el Rho de +0,426 nos expresa una correlación positiva media para este análisis. Según la clasificación propuesta por Hernández et al. (2014), una correlación de +0,26 a +0,50 es considerada como media (ver Anexo N°8-D). Esto sugiere que, a medida que aumenta el nivel de definición de políticas, también conlleva a mejorar la calidad del servicio tributario, aunque esta relación es relativamente es media. Dado que el p-valor obtenido fue menor a 0,05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) a favor de la hipótesis alternativa (H_a), concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación con relación a la variable 1: Digitalización y la variable 2: Calidad del servicio tributario, se analizaron a detalle evidenciando importantes hallazgos que pueden compararse críticamente con estudios previos y teorías establecidas en la literatura revisada.

El comportamiento hallado en la variable 1, hace visible que un 11,77% de los encuestados considera como bajo el nivel de digitalización alcanzado, mientras que un 58,82% lo considera medio y un 29,41% con un nivel alto, esto indica que un 70,59% del total considera que no se percibe un verdadero efecto en la implementación de medidas sobre este aspecto. Es considerable apreciar que el 29,41% situado en el nivel alto, es un usuario asiduo a los medios digitales y realiza sus gestiones en general por este medio. Con respecto a la variable 2, se aprecia en el nivel bajo con un 18,82%, en el nivel medio un 67,06% y en el nivel alto un 14,12%, aquí se extiende más la diferencia considerándose un 85,88% que no aprecian un nivel alto de desarrollo en la calidad del servicio tributario, se dejan notar como aspectos negativos la demora en el servicio, la inexactitud de la información y los trámites burocráticos por nombrar algunos.

En relación con el objetivo general, se halló un p-valor de 0,005 y un Rho de 0,300 con lo que se obtiene una relación significativa positiva media, con lo cual, si bien se comprueba un nivel de influencia aceptable para el estudio, conlleva a profundizar en el aporte de otros aspectos que colaboran en esa percepción. El estudio de Pinto (2023), revela una relación significativa entre la digitalización de los servicios y la satisfacción del cliente, con un Rho de 0,175. Aunque esta relación es relativamente débil, es estadísticamente significativa y destaca la importancia de la digitalización en la mejora de la percepción de los servicios tributarios por parte de los ciudadanos. En el contexto peruano, las municipalidades enfrentan múltiples desafíos en la implementación de tecnologías digitales, debido a limitaciones presupuestarias, falta de infraestructura adecuada y resistencia al cambio organizacional.

Sin embargo, la digitalización de los servicios tributarios es crucial para mejorar la eficiencia administrativa, reducir la burocracia y aumentar la transparencia, lo que en última instancia puede mejorar la satisfacción del usuario. Este es un indicador prometedor de que las mejoras tecnológicas pueden conducir

a una mejor percepción de los servicios públicos. Es imperativo que los gobiernos locales en Perú adopten un enfoque integral y estratégico para implementar tecnologías digitales, considerando tanto las limitaciones actuales como las oportunidades de mejora continua. El estudio de Pinto (2023) coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, encontrando una relación relativamente débil, destaca con ello la importancia de la digitalización en la mejora de la percepción del servicio por parte de los ciudadanos. Se convierte este, en un indicador prometedor de que las mejoras tecnológicas pueden conducir a una mejor percepción de los servicios públicos.

En ese camino Royakkers et al. (2018), analizan temas que se ponen en evidencia a consecuencia de la digitalización, entre ellos, la privacidad y la seguridad, que son aspectos que intervienen en el manejo propio de la gestión de la información. De esta manera, el trato de la información tributaria por su naturaleza, también requiere de cierta confianza digital percibida por aquellos que utilizan el entorno digital o que han corroborado su eficiencia a través de los procesos realizados.

A la luz de lo que evidencian los resultados, la aplicación de la digitalización permite cumplir con objetivos específicos ligados a diversas actividades de la función pública. Es así como, se puede enfocar sus beneficios en la reducción del gasto de suministros requeridos para los procesos de impresión, a cumplir con la cuota de ecoeficiencia debido al uso controlado de papel, en agilizar los trámites a con la puesta en marcha de sistemas de gestión documental y el uso de la firma digital, entre otras formas de beneficios que trae consigo. Por otro lado, su influencia en la calidad del servicio tributario se encuentra ligado a la percepción de calidad que requiera el ciudadano en el momento de su consumo y esto depende de otros factores ligados a la oportunidad, al deseo, a la urgencia o simplemente a la visión que posea en un momento determinado.

Según Hernández y Lora (2019), es indispensable para la prestación de un correcto servicio apreciar la calidad desde la percepción del cambio, considerando que los aspectos que pueden ser de calidad son de menor o mayor medida para los usuarios, dependiendo su entorno, urgencia, prioridad, nivel de satisfacción, exigencia y otros aspectos desde su perspectiva. Es interesante analizar el estudio que realizaron Mondéjar et al. (2021), en integrar en el análisis, la colaboración que

ejerce la digitalización en alcanzar los ODS. Desde la óptica de la digitalización, la simplificación de los procesos para mejorar los índices de gobernabilidad o el uso correcto de los recursos naturales en base a los conceptos de “cero papel”, siendo aspectos relevantes en el cumplimiento de estos objetivos.

Para Psomas et al. (2013), el desarrollo de la calidad contempla un aspecto esencial para su fortalecimiento, relacionado al desarrollo de las habilidades blandas, lo cual aporta significativamente a la mejora de la atención, especialmente cuando se entregan servicios, por consecuencia el desarrollo de la cultura organizacional, el trato, la ética como otros son aspectos fundamentales para consolidar los aspectos de consolidación del servicio. Es interesante analizar la perspectiva de Oliver (1980), en relación con el modelo que plantea, basado en la satisfacción que logra obtener el cliente, de acuerdo con la relación de cumplimiento o no de sus expectativas. Es así, como también analiza de manera concreta, como esta satisfacción tiene una relación directa con su cambio de actitud en la decisión de compra del servicio.

Los resultados obtenidos son consistentes con estudios previos realizados en el ámbito de las dos variables de estudio. En el trabajo realizado por Gonzales (2023), donde se encontró una correlación positiva entre la digitalización y la automatización de procesos, subraya el impacto considerable de la digitalización en la optimización de procesos. Aunque el coeficiente obtenido en esta investigación es menor, ambos estudios coinciden en la dirección positiva de la relación, destacando que la digitalización es un factor clave para mejorar los procesos administrativos en general.

La relación existe y es vital para definir indicadores que permitan medir de manera efectiva su influencia en el servicio tributario. Esta direccionalidad hacia este aspecto específico también radica en su importancia económica para la institución. Hay que precisar en este aspecto, que el cumplimiento de los objetivos vinculados a la gestión tributaria, traen consigo asignaciones presupuestales adicionales a la entidad, a consecuencia de lograr las metas programadas en los planes. Se debe considerar en base a esto, un motivo más que suficiente para estudiar de una manera más precisa y responsable, cuáles son las actividades que se deben digitalizar en el entorno tributario para que esta meta sea cumplida.

Los resultados obtenidos tienen importantes implicaciones prácticas para la gestión pública. La relación positiva media entre la digitalización y la calidad del servicio tributario sugiere que los gobiernos locales pueden mejorar significativamente sus servicios al adoptar tecnologías digitales. Esto implica la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica, capacitación del personal y desarrollo de plataformas digitales accesibles y eficientes. Es visible la rentabilidad de estas operaciones, las cuales no solo traen consigo la mejora en la percepción del servicio y su colaboración dinámica en la mejora de los procesos mediante el ahorro de recursos financieros, además colabora con la cuota de sostenibilidad y ecoeficiencia ligados a los ODS.

La investigación de Rivera (2019) ofrece una perspectiva importante sobre la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se encontró que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta presentaban niveles negativos de aceptación. Estos hallazgos son altamente relevantes para los gobiernos locales en Perú, que se encuentran en un proceso de modernización y digitalización de sus servicios. Los gobiernos locales enfrentan desafíos significativos en la implementación de servicios digitales que cumplan con las expectativas de los ciudadanos.

Es crucial que los gobiernos locales no solo adopten tecnologías digitales, sino que implementen estrategias de gestión del cambio que incluyan la capacitación continua del personal, la evaluación constante de los sistemas y la recolección de retroalimentación de los usuarios para realizar mejoras iterativas. También es esencial establecer indicadores de rendimiento claros, objetivos y específicos que permitan medir y mejorar la fiabilidad y la capacidad de respuesta de los servicios digitales como lo percibe Rivera (2019).

En el contraste de enfoques, Cabrera et al. (2021) presentan una correlación positiva entre la cultura tributaria y la evasión fiscal en el contexto de una muestra de médicos. No obstante, el análisis en un sector diferente, la aplicabilidad de estos hallazgos en el contexto de los gobiernos locales peruanos enfrenta desafíos similares. La moderada correlación observada puede reflejar una relación débil entre cultura tributaria y comportamiento fiscal, lo que podría indicar que otros factores, como la percepción de justicia fiscal y la capacidad administrativa, juegan roles cruciales.

En el Perú, la baja cultura tributaria y las prácticas informales pueden estar exacerbadas por la desconfianza en las instituciones y la corrupción, lo que limita la eficacia de las políticas destinadas a reducir la evasión. Además, la variabilidad en la implementación y seguimiento de medidas tributarias a nivel local, junto con la carencia de recursos y herramientas adecuadas para un análisis más exhaustivo, podría afectar la capacidad para abordar de manera efectiva la evasión fiscal. Para mejorar la situación, se debe adoptar un enfoque multidimensional que integre la educación tributaria, el fortalecimiento institucional y una mayor transparencia, con el fin de fomentar una cultura tributaria más robusta y reducir la evasión de manera efectiva en los contextos locales.

A pesar de la asociación encontrada por Callohuanca et al. (2020), la brecha existente en el acceso y la calidad de los programas de educación tributaria en diferentes regiones del Perú puede limitar la generalización de estos resultados, considerado el nivel de educación tributaria y la recaudación fiscal, indicando que una mayor educación tributaria está asociada positivamente con una mejor recaudación fiscal. Sin embargo, la implementación efectiva de esta relación en el contexto de los gobiernos locales peruanos enfrenta varios problemas operativos.

Por otro lado, la variabilidad en la infraestructura tecnológica y el soporte institucional necesario para implementar programas educativos eficaces puede restringir el impacto positivo esperado. La falta de recursos, la limitada capacitación del personal encargado de la educación tributaria y la resistencia al cambio entre los contribuyentes también pueden ser obstáculos significativos. Para abordar estas limitaciones, es crucial desarrollar e implementar estrategias de educación tributaria adaptadas a las realidades locales y asegurar una adecuada infraestructura.

No menos importante Kaoru Ishikawa con la propuesta del diagrama causa-efecto y como un complemento a Kaisen, como marco de la teoría de la calidad total de los japoneses. A partir de la conceptualización de las teorías, estas se convirtieron para una aplicación práctica en modelos, ceñidos a los códigos de buenas prácticas, como es el caso de las normas ISO de calidad emitidas desde los años 1987, publicando estándares de aplicación bajo la serie ISO 9000. Dada la relevancia que implica un sistema consolidado de medición de la calidad de la

prestación del servicio tributario, Au et al. (2023), desarrollaron una escala con 13 indicadores para lograr así su valoración.

Es preciso evaluar de forma correcta la necesidad de digitalizar los procesos y la información existente, lo cual debe ir de la mano con la formulación e implementación de proyectos, que permitan gestionar digitalmente la información procesada. En la actualidad, se configura la persona del fedatario digital y los bancos de datos digitales, con la finalidad que sean copia fiel del archivo físico y puedan ser utilizados para temas administrativos, cumpliendo los requerimientos deseados. El desarrollo de planes, su puesta en valor con el presupuesto y situado correctamente en los planes operativos es ya una señal correcta de que se puede implementar y las metas que tiene por cumplir.

Para el objetivo específico 1, establecer la relación entre el nivel de la dimensión transformación digital y el nivel de la calidad de los servicios tributarios, se obtuvo como resultado un p-valor de 0,039 y un Rho de 0,225, evidenciando una relación positiva débil. El estudio realizado por Andrade (2022) sobre el impacto de la transformación digital en la mejora de los procesos de tributación en Ecuador, ofrece una visión clara sobre los beneficios de la digitalización en la gestión tributaria. La investigación mixta, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, concluyó que la implementación de herramientas electrónicas e informáticas facilita la gestión tributaria al simplificar los procesos y tareas de los contribuyentes.

Este resultado es altamente relevante en el contexto de los gobiernos locales peruanos, que enfrentan desafíos similares en la modernización de sus sistemas tributarios. La transformación digital es un componente esencial de la política pública para mejorar la eficiencia administrativa y la transparencia en los servicios públicos. Sin embargo, la realidad muestra que muchos gobiernos locales aún luchan con la implementación efectiva de estas políticas debido a la falta de recursos y capacidades tecnológicas. La investigación enfatiza la importancia del compromiso de las entidades tributarias en mejorar la gestión y su capacidad para obtener indicadores de rendimiento. Esto implica no solo la adopción de tecnologías digitales, sino también la necesidad de capacitar al personal en competencias digitales y de gestionar el cambio organizacional para asegurar una transición suave hacia un entorno digital.

En la investigación desarrollada por Dhingra et al. (2021), involucran de manera precisa en su hallazgo, de que forma el desarrollo del proceso de cambio a través de la transformación digital ha logrado consolidar el crecimiento económico de la India, con ello se percibe claramente que las medidas adoptadas basadas en las normas que se vienen dando en el sector tecnología, han sido acertadas con miras a generar ese cambio. Algunos aspectos colaterales que se deben tener en cuenta en la entrega de la calidad del servicio tributario son en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y satisfacción del usuario. La correlación positiva observada sugiere que la digitalización ayuda a mejorar estos aspectos. Por ejemplo, un sistema digitalizado de gestión tributaria puede ofrecer servicios más rápidos y precisos, además de reducir la carga administrativa.

De acuerdo con Huang y Karduck (2017), quienes señalan que es vital desarrollar soluciones que logren estar al alcance de los ciudadanos para lograr que estos participen de la actividad económica y social del país. Precisan también, que, si bien ha habido avances en este desarrollo, todavía no ha alcanzado su nivel óptimo, para lo cual proponen una metodología ligada a la transformación digital, que apoye de manera sólida al cumplimiento de esta meta.

La digitalización de la información tributaria en un gobierno local implica una transición de los sistemas y procesos tradicionales a plataformas digitales. Este cambio trae consigo numerosos beneficios, entre ellas una mayor eficiencia en el manejo de la información, reducción de costos y mejora en la disponibilidad y transparencia. Sin embargo, también plantea desafíos en aspectos de seguridad de la información, que deben ser abordados de manera integral para proteger la integridad de los datos tributarios.

Es contradictorio, pero es una realidad que el Perú se halla situado en el primer lugar en el índice de datos abiertos a nivel mundial, referido a la publicación digital de información del estado en dicha plataforma, por lo que se manifiesta un real intento de poner en manos de los ciudadanos datos que propicien la transparencia y la eficacia en el manejo de los datos en formato digital. En su informe Chocobar (2022), refiere, además, que de acuerdo con los enunciados en la Política Nacional de Transformación Digital (PNTD), aprobada mediante D.S. N°085-2023-PCM, ha mejorado considerablemente los indicadores relacionados a la gestión de trámites por internet, lo que incentiva la propuesta de la digitalización

en los entornos de gestión de servicios que se prestan a la ciudadanía. No es para menos, también analizar la necesidad de mejora en las capacidades en los entornos digitales, para lo cual la política también propone medidas para disminuir la brecha y atacar el alfabetismo digital a través de la colaboración público-privada.

Es fundamental asegurarse de que todas las prácticas de seguridad cumplan con las normativas y leyes vigentes, implementando las normas técnicas en la materia, como es el caso de la NTP basada en la ISO 27001, en los aspectos de la gestión de la seguridad de la información. En muchos países, existen regulaciones similares específicas sobre la protección de datos y la seguridad de la información, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en Europa.

En el aspecto de seguridad es relevante precisar la metodología utilizada para el respaldo de la información, un alojamiento en paralelo debidamente dimensionado, robusto y seguro para abordar el tema de las contingencias ante la inminente pérdida de la información digital. Es así, que la nube (cloud), es uno de los medios efectivos para lograr cierta tranquilidad, en asegurar la durabilidad de los datos en el entorno digital.

En el contexto europeo Koval et al. (2023), analizaron como fue el comportamiento del mercado económico en la etapa de pandemia, considerando los mecanismos de reacción que debió tener el mercado, para gestionar los procesos de manera virtual. La transformación digital a través de la digitalización cobró relevante importancia para incentivar el desarrollo y para lograr este fin, el seguimiento de sus indicadores ha sido vital para asegurar un desarrollo sostenible. Se identifica que, aunque no debe concebirse un evento de la naturaleza perjudicial como una oportunidad, el periodo de emergencia sanitaria trajo consigo el desarrollo de la creatividad y la innovación dirigidos a la elaboración de herramientas digitales como es el caso de la mesa de partes virtual implementada en las soluciones de gestión documentaria de las entidades públicas.

Para el objetivo específico 2, establecer la relación entre el nivel de la dimensión tecnologías emergentes y el nivel de la calidad de los servicios tributarios, se obtuvo como resultado un p-valor de 0,001 y un Rho de 0,366, evidenciando una relación positiva media. El estudio de Fernández y Prendes (2022), sobre la capacidad digital en diferentes áreas de una institución, concluyó que todas las áreas se consideran digitalmente competentes. Este hallazgo

refuerza la idea de que las mejoras en las competencias digitales de manera general en la entidad son cruciales para lograr cambios significativos en la calidad del servicio.

En el estudio de Escobar et al. (2020) sobre la gestión de Big Data y la digitalización, resaltaron los beneficios de la toma de decisiones y la participación ciudadana. Estos beneficios son relevantes para nuestra investigación, ya que una mejor calidad del servicio tributario puede implicar una mayor transparencia. Se vincula fuertemente a las dimensiones de transformación digital y de tecnologías emergentes lo cual requiere de conocimientos precisos sobre su uso y aplicación.

El manejo digital de los datos conlleva a la exploración de la propia información como un activo para la organización, permitiendo su analítica. En nuestra investigación previa, Cortijo y Auccahuasi (2023), se explora sobre los beneficios que trae consigo la articulación de dicha información en cuadros de mando con el objetivo de lograr una eficiente toma de decisiones. Se comprende entonces la necesidad de digitalizar, no solo desde el concepto de eliminar las barreras físicas en la entrega de la información, sino también sobre el enfoque de su análisis en la mejora de los procesos en la misión de cumplir con los objetivos estratégicos y operativos de la entidad.

Dado que estos conceptos se innovan en el tiempo y dependen del avance vertiginoso de la tecnología, Mandel (2009) considera que debe haber una sinergia entre el ciudadano y la administración, para afrontar de una manera correcta las consecuencias o adecuaciones que traigan consigo estas nuevas tecnologías y así asegurar la gobernanza. Considera principalmente en su investigación, que aspectos hay que considerar para afrontar los riesgos que trae el cambio, así minimizar el impacto que enfrenta todo el entorno y la incertidumbre causada por la actualización o mejora de los sistemas existentes, con la finalidad de que no se vea afectada la relación existente.

Por otro lado, el grado de utilidad y de accesibilidad que puedan percibir los ciudadanos sobre las ventajas de estas plataformas, se encuentran relacionados con el nivel de conocimiento del entorno digital, del manejo de las diferentes herramientas y de sus posibilidades para la solución de sus necesidades de información. Es en este punto, que la brecha digital cobra notoriedad y se presenta como una limitante real en la difusión y empleo de estas mejoras, es por ello

necesario canalizar proyectos de alfabetización digital para los ciudadanos, con la finalidad de disminuir la falta de conocimiento y provocar el uso de manera masiva de este tipo de servicios.

El empleo de tecnologías modernas para la manipulación de información digital, como el de la creación de Microformas, enunciado en el Decreto Legislativo N°681, o lo referido a la Ley N°27269, Ley de firmas y certificados digitales gestionados por la RENIEC, son entre otras normativas vinculadas de aplicación obligatoria, con la finalidad de adecuarse al ejercicio de buenas prácticas, o de cumplir con los estándares de manejo de la información en miras a tener un ambiente seguro y confiable en el entorno digital.

Además, es crucial fomentar una cultura organizacional que valore la innovación y el uso de tecnologías emergentes para mantener la relevancia y eficiencia de los servicios públicos. Desde este punto de vista, es preciso lograr dar operatividad a los comités de gobierno y transformación digital de las entidades del estado, en su misión no solo de acompañamiento, sino en su función delegada en la co-creación de la identificación e implementación de las necesidades de mejora existentes. Es importante anotar que para Venegas (2021), ha tenido relevancia que las tecnologías emergentes han permitido trabajar con grandes cantidades de información y significa un gran impacto en cómo se conciben los procesos.

Para el objetivo específico 3, establecer la relación entre el nivel de la dimensión definición de políticas y el nivel de la calidad de los servicios tributarios, se obtuvo como resultado un p-valor de 0,000 y un Rho de 0,426, evidenciando una relación positiva media. Las políticas públicas deben orientarse hacia la promoción de la digitalización en todos los niveles de la administración tributaria, asegurando que las herramientas digitales sean utilizadas de manera efectiva para optimizar procesos y mejorar los servicios. Conceptualizar de manera adecuada mecanismos de aplicar el concepto de “lo digital por defecto”, amerita un estudio preciso para reconocer los nichos en los cuales es necesario involucrar en los mapas de procesos, la entrega de información digital que no solo apoye de manera efectiva su despliegue, sino que colabore de manera transversal en la disminución de la manipulación mal intencionada de la misma, reduciendo con esto los niveles de corrupción y de dependencia con la autoridad.

Un aspecto de suma importancia radica en establecer el marco normativo para que exista un alineamiento formal en el uso de las tecnologías, dado que se requieren en el Estado los aspectos de control y con ellos los de delimitación de responsabilidades en la ejecución de los procedimientos. Se establece como prioridad, construir un esquema de liderazgo en materia digital con el objetivo de garantizar un alto compromiso político con la digitalización de los servicios públicos y los procesos que involucran la gestión interna en las entidades (OCDE, 2016). En este camino la tarea de colaborar en la consolidación de las regulaciones emitidas por las entidades, buscan reconocer aquellas que no colaboran directamente con los objetivos enunciados que permitan desarrollar las propuestas de transformación digital, más aún cuando estas forman el eje estratégico en el Sistema Nacional de Transformación Digital.

Para Álvarez (1996), precisa claramente que la construcción de políticas, manuales, directivas y otros instrumentos en la entidad, no pretenden eliminar el criterio ejercido por el personal que presta el servicio, sino que busca establecer un camino certero para la ejecución de una tarea ya establecida y repetitiva, permitiendo para ello su mejora continua y una correcta práctica de la gestión del conocimiento. Dicho de otra manera, es importante en el Estado guardar un orden, una definición concreta, un ámbito de aplicación y las responsabilidades asumidas provocados por el cambio, con la finalidad de poder hacer un seguimiento concreto en su aplicación, el cual debe estar enfocado en la norma, asegurando de alguna manera su cumplimiento y operación.

En el análisis que realiza Vivanco (2017), pone énfasis en determinar la importancia que tienen los procesos en las organizaciones. Dichos procesos requieren de un trabajo de documentación que se debe realizar de acuerdo con estándares que deben ser fijados de manera general y estandarizada. La implementación de los cambios, deben ser mapeados y seguidos por todos los colaboradores, a fin de que sigan una progresión de mejora continua.

La información tributaria es altamente sensible, ya que incluye datos personales y financieros de los contribuyentes, los cuales se encuentran protegidos mediante normas, como es el caso de la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales. La seguridad de la información en este contexto es crucial para asegurar su privacidad garantizando que los datos personales y financieros de los

contribuyentes no sean accesibles a personas no autorizadas. Mantener la Integridad de estos, asegurando que los datos no sean alterados de manera indebida, manteniendo su precisión y completitud, y por último garantizando su disponibilidad, asegurando que los sistemas y datos estén disponibles para los usuarios autorizados cuando los necesiten.

En ese sentido, se busca optimizar las actividades que realizan las diferentes unidades orgánicas, para poder cumplir objetivamente con las metas propuestas en los planes. Implementando la gestión por procesos, colaborando con la obtención de resultados favorables en la gestión administrativa, tanto con los usuarios internos como externos, y en consecuencia integra, optimiza y reduce los tiempos de ejecución de los procesos vinculados al servicio. Un aspecto importante dentro del proceso de implementación de la transformación digital es su constante injerencia en la mejora de los procesos existentes.

Es importante anotar que a pesar de que se ha tenido concordancia con el resultado obtenido, un nivel de correlación positiva baja y media, nos refiere a analizar ciertos aspectos relacionados a la percepción de la conformidad de calidad para este tipo de servicio, lo cual puede estar afectado por el tipo o condición del ciudadano, por las expectativas que puede tener respecto al servicio o en relación a las necesidades que con lo conllevan a requerir su uso, esto dentro de algunos aspectos que se deben analizar. Un aspecto de suma importancia es el análisis del tipo de contribuyente, lográndose percibir que pueden clasificarse por lo general en pequeño, grandes y medianos según su contribución tributaria, con esto se relaciona el mayor uso que puede tener para ellos estas herramientas digitales; por otro lado, para la estadística del presente estudio representan del 10% a 15% del total de contribuyentes.

Para Miklas Luhmann (2016), en su Nueva Teoría General de Sistemas sostiene desde un punto objetivo los cambios que se vienen dando en el comportamiento de la sociedad, conllevan a la necesidad de consumir la información necesaria para un proceso cognitivo de análisis y percepción de la realidad de una manera más pragmática, concibe así en forma real el uso de las ciencias digitales como punto de apoyo en ese descubriendo intuitivo de la realidad. Por otro lado, en el enunciado de la Teoría de la Calidad Total de Deming (1989), enfoca su fundamento en el desarrollo del proceso que asegure una entrega

eficiente de los servicios y como factor preponderante la retroalimentación continua para una mejora constante. Bajo este enfoque se hace preciso el análisis y la evaluación permanente de las entregas que se realizan a los ciudadanos, mediante la medición de la satisfacción y la revisión constante de los procesos implementados.

Chacón y Rugel (2018), se basaron en las teorías que sustentan los principios de la gestión de la calidad, y por ello en la descripción propia del modelo de calidad, que es el pilar para identificar los conceptos que lo definen. Un aspecto clave en la consolidación de la calidad y su contribución teórica, es el modelo planteado por Dahlgaard-Park et al. (2018), donde describieron un análisis exhaustivo acerca de la evolución de la calidad, utilizando como marco el modelo de excelencia establecido en el ámbito europeo. En esta perspectiva, consideran especialmente, la importancia que surge del cambio evolutivo que se genera. La búsqueda de mejorar continuamente los procesos inherentes a todo servicio, incluyendo la característica de la excelencia en cada etapa bajo el enfoque de calidad, dentro del cual, el concepto de fiabilidad también se considera elemental para la aplicación de métodos, estudios, nuevos planteamientos y conocimientos que apoyen a los procesos de retroalimentación fomentados en su momento por Deming.

Es preciso un análisis situacional para reevaluar el concepto, mirar hacia atrás para analizar los problemas encontrados y las necesidades de los ciudadanos, establecer planes e indicadores reales, la manera de establecer el punto de partida y el cumplimiento de los hitos en materia de implementación, asegurar la ejecución de las actividades en colaboración con las áreas de planeamiento y presupuesto, lograr contar con la colaboración eficaz y oportuna de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, y contar con un equipo de gestión eficiente, proactivo y con una visión permanente al cambio.

En el contexto de los gobiernos locales en el Perú, es crucial considerar las normas emitidas en temas de la corriente de la transformación digital desde la óptica del Estado, que buscan promover la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos mediante la implementación de tecnologías digitales. La Ley de Gobierno Digital establece un marco para la adopción de herramientas digitales que faciliten la interacción entre el Estado y los ciudadanos, asegurando

que los datos sean gestionados de manera segura y eficiente. Asimismo, la PNTD enfatiza la importancia de la seguridad de la información y la privacidad, aspectos críticos señalado además por Royakkers et al. (2018) en su análisis sobre la digitalización.

Dhingra et al. (2021) encontraron que el desarrollo del proceso de cambio a través de la transformación digital ha sido fundamental para consolidar el crecimiento económico de la India. Este éxito se atribuye a las medidas adoptadas, basadas en normas tecnológicas, que han generado cambios sustanciales. De manera similar, en el contexto peruano, la implementación de políticas públicas en el ámbito de la digitalización, proporcionan un marco normativo esencial para guiar la transformación digital de las entidades públicas. No obstante, los hallazgos también indican algunas limitaciones. La relación débil sugiere que otros factores podrían estar influyendo en la percepción de la calidad del servicio tributario, como la infraestructura tecnológica, la resistencia al cambio entre el personal, o la falta de recursos financieros adecuados para implementar plenamente las políticas digitales. Es necesario, por tanto, abordar estos aspectos complementarios para fortalecer la relación entre la definición de políticas y la calidad del servicio tributario.

Como funcionario público o colaborador es fundamental comprender cómo el ciudadano identifica una atención de calidad en los servicios tributarios. La calidad en la atención se manifiesta a través de diversos indicadores claves que el ciudadano evalúa consciente o inconscientemente durante su interacción con la entidad tributaria. Dentro de ello se debe considerar aspectos como la eficiencia y rapidez en la atención como fundamentales. Los ciudadanos valoran tiempos de respuesta cortos y procesos administrativos simplificados que minimicen las esperas y reduzcan el tiempo necesario para completar trámites. Un sistema digital eficiente que permite realizar gestiones tributarias en línea, sin necesidad de desplazarse físicamente, contribuye significativamente a esta percepción. Para los ciudadanos son explicaciones claras y comprensibles sobre sus obligaciones tributarias, así como sobre los procesos y requisitos necesarios para cumplir con ellas. La transparencia en la comunicación evita malentendidos y genera confianza en la administración tributaria.

Para la acción propia del contacto con el ciudadano, la amabilidad y profesionalismo del personal que atiende al público juega un papel vital. Los

ciudadanos esperan ser tratados con respeto y cortesía, y recibir atención personalizada que resuelva sus dudas y problemas de manera efectiva. La capacitación constante del personal en habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones difíciles es esencial para mantener altos estándares de atención. También la accesibilidad de los servicios es otro factor determinante. Esto incluye no solo la facilidad de acceso a las oficinas y plataformas digitales, sino también la disponibilidad de asistencia en múltiples canales (presencial, telefónico, en línea). La implementación de servicios adaptados para personas con discapacidades también es un indicador de una atención de calidad inclusiva.

Para Vargas (2023) destaca que la digitalización mejora significativamente la calidad del servicio en este contexto. Sin embargo, en el contexto actual enfrenta importantes limitaciones para su implementación efectiva a nivel de gobiernos locales. La brecha digital y la falta de infraestructura tecnológica adecuada en muchas áreas del país son barreras significativas que pueden impedir una transición fluida hacia sistemas digitalizados. A pesar de que la digitalización promete eficiencia y mejor gestión, el éxito en la implementación de estos sistemas requiere no solo inversión en tecnología, sino también un enfoque integral que incluya formación adecuada.

El estudio de Fernández y Prendes (2022) refuerza esta conclusión, al demostrar que la competencia digital en todas las áreas de una institución es esencial para lograr mejoras significativas en la calidad del servicio. Esta evidencia empírica destaca la importancia de las competencias digitales en el ámbito privado y público, especialmente en contextos donde la eficiencia y la transparencia son cruciales.

En el estudio de Reyes y Veliz (2021), se revela una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las entidades públicas, este hallazgo es crucial para los gobiernos locales en Perú, que buscan modernizar y mejorar sus servicios tributarios. En nuestro contexto, la calidad del servicio en aspectos tributarios es un tema de creciente importancia debido a la necesidad de mejorar la eficiencia de la gestión pública. La satisfacción del usuario se convierte en un indicador clave de éxito, y su relación con la calidad del servicio subraya la importancia de implementar prácticas que aumenten la percepción positiva de los ciudadanos.

. La infraestructura tecnológica insuficiente y la desigual en diferentes regiones del país limita la capacidad para adoptar soluciones digitales uniformes. Además, la falta de estandarización en los procedimientos registrales y la variabilidad en la capacitación del personal dificultan la integración efectiva de tecnologías digitales. Para Díaz (2022), en el resultado obtenido en su investigación con una relación positiva moderada entre el nivel de digitalización y la optimización de los procesos registrales, sugiere que la digitalización puede contribuir a mejorar estos procesos. No obstante, en el contexto peruano actual, esta correlación enfrenta serios desafíos para su efectiva implementación en gobiernos locales.

Los problemas operativos incluyen también la resistencia al cambio y las brechas en el acceso a la tecnología, que impiden una adopción generalizada. Para superar estas limitaciones, es crucial implementar un enfoque integral que no solo introduzca tecnologías digitales, sino que también refuerce las capacidades locales mediante la formación continua y el desarrollo de una infraestructura tecnológica más equitativa. Solo con una estrategia que aborde estos problemas de manera holística logrará maximizar el impacto positivo de la digitalización en los procesos registrales.

La Nueva Teoría General de Sistemas de Niklas Luhmann, desarrollada en 2016, ofrece una perspectiva crucial para entender la digitalización y la transformación digital en la sociedad contemporánea, especialmente en el contexto de los gobiernos locales peruanos. Luhmann conceptualiza los sistemas sociales como unidades autónomas que operan mediante comunicaciones, sin una influencia directa del entorno, sino adaptándose a través de procesos de autorreferencia y auto reproducción. En el marco de la digitalización, esta teoría enfatiza cómo las tecnologías digitales pueden actuar como elementos de adaptación y evolución dentro de estos sistemas sociales. Para los gobiernos locales en Perú, la integración de herramientas digitales debe considerarse no solo como una implementación técnica, sino como una transformación profunda que redefine las dinámicas comunicacionales y operativas dentro de estos sistemas.

La capacidad de los gobiernos locales para adaptarse a estos cambios, gestionar eficientemente la información y comunicarse de manera efectiva con la ciudadanía dependerá en gran medida de cómo estas herramientas se integren en sus procesos y estructuras existentes. De este modo, la teoría de Luhmann resalta

la importancia de comprender la digitalización no solo como una mejora técnica, sino como una evolución de los sistemas sociales que requiere una adaptación continua y consciente a las nuevas realidades digitales.

En la Teoría de la Calidad Total de William Deming, se enfatiza la importancia de la mejora continua y el enfoque en la calidad como pilares para el éxito organizacional. En un entorno digital, este enfoque implica no solo la adopción de tecnologías avanzadas, sino también la integración de estas herramientas en una cultura de excelencia y eficacia. Para los gobiernos locales en Perú, esto significa que la digitalización debe ir acompañada de una estrategia sistemática de evaluación y mejora continua, asegurando que las herramientas digitales no solo optimicen procesos, sino que también se alineen con los estándares de calidad y satisfagan las expectativas de la ciudadanía. La implementación de sistemas digitales debe ser vista como una oportunidad para rediseñar y mejorar los procesos administrativos, de manera que se garantice la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del usuario. Al aplicar la teoría de Deming, los gobiernos locales pueden transformar la digitalización en una ventaja estratégica, asegurando que la tecnología no solo modernice, sino que también mejore la calidad del servicio público y la gestión municipal en el contexto peruano.

V. CONCLUSIONES

La implementación de soluciones de digitalización para mejorar el servicio tributario en los gobiernos locales es un proceso complejo y multifacético que requiere una planificación cuidadosa y una ejecución estratégica. Siguiendo estas recomendaciones, se puede mejorar significativamente la eficiencia, transparencia y calidad del servicio tributario, contribuyendo a una mayor satisfacción de los contribuyentes y una administración pública más efectiva. La digitalización no solo optimiza los procesos tributarios, sino que también fortalece la confianza y el cumplimiento de los ciudadanos, impulsando un desarrollo sostenible y equitativo en el ámbito local.

La presente investigación demostró la existencia de una correlación positiva media y significativa entre las variables de estudio. Este resultado coincide con estudios previos que destacan el impacto positivo de la digitalización en la optimización de procesos y la satisfacción del usuario. Para maximizar estos beneficios, se recomienda a las autoridades municipales invertir en tecnologías digitales, capacitar al personal y desarrollar políticas claras que promuevan la adopción de soluciones digitales. Además, debe realizarse un análisis preciso de los nichos de mejora, a fin de identificar las actividades del negocio que requieran digitalizarse de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.

Se estableció que existe entre la transformación digital y la calidad del servicio tributario una relación positiva débil, esto hace notar que, si bien hay una relación directa, los ciudadanos no la perciben en su correspondiente medida. Es de apreciarse que la definición misma de la transformación digital, todavía se encuentra para la mayoría de las personas como una definición que no aterriza en la operatividad de las actividades diarias, es necesario para esto enfatizar más clara y objetivamente en las acciones que representan algo tangible para los ciudadanos.

Se demostró que una asociación positiva media, como resultado del análisis entre las tecnologías emergentes y la calidad del servicio tributario, sugiere que la administración pública debe canalizar los proyectos digitales desde las líneas estratégicas para lograr ejecutarlos desde el nivel operativo y ser evaluados sobre indicadores de eficiencia que permitan medir su avance. Es necesario dotar a las áreas de tecnología, de personal idóneo en la creación de estas plataformas y en su administración, con el apoyo directo de los comités de gobierno y transformación

digital y la alta gerencia, y enunciarlos claramente en los planes de gobierno digital de manera prioritaria, orientados además a cumplir con la cuota de implementación de innovaciones bajo el uso de la inteligencia artificial, machine learning, big data, analítica de datos y otros conceptos de vanguardia en el manejo de la información digital.

Se estableció entre la definición de políticas y la calidad del servicio tributario una relación positiva media, lo cual nos permite establecer que existe una concordancia en la mejora de la percepción de calidad en base a la implementación de políticas que definan de una manera clara la injerencia de las tecnologías en la entrega del servicio. Es necesario, que, en los diferentes niveles de la administración, se comprenda de manera clara la necesidad de adecuación a las nuevas tendencias y soluciones, estableciendo los criterios para su implementación.

VI. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de determinar las acciones a tomar para la implementación de soluciones de digitalización en el servicio tributario se debe realizar un diagnóstico exhaustivo y una evaluación inicial de las necesidades y la infraestructura existente. Esta etapa implica una auditoría completa de los procesos tributarios actuales para identificar áreas críticas que requieren digitalización. Se debe analizar la eficiencia de los procesos manuales (procedimientos), el nivel de satisfacción de los contribuyentes y la frecuencia de errores en el trato de la información. En paralelo, es fundamental evaluar la infraestructura tecnológica existente, incluyendo servidores, redes y dispositivos de hardware, y los programas y licencias que se ponen a disposición, para asegurar que puedan soportar nuevas soluciones digitales. Un diagnóstico preciso permitirá desarrollar un plan de digitalización adaptado a las necesidades específicas del gobierno local, garantizando que los recursos se utilicen de manera eficiente y que las soluciones implementadas sean sostenibles a largo plazo.

Dado que el objetivo es mejorar la calidad de servicio que se presta a los contribuyentes, se requiere que, para maximizar el impacto de la digitalización en el servicio tributario, es fundamental mejorar la interacción con los contribuyentes. Esto implica desarrollar portales web y aplicaciones móviles intuitivos y accesibles que permitan a los contribuyentes realizar trámites, consultas y pagos en línea de manera sencilla y eficiente. Además, se deben implementar servicios de atención al cliente digitales, como chatbots y sistemas de tickets, para ofrecer soporte rápido y eficiente. Estas herramientas no solo mejoran la accesibilidad y la comodidad para los contribuyentes, sino que también reducen la carga de trabajo del personal de atención al cliente, permitiendo un enfoque más eficiente en la resolución de problemas complejos. La mejora de la interacción digital con los contribuyentes es crucial para aumentar la satisfacción y la confianza en el sistema tributario, facilitando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y el sinceramiento de los datos.

Un elemento crucial es la integración de tecnologías emergentes como un componente clave para la mejora del servicio tributario a través de la digitalización. Se deben identificar e implementar tecnologías avanzadas como la automatización de procesos, la analítica de datos, la inteligencia artificial y la tecnología blockchain,

entre otras. La automatización de tareas repetitivas y administrativas, como el procesamiento de declaraciones y pagos, contribuye a mejorar significativamente la eficiencia y reducir la incidencia de errores. La inteligencia artificial y el análisis de datos permiten mejorar la toma de decisiones, detectar fraudes y optimizar la recaudación tributaria, mientras que la tecnología blockchain puede asegurar la transparencia y la integridad de las transacciones tributarias. La implementación de estas tecnologías debe ser planificada y ejecutada de manera escalonada, asegurando que cada nueva herramienta se integre de manera efectiva con los sistemas existentes y se adapte a las necesidades específicas del gobierno local.

Una medida de suma importancia para el cumplimiento de las acciones identificadas en la evaluación inicial es crucial formular políticas claras y detalladas para la digitalización del servicio tributario. Estas políticas deben abordar aspectos esenciales como la seguridad de la información, la interoperabilidad de los sistemas, la privacidad de los datos de los contribuyentes y el uso masivo y seguro de los medios digitales. Además, se debe desarrollar una estrategia de implementación que contemple fases de despliegue progresivas, objetivos específicos, un cronograma detallado y la asignación de responsabilidades a cada etapa del proceso.

En este camino, la gestión del conocimiento a través de acciones específicas de capacitación en los planes de desarrollo de personas de la entidad es de suma importancia para su divulgación. Es fundamental que esta estrategia esté alineada con los objetivos generales de modernización del gobierno local y cuente con el respaldo de la alta dirección. Una definición clara de políticas y estrategias proporcionará una hoja de ruta coherente y permitirá gestionar de manera efectiva los cambios organizacionales y tecnológicos necesarios para la digitalización.

REFERENCIAS

- Alvarado, U. y Paca, F. (2021). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. México. <https://goo.su/LbZug>
- Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. CEMPRO. Panorama Editorial. <https://goo.su/NEliqlv>
- Andrade, P. (2022). *La transformación digital en la mejora de los procesos de tributación*. [tesis de maestría, Universidad Israel]. Repositorio Institucional UI. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2937/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMT-378.242-2022-001.pdf>
- Amasifuen, M. (2015). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista Accounting power for business*. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión-Tarapoto. <https://goo.su/TbKDA>
- Au, L., Hoang, H. y Ho, L. (2023). Tax service quality for enterprises: development of a valid measurement scale. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, vol. 15 N° 3, 345-360. <https://doi.org/10.1108/APJBA-01-2021-0033>
- Baque E., Salazar, G. y Jaime. M. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Revista Avances*. *Avances*, 22(1), 51-63. <https://goo.su/x66l>
- Cabrera, M., Sánchez-Chero, M., Cachay, L. y Rosas-Prado, C. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Revista de Ciencias Sociales. (Ve)*, vol. 27, núm. Esp.3, pp. 204-218, 2021. Universidad de Zulia. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276018/html/>

- Callohuanca, E., Flores, L. y Sucari, W. (2020). Educación tributaria y recaudación fiscal de rentas de primera categoría en estudiantes universitarios del Perú. *Revista Innova Educación*. Vol. 2, Nº. 3, 2020. <https://goo.su/JA0D8h>
- Calva, J. (2004). *Las necesidades de información fundamentos Teóricos y Métodos*. Universidad Autónoma de México. Centro Universitario Investigaciones Bibliotecológicas. <https://acortar.link/HRTZuc>
- Campbell, D. y Stanley, J. (2011). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social*. 2ª ed. Amorrortu Editores. <https://www.marcialpons.es/libros/disenos-experimentales-y-cuasiexperimentales-en-la-investigacion-social/9789505182329/>
- Celis, C. y Ramon, W. (2023). Artículo de revisión del panorama en términos de transformación digital y oportunidades de mejora en empresas del sector productivo en el área metropolitana de Cúcuta. *Facultad de Ingenierías. Universidad Libre Seccional Cúcuta*. <https://goo.su/mmYp>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. Vol. 39 (Nº 50) Año 2018. Pág. 14. <https://acortar.link/zG1Uzy>
- Chen, C. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems - An empirical study. *Information & Management*. Volume 47, Issues 5-6, August 2010, Pages 308-315. 47, 308-315. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.005>
- Chocobar, M. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *IUS ET VERITAS*, (65), 41-56. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.003>
- Clemenza, C., Gotera, A. y Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista*

Venezolana de Gerencia, 15(49), 103-124.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012358007>

Cortijo, G. y Auccahuasi, W. (2023). Método para la toma de decisiones en la gestión municipal mediante el sistema de cuadro de mando integral. *4th International Conference on Electronics and Sustainable Communication Systems, ICESC 2023 – Proceedings*. Pp. 1766-1773. Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos Inc.
<https://doi.org/10.1109/ICESC57686.2023.10193627>

Cristia, J. y Vlaicu, R. (2022). *Digitalizar los servicios públicos*. Banco Interamericano de Desarrollo. Biblioteca Felipe Herrera.
<https://acortar.link/7t08vQ>

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus, vol. 12, núm. Ext, 2006, pp. 180-205 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>

Dahlgaard-Park, S., Reyes, L. y Chen, C. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Gestión de calidad total y excelencia empresarial, 29, 1108 - 1128*.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>

Dhingra, D., Agarwal, V. y Ashok, S. (2021). Emerging Technologies in Financial Services. Disruptive Technology and Digital Transformation for Business and Government. *IGI GLOBAL. 323-347*. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8583-2.CH017>

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. https://gestionempresarialuts.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/08/calidad_productividad_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf

- Díaz, I. (2022). *Digitalización del archivo de la Sunarp y la mejora en los procesos registrales, Wanchaq, Cusco, 2022* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/126618>
- Escobar, M. Mercado, M. y Rodríguez, R. (2020). Beneficios ofrecidos por la gestión del big data en las instituciones gubernamentales en la era de la digitalización. *Revista La Propiedad Inmaterial. Edición N°30*. <https://acortar.link/j0yvH1>
- Fernández, A. y Prendes, M. (2022). Evaluación del proceso de digitalización de un centro de enseñanza secundaria con la herramienta selfie. *Contextos educativos: revista de educación. 2022, n. 30; p. 99-116*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/241979>
- Galindo, O. (2020). Transformación digital: una agenda de oportunidades para la investigación y la práctica. *Revista Perspectiva Empresarial, Vol. 7, No. 2. Editorial Transformación Digital*. <https://www.redalyc.org/pdf/6722/672271537001.pdf>
- Gonzales, I. (2023). *Optimización de Procesos Internos a través de la Digitalización y Automatización en INGEROP T3* [tesis de maestría, Tecnológico de Monterrey]. Repositorio Institucional TM. <https://hdl.handle.net/11285/651599>
- Gutierrez, J. (2018). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Ciencia y Tecnología. 16(2):165-176, 2020*. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación. México*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Sexta

edición. ISBN: 978-1-4562-2396-0. Pp. 305. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México*. México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, V. y Lora, M. (2019). Relación entre la actitud hacia el trabajo en equipo con la calidad de atención desde la percepción usuario en salud. Hospital Cesar Vallejo Mendoza - Santiago de Chuco, 2016. *Revista Colombiana Salud Libre*, 14(1). <https://doi.org/10.18041/1900-7841/rcslibre.2019v14n1.5625>

Huang, J. y Karduck, A. (2017). A Methodology for Digital Government Transformation. *Journal of Economics, Business and Management*, 5, 246-254. <https://doi.org/10.18178/JOEBM.2017.5.5.521>

Hung, S. y Chu, Y. (2006). Stimulating new industries from emerging technologies: challenges for the public sector. *Technovation*. Vol.26, 104-110. <https://doi.org/10.1016/J.TECHNOVATION.2004.07.018>

Koval, V., Soloviova, O. y Nosatov, I. (2023). *Research on the development of digital transformation in the context of european integration*. Estado y Regiones. Serie: Economía y Empresa. <https://doi.org/10.32782/1814-1161/2023-2-1>

Lewis-Beck, M., Bryman, A. y Futing, T. (2004). Hypothetico-deductive method. In *The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods (Vol. 0, pp. 469-470)*. Sage Publications, Inc.. <https://doi.org/10.4135/9781412950589>

Llorente, J. (2016). La Transformación Digital. Desarrollando Ideas. *Revista UNO*. Edición N°24. <https://www.revista-uno.com/wp->

content/uploads/2014/04/UNO24.pdf

- Luhmann, N. (2016). *Nueva Teoría General de Sistemas*. Distribbooks Editores. https://www.academia.edu/32369007/Libro_Niklas_Luhmann_Nueva_Teor%C3%ADa_de_Sistemas
- Mandel, G. (2009). Regulating Emerging Technologies. *Law, Innovation and Technology*, 1, 75 - 92. <https://doi.org/10.1080/17579961.2009.11428365>
- Mondéjar, M., Avtar, R., Diaz, H., Dubey, R., Esteban, J., Gómez-Morales, A., Hallam, B., Mbungu, N., Okolo, C., Prasad, K., Ella, Q. y García-Segura, S. (2021). Digitalization to achieve sustainable development goals: Steps towards a Smart Green Planet. *La ciencia del medio ambiente total*, 794, 148539. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2021.148539>
- Natalini, A. y Stolfi, F. (2012). *Mechanisms and public administration reform: italian cases of better regulation and digitalization*. *Administración Pública*, 90, 529-543. <https://doi.org/10.1111/J.1467-9299.2011.01998.X>
- O'Hara, G., Lapworth, E., y Lampert, C. (2020). Cultivating Digitization Competencies: A Case Study in Leveraging Grants as Learning Opportunities in Libraries and Archives. *ITAL, Information Technology and Libraries*, Vol. 39(No. 4). <https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.11859>
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*. Vol. 17. Pp. 460-469. <https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: Perú: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*. <https://doi.org/10.1787/9789264265226-es>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). *Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe. Construyendo servicios públicos inclusivos y responsivos*. https://www.oecd.org/es/publications/2023/09/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean_75a4be05.html
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oviedo, H. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Vol.34 no.4 Bogotá Sep./Dec. 2005. <https://goo.su/zQXxMQ>
- Pignuoli, S. (2013). Digitalización de la síntesis comunicativa desde la Teoría General de Sistemas Sociales. *X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires*. <https://cdsa.aacademica.org/000-038/294.pdf>
- Pinto, Y. (2023). *La digitalización de servicios financieros y su relación con la satisfacción de los clientes del banco de la nación de la ciudad de Tacna, año 2022* [tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2792>
- Psomas, E., Vouzas, F. y Kafetzopoulos, D. (2013). Quality management benefits through the “soft” and “hard” aspect of TQM in food companies. *The TQM Journal*. Vol. 26. <http://dx.doi.org/10.1108/TQM-02-2013-0017>
- Reier, R. y Nañez, S. (2022). *Digitalización de empresas y economía: tendencias actuales*. Dykinson eBook. <https://www.dykinson.com/libros/digitalizacion-de-empresas-y-economia-tendencias-actuales/9788411226233/>

- Reyes, L. y Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del Conocimiento*. <https://acortar.link/jMuMvj>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Romero, M. (2016). Prueba de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del trabajo*. Vol. 6, Número 3. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Royakkers, L., Timmer, J., Kool, L. y Est, R. (2018). Societal and ethical issues of digitization. *Ethics and Information Technology*, 20, 127-142. <https://doi.org/10.1007/s10676-018-9452-x>
- Senin, S., Fahmy-Abdullah, M. y Masrom, M. (2020). The implementation of green transportation towards low carbon city. *International Conference on Biodiversity 2020*. IOP Publishing. <https://goo.su/PL8K1>
- Sugiyarti, S., Larasati, E., Suwitri, S. y Ngatno, N. (2021). Tax Service Quality In Increasing Taxpayer Compliance In The Cirebon Satu Pratama Office. *Actas de la 1.ª Conferencia Internacional Tidar sobre el avance de la sabiduría local hacia las megatendencias globales, TIC 2020, 21 y 22 de octubre de 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311924>
- Vargas, E. (2023). *Digitalización de historias clínicas y calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco, 2010 – 2022* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121364>

- Venegas, L. y Moreira, P. (2021). Las Tecnologías Emergentes y su Aplicación a los Procesos de Enseñanza Aprendizaje en Educación Superior. *Polo del Conocimiento*. Edición 63. Vol. 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219360>
- Villa, C., Camacho, C. y Bernal, D. (2018). Análisis de datos como alternativa para la evaluación de impacto de los programas sociales. *El Colegio de Jalisco septiembre 2020-febrero 2021 núm. 20*. <https://acortar.link/AGbi5U>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Zaidi-Chtourou, S. y Bouzidi, L. (2010). Information Usefulness in an Information System: Performance at the Strategic Level of the Organization. *Comunicaciones del IbIMA*, 1-18. <https://doi.org/10.5171/2010.613429>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables.

Operacionalización de la Variable 1: Digitalización

Variables de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Digitalización	Las tecnologías digitales pueden generar valor de tres formas: reduciendo costos, incrementando beneficios y ampliando el acceso a servicios. En cuanto a los costos, la digitalización permite reducir aquellos relacionados con la replicación, el procesamiento, el transporte, la comunicación y la verificación de información. Las aplicaciones digitales también crean valor al aumentar los beneficios de los servicios públicos. (Cristia y Vlaicu, 2022).	La digitalización, conlleva a utilizar las tecnologías digitales de manera que se puedan optimizar los procesos y permitir la entrega de servicios más eficiente a los ciudadanos. La presente variable será medida con la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, el cual está conformado por 18 preguntas.	D1: Transformación digital. D2: Tecnologías emergentes. D3: Definición de políticas.	Procesos automatizados. Satisfacción del usuario. Ahorro de costos. Proyectos piloto. Adopción de tecnologías. Mejoras a la experiencia de usuario. Políticas emitidas. Comunicación. Grado de Cumplimiento.	Según la escala de Likert: 5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca

Operacionalización de la Variable 2: Calidad del servicio tributario.

Variables de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio tributario	La necesidad de información es un concepto primario diseñado para especificar un estado psicológico del hombre. la información es algo que el ser humano genera y registra en un soporte, con miras a su posterior utilización por él mismo; entonces esta explicación tiene como marco a la información que se encuentra registrada en algún soporte impreso, audiovisual o electrónico. (Calva, 2004).	Se define la calidad de servicio tributario, en relación directa con la disposición de la información y las técnicas utilizadas para poderlas entregar a los ciudadanos, lo cual permite determinar el grado de calidad en la prestación del servicio. La presente variable será medida con la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, el cual está conformado por 18 preguntas.	D1: Utilidad D2: Contenido D3: Disponibilidad	Medios. Tiempo de entrega. Facilidad de uso. Claridad de la información. Cantidad de material disponible. Precisión de la información. Disponibilidad en línea. Puntos de acceso. Tiempo de entrega.	Según la escala de Likert: 5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir las variables digitalización y calidad del servicio tributario. A continuación, se muestra el cuestionario, indicando el consentimiento informado y los datos generales:



Cuestionario sobre Investigación: "La digitalización y la calidad del servicio tributario en una municipalidad de Lima, 2024".

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información sobre la influencia de la digitalización en la calidad del servicio tributario que se presta en las municipalidades. Se agradece de antemano, su interés y colaboración en el llenado de la misma, con la debida sinceridad y de acuerdo a su criterio.

Sus respuestas serán tomadas de manera confidencial y solo serán analizadas para fines de la presente investigación. No hay respuesta correctas o incorrectas.

Los datos recolectados son anónimos y no tienen ninguna identificación en particular. Se garantiza 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 para los fines previstos.

¿Está de acuerdo en colaborar en la presente investigación, con las condiciones previstas? *

- Si
 No

Ambiente: ¿El presente cuestionario ha sido tomado durante el proceso de sus gestiones tributarias en la entidad? *

- Si
 No

Datos Generales

Género *

- Masculino
 Femenino

Edad *

Tu respuesta _____

Se presenta a continuación el formulario con las 36 preguntas que lo conforman para el análisis de las dos variables de estudio.

27/5/24, 11:08 Cuestionario sobre Investigación: "La digitalización y la calidad del servicio tributario en una municipalidad de Lima, 2024".

Cuestionario sobre Investigación: "La digitalización y la calidad del servicio tributario en una municipalidad de Lima, 2024".

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información sobre la influencia de la digitalización en la calidad del servicio tributario que se presta en las municipalidades. Se agradece de antemano, su interés y colaboración en el llenado de la misma, con la debida sinceridad y de acuerdo a su criterio.

Sus respuestas serán tomadas de manera confidencial y solo serán analizadas para fines de la presente investigación. No hay respuesta correctas o incorrectas.

Los datos recolectados son anónimos y no tienen ninguna identificación en particular. Se garantiza 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 para los fines previstos.

gcortijor@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

¿Está de acuerdo en colaborar en la presente investigación, con las condiciones previstas? *

Si

No

Ambiente: ¿El presente cuestionario ha sido tomado durante el proceso de sus gestiones tributarias en la entidad? *

Si

No





<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScloZbpVI4hDQidMfNjY7Fwb3zQxq1F3bwDBMHFFa0zgPHJQ/viewform>

1/15

Datos Generales

Género *

- Masculino
- Femenino

Edad *

Tu respuesta

¿Cuál fue el proceso tributario realizado? *

- Consulta de información tributaria.
- Consulta sobre trámite o expediente.
- Consulta sobre estado de cuenta, cuponera o pagos realizados.
- Pago de tributos, tasas u otros conceptos.
- Actualización de datos.
- Reclamos

Parte 1- Digitalización: (1)Transformación Digital

1. ¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los procesos tributarios en línea? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



2. ¿Cree que la digitalización de los procesos reduciría el tiempo necesario para completar trámites tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

3. ¿Está satisfecho con la facilidad de uso de los servicios tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

4. ¿Considera que los servicios tributarios cumplen con sus expectativas? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



5. ¿Ha notado una reducción en los costos asociados a los trámites tributarios gracias a la digitalización? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

6. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los gastos relacionados con la gestión de trámites tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

Parte 1 - Digitalización: (2)Tecnologías emergentes

7. ¿Está al tanto de proyectos piloto de tecnologías emergentes en los servicios tributarios de la municipalidad? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



8. ¿Considera que los proyectos piloto de nuevas tecnologías han mejorado los servicios tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

9. ¿Percibe que la adopción de nuevas tecnologías ha facilitado los trámites tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

10. ¿Cree que la adopción de nuevas tecnologías ha mejorado la eficiencia de los servicios tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



11. ¿Considera que las nuevas tecnologías han mejorado su experiencia al realizar trámites tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

12. ¿Está satisfecho con las mejoras en la experiencia de usuario gracias al uso de nuevas tecnologías en los servicios tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

Parte 1- Digitalización: (3)Definición de políticas

13. ¿Está al tanto de las nuevas políticas emitidas para la digitalización de los servicios tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



14. ¿Cree que las políticas emitidas para la digitalización son claras y comprensibles? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

15. ¿Considera que la comunicación sobre las políticas de digitalización ha sido efectiva? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

16. ¿Está satisfecho con la cantidad de información proporcionada sobre las políticas para la digitalización? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



17. ¿Percibe que las políticas de digitalización se están cumpliendo adecuadamente? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

18. ¿Considera que la implementación de las políticas de digitalización ha sido efectiva? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

Parte 2 - Calidad del servicio tributario: (1)Utilidad

19. ¿Está satisfecho con la variedad de medios disponibles para realizar trámites tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



20. ¿Cree que los medios disponibles para realizar trámites tributarios son adecuados? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

21. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de los servicios tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

22. ¿Considera que los servicios tributarios se entregan en un tiempo razonable? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



23. ¿Encuentra fácil de usar los servicios tributarios en línea? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

24. ¿Considera que los trámites tributarios son fáciles de completar? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

Parte 2 - Calidad del servicio tributario: (2)Contenido

25. ¿Considera que la información proporcionada en los servicios tributarios es clara y comprensible? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



26. ¿Está satisfecho con la claridad de las instrucciones para realizar trámites tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

27. ¿Cree que hay suficiente material disponible para guiarlo en los trámites tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

28. ¿Está satisfecho con la cantidad de recursos educativos disponibles sobre temas tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



29. ¿Confía en la precisión de la información proporcionada en los servicios tributarios? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

30. ¿Considera que la información proporcionada por los servicios tributarios es precisa y exacta? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

Parte 2 - Calidad del servicio tributario: (3)Disponibilidad

31. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios tributarios en línea? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



32. ¿Encuentra que los servicios tributarios en línea están disponibles cuando los *
necesita?

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

33. ¿Considera que hay suficientes puntos de acceso físico para realizar trámites *
tributarios?

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

34. ¿Está satisfecho con la distribución geográfica de los puntos de acceso para *
servicios tributarios?

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)



35. ¿Está satisfecho con la variedad de canales de atención disponibles para consultas tributarias? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

36. ¿Encuentra efectivos los canales de atención disponibles para resolver sus consultas tributarias? *

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

Muchas gracias por su tiempo e interes por la presente investigación para la mejora del servicio prestado.

Enviar

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



Anexo 3: Evaluación por Juicio de expertos.

Para la evaluación del instrumento se ha convocado a los siguientes expertos:

Ítem	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión	Criterio de Evaluación				Evaluación Final
				Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
1	Dr. Raúl Eduardo Reyes Ramírez	Gestión Pública	Aplicable	1	1	1	1	1
2	Dr. Germán Vicente Garay Flores	Metodólogo	Aplicable	1	1	1	1	1
3	Mg. Alberto Evans Majo Marrufo	Gestión Pública	Aplicable	1	1	1	1	1

Resultado:

Criterio	Resultado	Detalle
Suficiencia	1: de acuerdo	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.
Claridad	1: de acuerdo	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
Coherencia	1: de acuerdo	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.
Relevancia	1: de acuerdo	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.

Validación de la Variable 1: Digitalización

Validador de Juicio de Experto N°1

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DIGITALIZACIÓN

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DIGITALIZACIÓN

Definición de la variable: Las tecnologías digitales pueden generar valor de tres formas: reduciendo costos, incrementando beneficios y ampliando el acceso a servicios. En cuanto a los costos, la digitalización permite reducir aquellos relacionados con la replicación, el procesamiento, el transporte, la comunicación y la verificación de información. Las aplicaciones digitales también crean valor al aumentar los beneficios de los servicios públicos. <https://acortar.link/7t08vQ>

Instrumento elaborado en base a los aportes de Julián Cristia y Razvan Vlaicu.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	e	
			i	r	e	v	
			c	i	r	e	
			i	d	e	a	
			e	a	n	n	
			n	d	c	c	

			c i a		i a	i a	
Transformación digital	Procesos automatizados	1. ¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los procesos tributarios en línea?	1	1	1	1	
		2. ¿Cree que la digitalización de los procesos reduciría el tiempo necesario para completar trámites tributarios?	1	1	1	1	
	Satisfacción	3. ¿Está satisfecho con la facilidad de uso de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que los servicios tributarios cumplen con sus expectativas?	1	1	1	1	
	Ahorro de costos	5. ¿Ha notado una reducción en los costos asociados a los trámites tributarios gracias a la digitalización?	1	1	1	1	
		6. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los gastos relacionados con la gestión de trámites tributarios?	1	1	1	1	

Tecnologías emergentes	Proyectos piloto	7. ¿Está al tanto de proyectos piloto de tecnologías emergentes en los servicios tributarios de la municipalidad?	1	1	1	1	
		8. ¿Considera que los proyectos piloto de nuevas tecnologías han mejorado los servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Adopción de Tecnologías	9. ¿Percibe que la adopción de nuevas tecnologías ha facilitado los trámites tributarios?	1	1	1	1	
		10. ¿Cree que la adopción de nuevas tecnologías ha mejorado la eficiencia de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Mejoras a la experiencia de usuario	11. ¿Considera que las nuevas tecnologías han mejorado su experiencia al realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		12. ¿Está satisfecho con las mejoras en la experiencia de usuario gracias al uso de	1	1	1	1	

		nuevas tecnologías en los servicios tributarios?					
Definición de políticas	Políticas emitidas	13. ¿Está al tanto de las nuevas políticas emitidas para la digitalización de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		14. ¿Cree que las políticas emitidas para la digitalización son claras y comprensibles?	1	1	1	1	
	Comunicación	15. ¿Considera que la comunicación sobre las políticas de digitalización ha sido efectiva?	1	1	1	1	
		16. ¿Está satisfecho con la cantidad de información proporcionada sobre las políticas para la digitalización?	1	1	1	1	
	Grado de Cumplimiento	17. ¿Percibe que las políticas de digitalización se están cumpliendo adecuadamente?	1	1	1	1	
		18. ¿Considera que la implementación de las políticas de digitalización ha sido efectiva?	1	1	1	1	

Cuestionario para medir la variable digitalización.

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

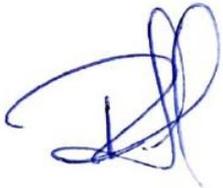
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Transformación digital	5	4	3	2	1
1. ¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los procesos tributarios en línea?					
2. ¿Cree que la digitalización de los procesos reduciría el tiempo necesario para completar trámites tributarios?					
3. ¿Está satisfecho con la facilidad de uso de los servicios tributarios?					
4. ¿Considera que los servicios tributarios cumplen con sus expectativas?					
5. ¿Ha notado una reducción en los costos asociados a los trámites tributarios gracias a la digitalización?					
6. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los gastos relacionados con la gestión de trámites tributarios?					
Dimensión 2: Tecnologías emergentes					
7. ¿Está al tanto de proyectos piloto de tecnologías emergentes en los servicios tributarios de la municipalidad?					

8. ¿Considera que los proyectos piloto de nuevas tecnologías han mejorado los servicios tributarios?					
9. ¿Percibe que la adopción de nuevas tecnologías ha facilitado los trámites tributarios?					
10. ¿Cree que la adopción de nuevas tecnologías ha mejorado la eficiencia de los servicios tributarios?					
11. ¿Considera que las nuevas tecnologías han mejorado su experiencia al realizar trámites tributarios?					
12. ¿Está satisfecho con las mejoras en la experiencia de usuario gracias al uso de nuevas tecnologías en los servicios tributarios?					
Dimensión 3: Definición de políticas					
13. ¿Está al tanto de las nuevas políticas emitidas para la digitalización de los servicios tributarios?					
14. ¿Cree que las políticas emitidas para la digitalización son claras y comprensibles?					
15. ¿Considera que la comunicación sobre las políticas de digitalización ha sido efectiva?					
16. ¿Está satisfecho con la cantidad de información proporcionada sobre las políticas para la digitalización?					
17. ¿Percibe que las políticas de digitalización se están cumpliendo adecuadamente?					
18. ¿Considera que la implementación de las políticas de digitalización ha sido efectiva?					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre digitalización.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Raúl Eduardo Reyes Ramírez
Documento de identidad	48797566
Años de experiencia laboral	15 años
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) - PROMOVILIDAD
Número telefónico	991979726
Correo electrónico	ing.reyesramirez@gmail.com
Firma	
Fecha	13 / 05 / 2024

Validador de Juicio de Experto N°2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DIGITALIZACIÓN

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DIGITALIZACIÓN

Definición de la variable: Las tecnologías digitales pueden generar valor de tres formas: reduciendo costos, incrementando beneficios y ampliando el acceso a servicios. En cuanto a los costos, la digitalización permite reducir aquellos relacionados con la replicación, el procesamiento, el transporte, la comunicación y la verificación de información. Las aplicaciones digitales también crean valor al aumentar los beneficios de los servicios públicos. <https://acortar.link/7t08vQ>

Instrumento elaborado en base a los aportes de Julián Cristia y Razvan Vlaicu.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	e	
			i	r	e	e	
			c	i	r	v	
			i	d	e	a	
			e	n	n	n	

			n c i a	a d	c i a	c i a	
Transformación digital	Procesos automatizados	1. ¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los procesos tributarios en línea?	1	1	1	1	
		2. ¿Cree que la digitalización de los procesos reduciría el tiempo necesario para completar trámites tributarios?	1	1	1	1	
	Satisfacción	3. ¿Está satisfecho con la facilidad de uso de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que los servicios tributarios cumplen con sus expectativas?	1	1	1	1	
	Ahorro de costos	5. ¿Ha notado una reducción en los costos asociados a los trámites tributarios gracias a la digitalización?	1	1	1	1	
		6. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los gastos relacionados con la gestión de trámites tributarios?	1	1	1	1	

Tecnologías emergentes	Proyectos piloto	7. ¿Está al tanto de proyectos piloto de tecnologías emergentes en los servicios tributarios de la municipalidad?	1	1	1	1	
		8. ¿Considera que los proyectos piloto de nuevas tecnologías han mejorado los servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Adopción de Tecnologías	9. ¿Percibe que la adopción de nuevas tecnologías ha facilitado los trámites tributarios?	1	1	1	1	
		10. ¿Cree que la adopción de nuevas tecnologías ha mejorado la eficiencia de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Mejoras a la experiencia de usuario	11. ¿Considera que las nuevas tecnologías han mejorado su experiencia al realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		12. ¿Está satisfecho con las mejoras en la experiencia de usuario gracias al uso de	1	1	1	1	

		nuevas tecnologías en los servicios tributarios?					
Definición de políticas	Políticas emitidas	13. ¿Está al tanto de las nuevas políticas emitidas para la digitalización de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		14. ¿Cree que las políticas emitidas para la digitalización son claras y comprensibles?	1	1	1	1	
	Comunicación	15. ¿Considera que la comunicación sobre las políticas de digitalización ha sido efectiva?	1	1	1	1	
		16. ¿Está satisfecho con la cantidad de información proporcionada sobre las políticas para la digitalización?	1	1	1	1	
	Grado de Cumplimiento	17. ¿Percibe que las políticas de digitalización se están cumpliendo adecuadamente?	1	1	1	1	
		18. ¿Considera que la implementación de las políticas de digitalización ha sido efectiva?	1	1	1	1	

Cuestionario para medir la variable digitalización.

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Transformación digital	5	4	3	2	1
1. ¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los procesos tributarios en línea?					
2. ¿Cree que la digitalización de los procesos reduciría el tiempo necesario para completar trámites tributarios?					
3. ¿Está satisfecho con la facilidad de uso de los servicios tributarios?					
4. ¿Considera que los servicios tributarios cumplen con sus expectativas?					
5. ¿Ha notado una reducción en los costos asociados a los trámites tributarios gracias a la digitalización?					
6. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los gastos relacionados con la gestión de trámites tributarios?					
Dimensión 2: Tecnologías emergentes					
7. ¿Está al tanto de proyectos piloto de tecnologías emergentes en los servicios tributarios de la municipalidad?					

8. ¿Considera que los proyectos piloto de nuevas tecnologías han mejorado los servicios tributarios?					
9. ¿Percibe que la adopción de nuevas tecnologías ha facilitado los trámites tributarios?					
10. ¿Cree que la adopción de nuevas tecnologías ha mejorado la eficiencia de los servicios tributarios?					
11. ¿Considera que las nuevas tecnologías han mejorado su experiencia al realizar trámites tributarios?					
12. ¿Está satisfecho con las mejoras en la experiencia de usuario gracias al uso de nuevas tecnologías en los servicios tributarios?					
Dimensión 3: Definición de políticas					
13. ¿Está al tanto de las nuevas políticas emitidas para la digitalización de los servicios tributarios?					
14. ¿Cree que las políticas emitidas para la digitalización son claras y comprensibles?					
15. ¿Considera que la comunicación sobre las políticas de digitalización ha sido efectiva?					
16. ¿Está satisfecho con la cantidad de información proporcionada sobre las políticas para la digitalización?					
17. ¿Percibe que las políticas de digitalización se están cumpliendo adecuadamente?					
18. ¿Considera que la implementación de las políticas de digitalización ha sido efectiva?					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre digitalización.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Germán Vicente Garay Flores
Documento de identidad	10790283
Años de experiencia laboral	50 años
Máximo grado académico	Doctor en ciencias de la educación
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Docente a tiempo completo
Número telefónico	986244412
Correo electrónico	gvgarayf@yahoo.es
Firma	
Fecha	13 / 05 / 2024

Validador de Juicio de Experto N°3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DIGITALIZACIÓN

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DIGITALIZACIÓN

Definición de la variable: Las tecnologías digitales pueden generar valor de tres formas: reduciendo costos, incrementando beneficios y ampliando el acceso a servicios. En cuanto a los costos, la digitalización permite reducir aquellos relacionados con la replicación, el procesamiento, el transporte, la comunicación y la verificación de información. Las aplicaciones digitales también crean valor al aumentar los beneficios de los servicios públicos. <https://acortar.link/7t08vQ>

Instrumento elaborado en base a los aportes de Julián Cristia y Razvan Vlaicu.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S	C	C	R	Observación
			f	l	o	e	
			i	a	h	e	
			c	r	e	v	
			i	d	e	a	
			e	a	n	n	
			n	d	c	c	

			c		i	i	
			a		a	a	
Transformación digital	Procesos automatizados	1. ¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los procesos tributarios en línea?	1	1	1	1	
		2. ¿Cree que la digitalización de los procesos reduciría el tiempo necesario para completar trámites tributarios?	1	1	1	1	
	Satisfacción	3. ¿Está satisfecho con la facilidad de uso de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que los servicios tributarios cumplen con sus expectativas?	1	1	1	1	
	Ahorro de costos	5. ¿Ha notado una reducción en los costos asociados a los trámites tributarios gracias a la digitalización?	1	1	1	1	
		6. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los gastos relacionados con la gestión de trámites tributarios?	1	1	1	1	

Tecnologías emergentes	Proyectos piloto	7. ¿Está al tanto de proyectos piloto de tecnologías emergentes en los servicios tributarios de la municipalidad?	1	1	1	1	
		8. ¿Considera que los proyectos piloto de nuevas tecnologías han mejorado los servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Adopción de Tecnologías	9. ¿Percibe que la adopción de nuevas tecnologías ha facilitado los trámites tributarios?	1	1	1	1	
		10. ¿Cree que la adopción de nuevas tecnologías ha mejorado la eficiencia de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Mejoras a la experiencia de usuario	11. ¿Considera que las nuevas tecnologías han mejorado su experiencia al realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		12. ¿Está satisfecho con las mejoras en la experiencia de usuario gracias al uso de	1	1	1	1	

		nuevas tecnologías en los servicios tributarios?					
Definición de políticas	Políticas emitidas	13. ¿Está al tanto de las nuevas políticas emitidas para la digitalización de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		14. ¿Cree que las políticas emitidas para la digitalización son claras y comprensibles?	1	1	1	1	
	Comunicación	15. ¿Considera que la comunicación sobre las políticas de digitalización ha sido efectiva?	1	1	1	1	
		16. ¿Está satisfecho con la cantidad de información proporcionada sobre las políticas para la digitalización?	1	1	1	1	
	Grado de Cumplimiento	17. ¿Percibe que las políticas de digitalización se están cumpliendo adecuadamente?	1	1	1	1	
		18. ¿Considera que la implementación de las políticas de digitalización ha sido efectiva?	1	1	1	1	

Cuestionario para medir la variable digitalización.

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

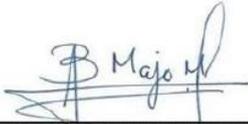
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Transformación digital	5	4	3	2	1
1. ¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los procesos tributarios en línea?					
2. ¿Cree que la digitalización de los procesos reduciría el tiempo necesario para completar trámites tributarios?					
3. ¿Está satisfecho con la facilidad de uso de los servicios tributarios?					
4. ¿Considera que los servicios tributarios cumplen con sus expectativas?					
5. ¿Ha notado una reducción en los costos asociados a los trámites tributarios gracias a la digitalización?					
6. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los gastos relacionados con la gestión de trámites tributarios?					
Dimensión 2: Tecnologías emergentes					
7. ¿Está al tanto de proyectos piloto de tecnologías emergentes en los servicios tributarios de la municipalidad?					

8. ¿Considera que los proyectos piloto de nuevas tecnologías han mejorado los servicios tributarios?					
9. ¿Percibe que la adopción de nuevas tecnologías ha facilitado los trámites tributarios?					
10. ¿Cree que la adopción de nuevas tecnologías ha mejorado la eficiencia de los servicios tributarios?					
11. ¿Considera que las nuevas tecnologías han mejorado su experiencia al realizar trámites tributarios?					
12. ¿Está satisfecho con las mejoras en la experiencia de usuario gracias al uso de nuevas tecnologías en los servicios tributarios?					
Dimensión 3: Definición de políticas					
13. ¿Está al tanto de las nuevas políticas emitidas para la digitalización de los servicios tributarios?					
14. ¿Cree que las políticas emitidas para la digitalización son claras y comprensibles?					
15. ¿Considera que la comunicación sobre las políticas de digitalización ha sido efectiva?					
16. ¿Está satisfecho con la cantidad de información proporcionada sobre las políticas para la digitalización?					
17. ¿Percibe que las políticas de digitalización se están cumpliendo adecuadamente?					
18. ¿Considera que la implementación de las políticas de digitalización ha sido efectiva?					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre digitalización.
Nombres y apellidos del experto	Mstro. Ing. Alberto Evans Majo Marrufo
Documento de identidad	18127353
Años de experiencia laboral	25 años
Máximo grado académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Docente a tiempo parcial, Escuela de PosGrado de la Universidad César Vallejo. Lima - Ate
Número telefónico	996 615 977
Correo electrónico	betomajo@yahoo.es
Firma	  ALBERTO EVANS MAJO MARRUFO INGENIERO CIVIL REG. C.I.P. N° 73296
Fecha	13 / 05 / 2024

Validación de la Variable 2: Calidad del servicio tributario

Validador de Juicio de Experto N°1

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO TRIBUTARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO TRIBUTARIO

Definición de la variable: La necesidad de información es un concepto primario diseñado para especificar un estado psicológico del hombre. la información es algo que el ser humano genera y registra en un soporte, con miras a su posterior utilización por él mismo; entonces esta explicación tiene como marco a la información que se encuentra registrada en algún soporte impreso, audiovisual o electrónico. <https://acortar.link/HRTZuc>

Instrumento elaborado en base a los aportes de Juan Calva Gonzáles.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	l	
			i	r	e	e	
			c	i	r	v	
			i	d	e	a	
			e		n	n	

			n c i a	a d	c i a	c i a	
Utilidad	Medios	1. ¿Está satisfecho con la variedad de medios disponibles para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		2. ¿Cree que los medios disponibles para realizar trámites tributarios son adecuados?	1	1	1	1	
	Tiempo de entrega	3. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que los servicios tributarios se entregan en un tiempo razonable?	1	1	1	1	
	Facilidad de uso	5. ¿Encuentra fácil de usar los servicios tributarios en línea?	1	1	1	1	
		6. ¿Considera que los trámites tributarios son fáciles de completar?	1	1	1	1	
Contenido	Claridad de la información	7. ¿Considera que la información proporcionada en los	1	1	1	1	

		servicios tributarios es clara y comprensible?					
		8. ¿Está satisfecho con la claridad de las instrucciones para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
	Cantidad de material disponible	9. ¿Cree que hay suficiente material disponible para guiarlo en los trámites tributarios?	1	1	1	1	
		10. ¿Está satisfecho con la cantidad de recursos educativos disponibles sobre temas tributarios?	1	1	1	1	
	Precisión de la información	11. ¿Confía en la precisión de la información proporcionada en los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		12. ¿Considera que la información proporcionada por los servicios tributarios es precisa y exacta?	1	1	1	1	
Disponibilidad	Disponibilidad en línea	13. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios tributarios en línea?	1	1	1	1	

		14. ¿Encuentra que los servicios tributarios en línea están disponibles cuando los necesita?	1	1	1	1	
	Puntos de acceso	15. ¿Considera que hay suficientes puntos de acceso físico para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		16. ¿Está satisfecho con la distribución geográfica de los puntos de acceso para servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Canales de atención	17. ¿Está satisfecho con la variedad de canales de atención disponibles para consultas tributarias?	1	1	1	1	
		18. ¿Encuentra efectivos los canales de atención disponibles para resolver sus consultas tributarias?	1	1	1	1	

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio tributario.

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

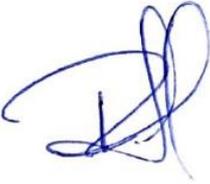
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Utilidad	5	4	3	2	1
1. ¿Está satisfecho con la variedad de medios disponibles para realizar trámites tributarios?					
2. ¿Cree que los medios disponibles para realizar trámites tributarios son adecuados?					
3. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de los servicios tributarios?					
4. ¿Considera que los servicios tributarios se entregan en un tiempo razonable?					
5. ¿Encuentra fácil de usar los servicios tributarios en línea?					
6. ¿Considera que los trámites tributarios son fáciles de completar?					
Dimensión 2: Contenido					
7. ¿Considera que la información proporcionada en los servicios tributarios es clara y comprensible?					
8. ¿Está satisfecho con la claridad de las instrucciones para realizar trámites tributarios?					

9. ¿Cree que hay suficiente material disponible para guiarlo en los trámites tributarios?					
10. ¿Está satisfecho con la cantidad de recursos educativos disponibles sobre temas tributarios?					
11. ¿Confía en la precisión de la información proporcionada en los servicios tributarios?					
12. ¿Considera que la información proporcionada por los servicios tributarios es precisa y exacta?					
Dimensión 3: Disponibilidad					
13. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios tributarios en línea?					
14. ¿Encuentra que los servicios tributarios en línea están disponibles cuando los necesita?					
15. ¿Considera que hay suficientes puntos de acceso físico para realizar trámites tributarios?					
16. ¿Está satisfecho con la distribución geográfica de los puntos de acceso para servicios tributarios?					
17. ¿Está satisfecho con la variedad de canales de atención disponibles para consultas tributarias?					
18. ¿Encuentra efectivos los canales de atención disponibles para resolver sus consultas tributarias?					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre calidad del servicio tributario.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Raúl Eduardo Reyes Ramírez
Documento de identidad	48797566
Años de experiencia laboral	15 años
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) - PROMOVILIDAD
Número telefónico	991979726
Correo electrónico	ing.reyesramirez@gmail.com
Firma	
Fecha	13 / 05 / 2024

Validador de Juicio de Experto N°2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO TRIBUTARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO TRIBUTARIO

Definición de la variable: La necesidad de información es un concepto primario diseñado para especificar un estado psicológico del hombre. La información es algo que el ser humano genera y registra en un soporte, con miras a su posterior utilización por él mismo; entonces esta explicación tiene como marco a la información que se encuentra registrada en algún soporte impreso, audiovisual o electrónico. <https://acortar.link/HRTZuc>

Instrumento elaborado en base a los aportes de Juan Calva Gonzáles.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	l	
			i	r	e	e	
			c	i	r	v	
			i	d	e	a	
			e		n	n	

			n c i a	a d	c i a	c i a	
Utilidad	Medios	1. ¿Está satisfecho con la variedad de medios disponibles para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		2. ¿Cree que los medios disponibles para realizar trámites tributarios son adecuados?	1	1	1	1	
	Tiempo de entrega	3. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que los servicios tributarios se entregan en un tiempo razonable?	1	1	1	1	
	Facilidad de uso	5. ¿Encuentra fácil de usar los servicios tributarios en línea?	1	1	1	1	
		6. ¿Considera que los trámites tributarios son fáciles de completar?	1	1	1	1	
Contenido	Claridad de la información	7. ¿Considera que la información proporcionada en los	1	1	1	1	

		servicios tributarios es clara y comprensible?					
		8. ¿Está satisfecho con la claridad de las instrucciones para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
	Cantidad de material disponible	9. ¿Cree que hay suficiente material disponible para guiarlo en los trámites tributarios?	1	1	1	1	
		10. ¿Está satisfecho con la cantidad de recursos educativos disponibles sobre temas tributarios?	1	1	1	1	
	Precisión de la información	11. ¿Confía en la precisión de la información proporcionada en los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		12. ¿Considera que la información proporcionada por los servicios tributarios es precisa y exacta?	1	1	1	1	
Disponibilidad	Disponibilidad en línea	13. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios tributarios en línea?	1	1	1	1	

		14. ¿Encuentra que los servicios tributarios en línea están disponibles cuando los necesita?	1	1	1	1	
	Puntos de acceso	15. ¿Considera que hay suficientes puntos de acceso físico para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		16. ¿Está satisfecho con la distribución geográfica de los puntos de acceso para servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Canales de atención	17. ¿Está satisfecho con la variedad de canales de atención disponibles para consultas tributarias?	1	1	1	1	
		18. ¿Encuentra efectivos los canales de atención disponibles para resolver sus consultas tributarias?	1	1	1	1	

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio tributario.

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

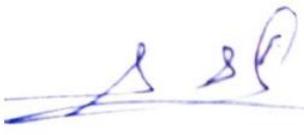
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Utilidad	5	4	3	2	1
1. ¿Está satisfecho con la variedad de medios disponibles para realizar trámites tributarios?					
2. ¿Cree que los medios disponibles para realizar trámites tributarios son adecuados?					
3. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de los servicios tributarios?					
4. ¿Considera que los servicios tributarios se entregan en un tiempo razonable?					
5. ¿Encuentra fácil de usar los servicios tributarios en línea?					
6. ¿Considera que los trámites tributarios son fáciles de completar?					
Dimensión 2: Contenido					
7. ¿Considera que la información proporcionada en los servicios tributarios es clara y comprensible?					
8. ¿Está satisfecho con la claridad de las instrucciones para realizar trámites tributarios?					

9. ¿Cree que hay suficiente material disponible para guiarlo en los trámites tributarios?					
10. ¿Está satisfecho con la cantidad de recursos educativos disponibles sobre temas tributarios?					
11. ¿Confía en la precisión de la información proporcionada en los servicios tributarios?					
12. ¿Considera que la información proporcionada por los servicios tributarios es precisa y exacta?					
Dimensión 3: Disponibilidad					
13. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios tributarios en línea?					
14. ¿Encuentra que los servicios tributarios en línea están disponibles cuando los necesita?					
15. ¿Considera que hay suficientes puntos de acceso físico para realizar trámites tributarios?					
16. ¿Está satisfecho con la distribución geográfica de los puntos de acceso para servicios tributarios?					
17. ¿Está satisfecho con la variedad de canales de atención disponibles para consultas tributarias?					
18. ¿Encuentra efectivos los canales de atención disponibles para resolver sus consultas tributarias?					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre calidad del servicio tributario.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Germán Vicente Garay Flores
Documento de identidad	10790283
Años de experiencia laboral	50 años
Máximo grado académico	Doctor en Ciencias de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Docente a tiempo completo
Número telefónico	986244412
Correo electrónico	gvgarayf@yahoo.es
Firma	
Fecha	13 / 05 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO TRIBUTARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO TRIBUTARIO

Definición de la variable: La necesidad de información es un concepto primario diseñado para especificar un estado psicológico del hombre. la información es algo que el ser humano genera y registra en un soporte, con miras a su posterior utilización por él mismo; entonces esta explicación tiene como marco a la información que se encuentra registrada en algún soporte impreso, audiovisual o electrónico. <https://acortar.link/HRTZuc>

Instrumento elaborado en base a los aportes de Juan Calva Gonzáles.

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	l	
			i	r	e	e	
			c	i	r	v	
			i	d	e	a	
			e	a	n	n	
			n	d	c	c	

			c i a		i a	i a	
Utilidad	Medios	1. ¿Está satisfecho con la variedad de medios disponibles para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		2. ¿Cree que los medios disponibles para realizar trámites tributarios son adecuados?	1	1	1	1	
	Tiempo de entrega	3. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que los servicios tributarios se entregan en un tiempo razonable?	1	1	1	1	
	Facilidad de uso	5. ¿Encuentra fácil de usar los servicios tributarios en línea?	1	1	1	1	
		6. ¿Considera que los trámites tributarios son fáciles de completar?	1	1	1	1	
Contenido	Claridad de la información	7. ¿Considera que la información proporcionada en los	1	1	1	1	

		servicios tributarios es clara y comprensible?					
		8. ¿Está satisfecho con la claridad de las instrucciones para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
	Cantidad de material disponible	9. ¿Cree que hay suficiente material disponible para guiarlo en los trámites tributarios?	1	1	1	1	
		10. ¿Está satisfecho con la cantidad de recursos educativos disponibles sobre temas tributarios?	1	1	1	1	
	Precisión de la información	11. ¿Confía en la precisión de la información proporcionada en los servicios tributarios?	1	1	1	1	
		12. ¿Considera que la información proporcionada por los servicios tributarios es precisa y exacta?	1	1	1	1	
Disponibilidad	Disponibilidad en línea	13. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios tributarios en línea?	1	1	1	1	

		14. ¿Encuentra que los servicios tributarios en línea están disponibles cuando los necesita?	1	1	1	1	
	Puntos de acceso	15. ¿Considera que hay suficientes puntos de acceso físico para realizar trámites tributarios?	1	1	1	1	
		16. ¿Está satisfecho con la distribución geográfica de los puntos de acceso para servicios tributarios?	1	1	1	1	
	Canales de atención	17. ¿Está satisfecho con la variedad de canales de atención disponibles para consultas tributarias?	1	1	1	1	
		18. ¿Encuentra efectivos los canales de atención disponibles para resolver sus consultas tributarias?	1	1	1	1	

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio tributario.

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título La digitalización y la calidad de los servicios tributarios en una municipalidad distrital de Lima, 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

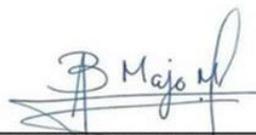
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Utilidad	5	4	3	2	1
1. ¿Está satisfecho con la variedad de medios disponibles para realizar trámites tributarios?					
2. ¿Cree que los medios disponibles para realizar trámites tributarios son adecuados?					
3. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de los servicios tributarios?					
4. ¿Considera que los servicios tributarios se entregan en un tiempo razonable?					
5. ¿Encuentra fácil de usar los servicios tributarios en línea?					
6. ¿Considera que los trámites tributarios son fáciles de completar?					
Dimensión 2: Contenido					
7. ¿Considera que la información proporcionada en los servicios tributarios es clara y comprensible?					
8. ¿Está satisfecho con la claridad de las instrucciones para realizar trámites tributarios?					

9. ¿Cree que hay suficiente material disponible para guiarlo en los trámites tributarios?					
10. ¿Está satisfecho con la cantidad de recursos educativos disponibles sobre temas tributarios?					
11. ¿Confía en la precisión de la información proporcionada en los servicios tributarios?					
12. ¿Considera que la información proporcionada por los servicios tributarios es precisa y exacta?					
Dimensión 3: Disponibilidad					
13. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios tributarios en línea?					
14. ¿Encuentra que los servicios tributarios en línea están disponibles cuando los necesita?					
15. ¿Considera que hay suficientes puntos de acceso físico para realizar trámites tributarios?					
16. ¿Está satisfecho con la distribución geográfica de los puntos de acceso para servicios tributarios?					
17. ¿Está satisfecho con la variedad de canales de atención disponibles para consultas tributarias?					
18. ¿Encuentra efectivos los canales de atención disponibles para resolver sus consultas tributarias?					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre calidad del servicio tributario.
Nombres y apellidos del experto	Mstro. Ing. Alberto Evans Majo Marrufo
Documento de identidad	18127353
Años de experiencia laboral	25 años
Máximo grado académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Docente a tiempo parcial, Escuela de PosGrado de la Universidad César Vallejo. Lima - Ate
Número telefónico	996 615 977
Correo electrónico	betomajo@yahoo.es
Firma	  ALBERTO EVANS MAJO-MARRUFO INGENIERO CIVIL REG. C.I.P. N° 73296
Fecha	13 / 05 / 2024

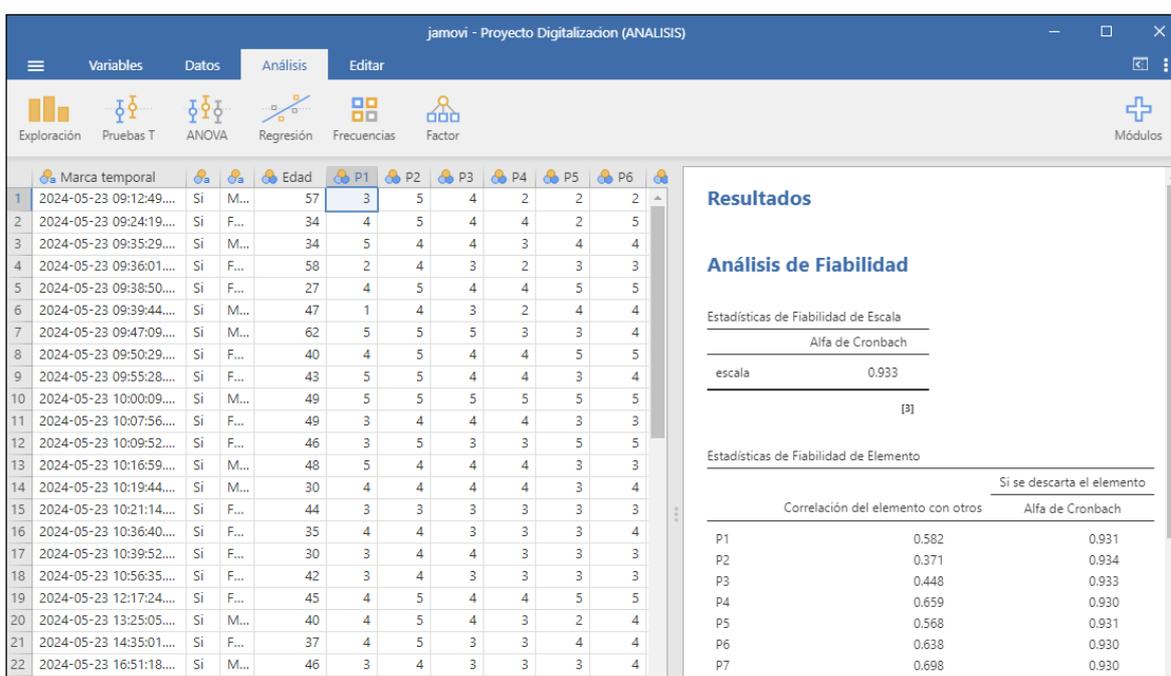
Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

De acuerdo con el estudio, se ha realizado la prueba de confiabilidad en base a 22 cuestionarios, consolidando la siguiente información:

Variable 1: Digitalización

Para el análisis de esta variable se ha realizado el proceso de prueba del instrumento y proceder a realizar los cálculos correspondientes. La información consolidada se puede apreciar en el Anexo N°6.

Habiendo procedido a acondicionar la información, se ha procedido a obtener el valor del Alpha de Cronbach mediante el software Jamovi, como se puede evidenciar en la siguiente imagen:



Resumen del proceso y datos obtenidos:

Instrumentos utilizados en la prueba de confiabilidad

Instrumentos	Cantidad	%
Validos	22	100%
Excluidos	0	0
Total	22	100%

Valores obtenidos para la variable digitalización

Datos	Valor
Elementos procesados	22
Alfa de Cronbach	0.933

Resultados

Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.933

[3]

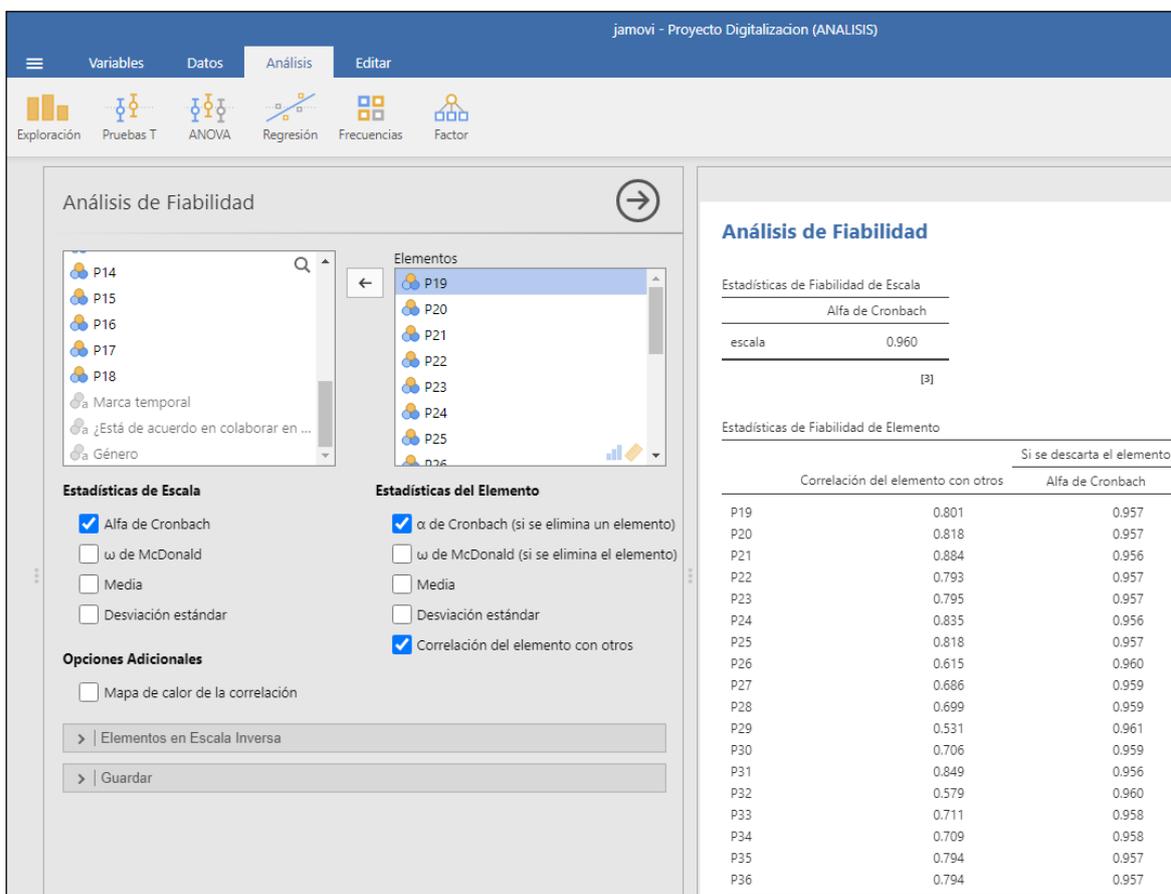
Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Correlación del elemento con otros	Si se descarta el elemento
		Alfa de Cronbach
P1	0.582	0.931
P2	0.371	0.934
P3	0.448	0.933
P4	0.659	0.930
P5	0.568	0.931
P6	0.638	0.930
P7	0.698	0.930
P8	0.648	0.930
P9	0.808	0.926
P10	0.687	0.929
P11	0.811	0.926
P12	0.819	0.926
P13	0.617	0.931
P14	0.643	0.930
P15	0.690	0.929
P16	0.516	0.932
P17	0.659	0.929
P18	0.700	0.928

Variable 2: Calidad del servicio tributario

Para el análisis de esta variable se ha realizado el proceso de prueba del instrumento y proceder a realizar los cálculos correspondientes. La información consolidada se puede apreciar en el Anexo N°6.

Habiendo procedido a acondicionar la información, se ha procedido a obtener el valor del Alpha de Cronbach mediante el software Jamovi, como se puede evidenciar en la siguiente imagen:



Resumen del proceso y datos obtenidos:

Instrumentos utilizados en la prueba de confiabilidad

Instrumentos	Cantidad	%
Validos	22	100%
Excluidos	0	0
Total	22	100%

Valores obtenidos para la variable calidad del servicio tributario

Datos	Valor
Elementos procesados	22
Alfa de Cronbach	0.960

Reporte de resultados obtenidos del Alfa de Cronbach con el software Jamovi para la variable calidad del servicio tributario.

Análisis de Fiabilidad		
Estadísticas de Fiabilidad de Escala		
Alfa de Cronbach		
escala	0.960	
[3]		
Estadísticas de Fiabilidad de Elemento		
	Correlación del elemento con otros	Si se descarta el elemento
		Alfa de Cronbach
P19	0.801	0.957
P20	0.818	0.957
P21	0.884	0.956
P22	0.793	0.957
P23	0.795	0.957
P24	0.835	0.956
P25	0.818	0.957
P26	0.615	0.960
P27	0.686	0.959
P28	0.699	0.959
P29	0.531	0.961
P30	0.706	0.959
P31	0.849	0.956
P32	0.579	0.960
P33	0.711	0.958
P34	0.709	0.958
P35	0.794	0.957
P36	0.794	0.957

De acuerdo con Senin et al. (2020), se identifica con mayor precisión los rangos a utilizarse para determinar el grado de confiabilidad obtenido, dependiendo del alfa de Cronbach, según se muestra en la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach	Consistencia
$\alpha \geq 0.9$	Excelente (Excellent)
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno (Low-stakes testing)
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable (Acceptable)
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable (Questionable)
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Deficiente (Poor)
$0.5 > \alpha$	Inaceptable (Unacceptable)

De acuerdo con la escala indicada por Senin et al. (2020), indicado en la tabla anterior, el resultado obtenido del Alfa de Cronbach con el software Jamovi para la variable digitalización es de 0.933, considerándolo como “Excelente”.

De acuerdo con la escala indicada por Senin et al. (2020), indicado en párrafos superiores, el resultado obtenido del Alfa de Cronbach con el software Jamovi para la variable calidad del servicio tributario es de 0.960, considerándolo como “Excelente”.

Anexo 5: Consentimiento informado

Con la finalidad de precisar el consentimiento por parte del ciudadano dentro del formulario digital, se ha considerado las preguntas pertinentes para asegurar su aceptación.

El cuestionario puede ser obtenido del siguiente enlace "<https://forms.gle/Jwvr6xLEZ2R6joHi7>", el cual direcciona al formulario digital elaborado para el presente estudio.

A continuación, se muestra el bloque referente al consentimiento informado:



Cuestionario sobre Investigación: "La digitalización y la calidad del servicio tributario en una municipalidad de Lima, 2024".

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información sobre la influencia de la digitalización en la calidad del servicio tributario que se presta en las municipalidades. Se agradece de antemano, su interés y colaboración en el llenado de la misma, con la debida sinceridad y de acuerdo a su criterio.

Sus respuestas serán tomadas de manera confidencial y solo serán analizadas para fines de la presente investigación. No hay respuesta correctas o incorrectas.

Los datos recolectados son anónimos y no tienen ninguna identificación en particular. Se garantiza 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 para los fines previstos.

¿Está de acuerdo en colaborar en la presente investigación, con las condiciones previstas? *

- Si
- No

Ambiente: ¿El presente cuestionario ha sido tomado durante el proceso de sus gestiones tributarias en la entidad? *

- Si
- No

Datos Generales

Género *

- Masculino
- Femenino

Edad *

Tu respuesta _____

Anexo 6: Análisis complementario.

A. Información obtenida para la medición de confiabilidad del Instrumento.

De acuerdo con el levantamiento de información realizado para medir la confiabilidad del instrumento, se ha obtenido la siguiente información para las 18 preguntas formuladas para la variable digitalización (columna P1 a P18):

Autoguardado Proyecto Digitalizacion (Respuestas)																				
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Pro																				
W26 : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																				
	A	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Marca temporal	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
2	5/23/2024 9:12:50	57	3	5	4	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2
3	5/23/2024 9:24:19	34	4	5	4	4	2	5	1	5	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2
4	5/23/2024 9:35:29	34	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5/23/2024 9:36:01	58	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3
6	5/23/2024 9:38:50	27	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4
7	5/23/2024 9:39:44	47	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
8	5/23/2024 9:47:09	62	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	4	1	5	5	3	4	5
9	5/23/2024 9:50:30	40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
10	5/23/2024 9:55:29	43	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	5/23/2024 10:00:10	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5/23/2024 10:07:57	49	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
13	5/23/2024 10:09:53	46	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4
14	5/23/2024 10:17:00	48	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
15	5/23/2024 10:19:44	30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
16	5/23/2024 10:21:15	44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3
17	5/23/2024 10:36:40	35	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	5/23/2024 10:39:52	30	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3
19	5/23/2024 10:56:36	42	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5
20	5/23/2024 12:17:25	45	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5
21	5/23/2024 13:25:06	40	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
22	5/23/2024 14:35:01	37	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	4	4	4
23	5/23/2024 16:51:18	46	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3

De acuerdo con el levantamiento de información realizado para medir la confiabilidad del instrumento, se ha obtenido la siguiente información para las 16 preguntas formuladas para la variable calidad del servicio tributario (columna P19 a P36):

Autoguardado		Proyecto Digitalizacion (Respue...)																Buscar		
Archivo		Inicio		Insertar		Disposición de página		Fórmulas		Datos		Revisar		Vista		Automatizar				
AQ23																				
	A	D	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
1	Marca temporal	Edad	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
2	5/23/2024 9:12:50	57	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3
3	5/23/2024 9:24:19	34	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	2
4	5/23/2024 9:35:29	34	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5/23/2024 9:36:01	58	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	5/23/2024 9:38:50	27	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
7	5/23/2024 9:39:44	47	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
8	5/23/2024 9:47:09	62	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
9	5/23/2024 9:50:30	40	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
10	5/23/2024 9:55:29	43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3
11	5/23/2024 10:00:10	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
12	5/23/2024 10:07:57	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5/23/2024 10:09:53	46	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3
14	5/23/2024 10:17:00	48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	5/23/2024 10:19:44	30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
16	5/23/2024 10:21:15	44	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
17	5/23/2024 10:36:40	35	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	5/23/2024 10:39:52	30	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2
19	5/23/2024 10:56:36	42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2
20	5/23/2024 12:17:25	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
21	5/23/2024 13:25:06	40	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
22	5/23/2024 14:35:01	37	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
23	5/23/2024 16:51:18	46	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2

B. Información obtenida de levantamiento de la información de la muestra.

Resultado de la aplicación del Instrumento																							
Variable 1: DIGITALIZACIÓN																							
Ciudadano	Marca temporal	¿Está de acuerdo en colaborar en la presente	Género	Edad	TRANSFORMACIÓN DIGITAL						TECNOLOGÍAS EMERGENTES						DEFINICIÓN DE POLÍTICAS						SUMA TOTAL
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	2/07/2024	Si	Masculino	57	3	5	4	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	43
2	2/07/2024	Si	Femenino	34	4	5	4	4	2	5	1	5	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	58
3	2/07/2024	Si	Masculino	34	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72
4	2/07/2024	Si	Femenino	58	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	47
5	2/07/2024	Si	Femenino	27	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	75
6	2/07/2024	Si	Masculino	47	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	57
7	2/07/2024	Si	Masculino	62	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	4	1	5	5	3	4	5	73
8	2/07/2024	Si	Femenino	40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	83
9	2/07/2024	Si	Femenino	43	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	62
10	2/07/2024	Si	Masculino	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
11	2/07/2024	Si	Femenino	49	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	61
12	2/07/2024	Si	Femenino	46	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	64
13	2/07/2024	Si	Masculino	48	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	69
14	2/07/2024	Si	Masculino	30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	68
15	2/07/2024	Si	Femenino	44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	54
16	2/07/2024	Si	Femenino	35	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60
17	2/07/2024	Si	Femenino	30	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	46
18	2/07/2024	Si	Femenino	42	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
19	2/07/2024	Si	Femenino	45	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	70
20	2/07/2024	Si	Masculino	40	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	68
21	2/07/2024	Si	Femenino	37	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	4	4	4	69
22	2/07/2024	Si	Masculino	46	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	59
23	2/07/2024	Si	Masculino	41	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	61
24	3/07/2024	Si	Femenino	57	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	64
25	3/07/2024	Si	Femenino	61	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	75
26	3/07/2024	Si	Masculino	50	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	47
27	3/07/2024	Si	Masculino	39	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	57
28	3/07/2024	Si	Femenino	45	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	75
29	3/07/2024	Si	Femenino	42	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	57
30	3/07/2024	Si	Femenino	38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	54
31	3/07/2024	Si	Masculino	54	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60
32	3/07/2024	Si	Femenino	48	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	46
33	3/07/2024	Si	Femenino	64	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
34	3/07/2024	Si	Masculino	57	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	70
35	3/07/2024	Si	Masculino	57	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	57
36	3/07/2024	Si	Femenino	48	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	75
37	3/07/2024	Si	Femenino	50	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72
38	3/07/2024	Si	Masculino	52	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
39	3/07/2024	Si	Femenino	30	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	70
40	3/07/2024	Si	Masculino	42	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	68
41	3/07/2024	Si	Masculino	45	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	4	4	4	69
42	3/07/2024	Si	Femenino	40	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	59
43	3/07/2024	Si	Femenino	37	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	46
44	3/07/2024	Si	Femenino	46	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
45	3/07/2024	Si	Masculino	41	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	57
46	3/07/2024	Si	Masculino	57	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	4	1	5	5	3	4	5	73
47	3/07/2024	Si	Femenino	48	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	83
48	3/07/2024	Si	Femenino	42	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	57
49	3/07/2024	Si	Femenino	38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	54
50	3/07/2024	Si	Masculino	54	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60

Resultado de la aplicación del Instrumento

Variable 1: DIGITALIZACIÓN

Ciudadano	Marca temporal	¿Está de acuerdo en colaborar en la presente	Género	Edad	TRANSFORMACIÓN DIGITAL						TECNOLOGÍAS EMERGENTES						DEFINICIÓN DE POLÍTICAS						SUMA TOTAL
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
51	3/07/2024	Si	Femenino	48	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	46
52	3/07/2024	Si	Femenino	64	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
53	3/07/2024	Si	Masculino	57	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	70
54	3/07/2024	Si	Masculino	57	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	57
55	3/07/2024	Si	Femenino	48	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	75
56	3/07/2024	Si	Masculino	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
57	3/07/2024	Si	Femenino	49	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	61
58	3/07/2024	Si	Femenino	46	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	64
59	3/07/2024	Si	Masculino	48	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	69
60	3/07/2024	Si	Masculino	30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	68
61	3/07/2024	Si	Femenino	44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	54
62	3/07/2024	Si	Femenino	35	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60
63	3/07/2024	Si	Femenino	40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	83
64	4/07/2024	Si	Femenino	43	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	62
65	4/07/2024	Si	Masculino	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
66	4/07/2024	Si	Femenino	49	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	61
67	4/07/2024	Si	Femenino	46	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	64
68	4/07/2024	Si	Masculino	48	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	69
69	4/07/2024	Si	Masculino	30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	68
70	4/07/2024	Si	Femenino	44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	54
71	4/07/2024	Si	Femenino	38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	54
72	4/07/2024	Si	Masculino	54	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60
73	4/07/2024	Si	Femenino	48	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	46
74	4/07/2024	Si	Femenino	30	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	46
75	4/07/2024	Si	Femenino	42	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
76	4/07/2024	Si	Femenino	45	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	70
77	5/07/2024	Si	Masculino	57	1	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	57
78	5/07/2024	Si	Femenino	48	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	75
79	5/07/2024	Si	Masculino	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
80	5/07/2024	Si	Femenino	40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	83
81	5/07/2024	Si	Femenino	48	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	46
82	5/07/2024	Si	Femenino	64	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
83	5/07/2024	Si	Masculino	57	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	70
84	5/07/2024	Si	Femenino	40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	83
85	5/07/2024	Si	Femenino	43	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	62

Resultado de la aplicación del Instrumento

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO TRIBUTARIO

Ciudadano	Marca temporal	¿Está de acuerdo en colaborar en la presente	Género	Edad	UTILIDAD					CONTENIDO					DISPONIBILIDAD							
					P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	2/07/2024	Si	Masculino	57	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3
2	2/07/2024	Si	Femenino	34	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	2
3	2/07/2024	Si	Masculino	34	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2/07/2024	Si	Femenino	58	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2/07/2024	Si	Femenino	27	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
6	2/07/2024	Si	Masculino	47	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
7	2/07/2024	Si	Masculino	62	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
8	2/07/2024	Si	Femenino	40	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
9	2/07/2024	Si	Femenino	43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3
10	2/07/2024	Si	Masculino	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
11	2/07/2024	Si	Femenino	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2/07/2024	Si	Femenino	46	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3
13	2/07/2024	Si	Masculino	48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	2/07/2024	Si	Masculino	30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	2/07/2024	Si	Femenino	44	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
16	2/07/2024	Si	Femenino	35	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	2/07/2024	Si	Femenino	30	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2
18	2/07/2024	Si	Femenino	42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2
19	2/07/2024	Si	Femenino	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
20	2/07/2024	Si	Masculino	40	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
21	2/07/2024	Si	Femenino	37	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	2/07/2024	Si	Masculino	46	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
23	2/07/2024	Si	Masculino	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3/07/2024	Si	Femenino	57	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3
25	3/07/2024	Si	Femenino	61	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
26	3/07/2024	Si	Masculino	50	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3/07/2024	Si	Masculino	39	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
28	3/07/2024	Si	Femenino	45	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
29	3/07/2024	Si	Femenino	42	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
30	3/07/2024	Si	Femenino	38	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
31	3/07/2024	Si	Masculino	54	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	3/07/2024	Si	Femenino	48	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2
33	3/07/2024	Si	Femenino	64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2
34	3/07/2024	Si	Masculino	57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
35	3/07/2024	Si	Masculino	57	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
36	3/07/2024	Si	Femenino	48	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
37	3/07/2024	Si	Femenino	50	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3/07/2024	Si	Masculino	52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2
39	3/07/2024	Si	Femenino	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
40	3/07/2024	Si	Masculino	42	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
41	3/07/2024	Si	Masculino	45	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
42	3/07/2024	Si	Femenino	40	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
43	3/07/2024	Si	Femenino	37	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2
44	3/07/2024	Si	Femenino	46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2
45	3/07/2024	Si	Masculino	41	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
46	3/07/2024	Si	Masculino	57	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
47	3/07/2024	Si	Femenino	48	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
48	3/07/2024	Si	Femenino	42	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
49	3/07/2024	Si	Femenino	38	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50	3/07/2024	Si	Masculino	54	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2

Resultado de la aplicación del Instrumento

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO TRIBUTARIO

Ciudadano	Marca temporal	¿Esta de acuerdo en colaborar en la presente	Género	Edad	UTILIDAD								CONTENIDO					DISPONIBILIDAD					SUMA TOTAL
					P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
51	3/07/2024	Si	Femenino	48	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	66
52	3/07/2024	Si	Femenino	64	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	66
53	3/07/2024	Si	Masculino	57	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	3	5	69
54	3/07/2024	Si	Masculino	57	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	62
55	3/07/2024	Si	Femenino	48	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	50
56	3/07/2024	Si	Masculino	49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2	64
57	3/07/2024	Si	Femenino	49	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	69
58	3/07/2024	Si	Femenino	46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	62
59	3/07/2024	Si	Masculino	48	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	69
60	3/07/2024	Si	Masculino	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	68
61	3/07/2024	Si	Femenino	44	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	66	
62	3/07/2024	Si	Femenino	35	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	78
63	3/07/2024	Si	Femenino	40	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	50
64	4/07/2024	Si	Femenino	43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2	64
65	4/07/2024	Si	Masculino	49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	68
66	4/07/2024	Si	Femenino	49	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	66	
67	4/07/2024	Si	Femenino	46	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	66	
68	4/07/2024	Si	Masculino	48	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	78
69	4/07/2024	Si	Masculino	30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	66
70	4/07/2024	Si	Femenino	44	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	60
71	4/07/2024	Si	Femenino	38	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61
72	4/07/2024	Si	Masculino	54	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	69
73	4/07/2024	Si	Femenino	48	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	60
74	4/07/2024	Si	Femenino	30	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61
75	4/07/2024	Si	Femenino	42	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	50
76	4/07/2024	Si	Femenino	45	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	44
77	5/07/2024	Si	Masculino	57	1	4	3	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	51
78	5/07/2024	Si	Femenino	48	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	58
79	5/07/2024	Si	Masculino	49	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	61
80	5/07/2024	Si	Femenino	40	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	66
81	5/07/2024	Si	Femenino	48	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	51
82	5/07/2024	Si	Femenino	64	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	58
83	5/07/2024	Si	Masculino	57	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	66
84	5/07/2024	Si	Femenino	40	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	66	
85	5/07/2024	Si	Femenino	43	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	78

Anexo 7: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación.

Carta de autorización emitida por la entidad.



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ATE

ATE
Tiene Futuro

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ate, 19 de junio del 2024

CARTA N° 1030-2024-MDA-GAF-SGRH

Señor:
CORTIJO RAMIEREZ, GERARDO RODOLFO
Correo: gcortijor@gmail.com / Tel.: 975403483
Presente. –

ASUNTO : Aplicación de instrumento (cuestionario) relacionada al Trabajo de Investigación: "La Digitación y la calidad del servicio tributario, en una municipalidad de Lima, año 2024"

REFERENCIA: DOC. N° 38007-2024

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, respecto a su solicitud para la colaboración por parte de la entidad en el desarrollo de un instrumento (cuestionario), información que forma parte de su trabajo de investigación denominado: "**La Digitación y la calidad del servicio tributario, en una municipalidad de Lima, año 2024**", para optar el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Al respecto, se comunica que desde el 26 de junio de 2024 hasta el 05 de julio de 2024 en el horario de **08:30 A.M. a 01:00 P.M.** podrá realizar la aplicación del referido cuestionario a los ciudadanos que realicen su trámite en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Ate que debidamente informados y de manera voluntaria deseen participar del mismo.

Corresponde indicar que la aplicación del presente instrumento se realizará durante dichas fechas y no deberá afectar las labores que desarrollen los funcionarios y/o servidores del Corporativo Municipal, **debiendo realizarse el registro de ingreso y portando la identificación correspondiente.**

Por otra parte, cabe señalar que conforme con el documento de la referencia claramente su persona indica que en el contenido del trabajo de investigación **no se encuentra autorizado para hacer referencia el nombre de la Municipalidad Distrital de Ate**, lo cual también implica que no pueda ser utilizado en su presentación a través de cualquier medio de difusión.

Finalmente, agradecería que obtenido los resultados de su investigación se sirva remitirnos un ejemplar como aporte de mejora a nuestra Institución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

KENNETH MERINO ARAUJO
Subgerente de Recursos Humanos

Cc:
Gerencia de Administración Tributario
Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria
Sub Gerencia de Patrimonio y Servicios Generales

KMA/avne

Gerencia de Administración y Finanzas
Sub Gerencia de Recursos Humanos

(01) 204-4700 Anexo 1400/1401
Av. Nicolás Ayllón N° 5818 Ate – Lima
www.muni.ate.gob.pe

Anexo 8: Otras evidencias.

A. Carta emitida por la Universidad César Vallejo para solicitar la autorización.

2868 143

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

31
años

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 15 de mayo del 2024

Señor (a):
Dr. Franco Vidal Morales.
Alcalde:
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE.

Nº de Carta : 0004 – 2024 – UCV – VA – EPG – F06L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 15 de mayo del 2024

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

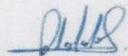
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **CORTIJO RAMIREZ, GERARDO RODOLFO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"LA DIGITALIZACIÓN Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA, 2024"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted amablemente se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente

 
Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate
Correo : posgrado.ate@ucv.edu.pe
Celular: 986 326 023 www.ucv.edu.pe



B. Solicitud de autorización para la realización de trabajo de investigación.

31

CAJONCILLO MUNICIPAL DE ATE
DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

15 MAY 2024

DOCUMENTO: 29786
FOLIO: 02 HORA: 16:159

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN- MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA.

Lima, 15 de mayo del 2024

Ate, 15 de mayo del 2024.

SEÑOR
FRANCO VIDAL MORALES
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ate.

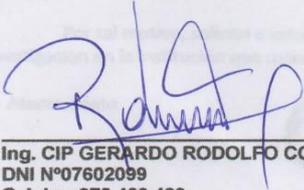
Yo, **GERARDO RODOLFO CORTIJO RAMIREZ**, identificado con **D.N.I. N° 07602099**, con Domicilio en Av. José Carlos Mariátegui N°804, Asociación El Olivar de Vitarte, Distrito de Ate, a UD; respetuosamente le solicito:

Que encontrándome culminando la Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, local Ate, estoy desarrollando el trabajo de investigación científica "La digitalización y la calidad del servicio tributario, en una municipalidad de Lima, 2024", para lo cual requiero de la autorización correspondiente de la entidad que Usted lidera.

Para tal fin, le adjunto la carta de solicitud formal, emitida por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la finalidad de que pueda emitir la autorización correspondiente, documento que es requerido además como parte de la Tesis respectiva.

Es importante mencionar, además, que los resultados de la investigación, serán puestos a su disposición para beneficio de su entidad, a fin de aplicarlo en la mejora de los servicios que se prestan a los ciudadanos.

Se adjunta Carta N°0004-2024-UCV-VA-EPG-F06L03/J



Ing. CIP GERARDO RODOLFO CORTIJO RAMIREZ
DNI N°07602099
Celular: 975 403 483
Correo: gcortijor@gmail.com

"Somos la responsabilidad de los que queremos vivir felices"

Distrito de Ate, Av. José Carlos Mariátegui, 822, Cercado de Lima, Perú
Código postal: 15102
Teléfono: 011 751 123

C. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Variable 1: Digitalización

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov				
Descriptivos				
			Estadístico	Desv. Error
V1.Digitalización	Media		1.8824	0.07374
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1.7357	
		Límite superior	2.0290	
	Media recortada al 5%		1.8693	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.462	
	Desv. Desviación		0.67984	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		1.00	
	Asimetría		0.149	0.261
	Curtosis		-0.802	0.517
V1D1.Transformación Digital	Media		1.7529	0.08998
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1.5740	
		Límite superior	1.9319	
	Media recortada al 5%		1.7255	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.688	
	Desv. Desviación		0.82960	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		1.50	
	Asimetría		0.494	0.261
	Curtosis		-1.373	0.517
V1.D2.Tecnologías Emergentes	Media		2.2000	0.06860
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2.0636	
		Límite superior	2.3364	
	Media recortada al 5%		2.2222	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.400	
	Desv. Desviación		0.63246	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		1.00	
	Asimetría		-0.185	0.261
	Curtosis		-0.563	0.517
V1.D3.Definición de Políticas	Media		1.9765	0.05286
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1.8713	
		Límite superior	2.0816	
	Media recortada al 5%		1.9739	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.238	
	Desv. Desviación		0.48738	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		0.00	
	Asimetría		-0.062	0.261
	Curtosis		1.395	0.517

Variable 2: Calidad del servicio tributario

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov				
Descriptivos				
			Estadístico	Desv. Error
V2.Calidad de Servicio Tributario	Media		1.9529	0.06241
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1.8288	
		Límite superior	2.0771	
	Media recortada al 5%		1.9477	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.331	
	Desv. Desviación		0.57541	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		0.00	
	Asimetría		-0.004	0.261
	Curtosis		0.111	0.517
V2.D1.Utilidad	Media		2.2000	0.07814
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2.0446	
		Límite superior	2.3554	
	Media recortada al 5%		2.2222	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.519	
	Desv. Desviación		0.72045	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		1.00	
	Asimetría		-0.321	0.261
	Curtosis		-1.009	0.517
V2.D2.Contenido	Media		2.2000	0.08165
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2.0376	
		Límite superior	2.3624	
	Media recortada al 5%		2.2222	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.567	
	Desv. Desviación		0.75277	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		1.00	
	Asimetría		-0.350	0.261
	Curtosis		-1.150	0.517
V2.D3.Disponibilidad	Media		1.9294	0.06858
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1.7930	
		Límite superior	2.0658	
	Media recortada al 5%		1.9216	
	Mediana		2.0000	
	Varianza		0.400	
	Desv. Desviación		0.63223	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		3.00	
	Rango		2.00	
	Rango intercuartil		0.00	
	Asimetría		0.055	0.261
	Curtosis		-0.444	0.517

D. Rangos de determinación de correlación para el coeficiente de Rho de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Basada en Hernández Sampieri, Fernández Collado y María Bautista, Metodología de la Investigación (2014).