



Las Tic's y la atención al contribuyente en la Municipalidad de
Villa El Salvador 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Jaime Lucio Vera Huayna

ASESOR:

Dra. Boy Barreto, Ana Maritza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Chantal Jara Aguirre
Presidente

Dra. Jesselle Roxana Rodas Garcia
Secretario

Dr. Ana Maritza Boy Barreto
Vocal

Dedicatoria

Esta Tesis se la dedico a Susana mi madre por ser la persona que me motivo para seguir en mi formación profesional y a mis profesores por brindarme los conocimientos, para alcanzar mis objetivo.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo que en su compromiso con las clases menos favorecidas y con mucha dedicación en la formación de profesionales, mis padres y hermanos, los cuales me ayudaron a enfrentar las adversidades de la vida. Así mismo, a todos mis profesores de esta casa de estudios quienes me guiaron por la excelencia académica y a plasmar mis objetivo

Declaración de autenticidad

Yo, Jaime Lucio Vera Huayna, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08370037, con la tesis titulada “Las TICS y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Yo respeto las normas internacionales de citas y referencias por las fuentes consultadas en esta tesis. En consecuencia la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional de mi persona.
- 4) La información presentada en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados en consecuencia los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Si se verificara el fraude (datos falsos), plagio (utilización de trabajos, ideas o palabras de otras personas como si fueran propias sin citar a autores), o auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las sanciones acciones previstas en el reglamento universitario a consecuencia de mi acción, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Diciembre de 2016

.....
Bach. Jaime Lucio Vera Huayna.
DNI 08370037.

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Las TICS y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015”, con la finalidad de determinar la correspondencia o dependencia entre la TICS y ATENCION AL CONTRIBUYENTE, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Seguro de prestar atención en la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación, diremos que en este contexto es necesario enfatizar que las TICs vienen jugando un papel muy importante en los procesos de transformación de los gobiernos en cada uno de ellos gobierno central, regional y en nuestro tema que hoy me ocupó que es el gobierno local de Villa El Salvador.

Estas herramientas contribuyen a modernizar, y revitalizar las actividades internas y externas de la Municipalidad en relación muy estrecha con los contribuyentes interactuando día a día en los servicios públicos que se prestan y la atención de la Institución hacia ellos, sin embargo existen brechas que detienen el avance como son la infraestructura, los activos complementarios, las débiles políticas de gestión y la disponibilidad de recurso motivo por el cual tenemos que medir o tener signos concretos de relación que en esta tesis nos ocupamos el reto no es solamente tecnológico sino también político y pasa por implementar estrategias de crecimiento, nuevas propuestas y aprovechar las posibilidades que ofrece las TICs.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Indice

	Pàgina
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I.INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	31
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	32
II.MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3 Metodología	35
2.4 Tipo de estudio	36
2.5 Diseño	36
2.6 Población, muestra y muestreo	38
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Métodos de análisis de datos	40

2.9 Aspectos Éticos	43
III.RESULTADOS	45
IV.DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	60
VI RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
APENDICES	69
Matriz de consistencia	
Cuestionarios	
Base de datos	
Articulo Cientifico	
Cuestionario validado	
Validaciones	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: La Nueva Gestion Publica.	19
Tabla 2: Operacionalizacion de la variable 1.	35
Tabla 3: Operacionalizacion de la variable 2.	35
Tabla 4: Prueba de fiabilidad variable 1	41
Tabla 5: Prueba de fiabilidad variable 2.	42
Tabla 6: Descripcion de resultados de Tics.	45
Tabla 7: Descripcion de resultados de Atencion al Contribuyente	46
Tabla 8: Descripcion de resultados Tics y Atencion al Contribuyente	47
Tabla 9: resultados Tics y dimensión de Comunicación Variable 2.	48
Tabla 10: resultados Tics y dimensión de Tangibilidad Variable 2.	49
Tabla 11: resultados Tics y dimensión de respuesta Variable 2.	50
Tabla 12: Correlacion Tics y Atencion al Contribuyente	51
Tabla 13: Correlación Tics y la dimension de Comunicación variable 2.	52
Tabla 14: Correlación Tics y la dimensión de Tangibilidad Variable 2.	53
Tabla 15: Correlación Tics y la dimensión de respuesta Variable 2.	54

Índice de figuras

	Página.
Figura 1: Diagrama de frecuencias de las Tics.	45
Figura 2: Diagrama de frecuencias de Atencion Contribuyente..	46
Figura 3: Diagrama de Columnas Tics y Atencion contribuyente.	47
Figura 4: Diagrama de Columnas de Tics y Comunicación Variable 2.	48
Figura 5: Diagrama de Columnas de Tics y Tangibilidad Variable 2.	49
Figura 6: Diagrama de Columnas de Tics y Capacidad rptVariable 2.	50

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar que relación existe entre Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS) y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Por la experiencia en mi trabajo cotidiano en esta Municipalidad y preocupado en el desempeño de la labor de la Institución hacia los contribuyentes, muestra de interés en esta investigación, estuvo constituida por 60 contribuyentes de los en los diferentes canales de atención entre ellos los canales de recaudación, atención en la gestión de documentos, orientación al contribuyentes, y órganos desconcentrados de la Municipalidad de Villa El Salvador. Lima . 2015, en las cuales se han estudiado las variables: TICS y Atención al Contribuyente. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. de diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, se aplicó el instrumento validado como encuesta que se desarrolló sobre las tecnologías de la información utilizada por los colaboradores, y la atención que ellos prestan a los contribuyentes del distrito todos con escala múltiple, que brindaron información acerca del impacto y soporte que se brinda a ellos para lograr una atención eficiente y eficaz .

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.796 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de Correlación positiva moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El empleo de las Tics se relaciona directamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Palabras Clave: tics, contribuyente

Abstract

The present research had as general objective to determine which relationship exists between Information Technologies and Communications (TICS) and Taxpayer Assistance in the Municipality of Villa El Salvador 2015.

For the experience in my daily work in this Municipality and concerned in the performance of the work of the Institution towards the taxpayers.

A sample of interest in this research, was constituted by 60 contributors of the different channels of attention among them the channels of collection, attention in the management of documents, orientation to taxpayers, and decentralized organs of the Municipality of Villa El Salvador. Lima. 2015, in which the variables: TICS and Taxpayer Assistance have been studied. The method used in the research was hypothetico-deductive. Of non-experimental design at the correlation level, which collected the information in a specific period, the validated instrument was applied as a survey that was developed on the information technologies used by the collaborators, and the attention they provide to the taxpayers of the district all With multiple scales, that provided information about the impact and support that is provided to them for efficient and effective care.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.796 indicates that there is a positive relationship between the variables and is also found in the level of moderate strong positive correlation and the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the hypothesis is rejected Null and the general hypothesis is accepted; We conclude that: The use of Tics is directly related to the Taxpayer's Attention in the Municipality of Villa El Salvador 2015.

Keywords: tics, taxpayer

I. INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “Las Tics y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeras y se planteó un objetivo general y tres específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue de 60 contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador, el método de investigación fue el hipotético deductivo; los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los hallazgos obtenidos y los resultados respecto a los objetivos planteados.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

El autor.

1.1 Antecedentes

En el Perú se han encontrado algunas tesis que tratan el tema de las tecnologías aplicadas al servicio en la cual se formulan estudios a los servidores públicos para evaluar su nivel de conocimientos en el aspecto tecnológico vigente.

1.1.1 Antecedentes Nacionales

Rodríguez Mendoza. (2011) el autor en su tesis lleva a cabo la medición de la entrega de los servicios a sus contribuyentes, educar y capacitar a sus usuarios concluyendo lo siguiente “ El 86.36% de los trabajadores considera que el proceso de administración de datos en la Municipalidad Distrital de Jangas, se encuentra en un nivel inicial, el cual se caracteriza porque la organización reconoce la necesidad de una correcta administración de los datos. Hay un método adecuado para especificar requerimientos de seguridad en la administración de datos, pero no hay procedimientos implementados de comunicación formal. No se lleva a cabo capacitación específica sobre administración de los datos. La responsabilidad sobre la administración de los datos no es clara. Los procedimientos de respaldo y recuperación y vi los acuerdos sobre desechos están en orden. Las variables de estudio se encuentran en un nivel inicial con respecto al modelo Cobit.”(p.5). El autor hace un análisis de los procedimientos y entrega de los servicios encontrando muchas deficiencias sobre el bajo nivel de conocimiento por parte del personal a cargo de TI que redundaría en la entrega de servicios al contribuyente.

Salas Guzmán (2012) en la tesis presentada por el autor lleva a cabo un estudio de los indicadores economicos hace los siguientes alcances “Antes de la implantación del SIAF-Rentas-GL, el nivel de morosidad con respecto a la emisión de valores anualmente era de 69.47%, siendo muy superior a la recaudación que el año 2010 fue de S/. 22,488.39, después de la implantación del Sistema, se tiene una adecuada administración y procesamiento de datos, haciendo más eficiente las notificaciones que se entregan a domicilio, haciendo que los contribuyentes se apersonen a la municipalidad ya sea para actualizar sus declaraciones juradas, o en muchos de los

casos para hacer efectivo el pago del autoevaluó, llegando la recaudación del Impuesto Predial el año 2011 a un monto de S/. 52,392.76”(p.67).

Evalúa la mejora en los canales de recaudación posterior a la implementación del SIAF como herramienta tecnológica permitiendo un aumento considerable en más de 50% .

1.1.2 Antecedentes Internacionales

Navarrete, Miranda, Mera (2010) en su tesis sobre “perfil socioeconómico del contribuyente de Guayaquil sujeto al control del servicio de rentas internas en sus obligaciones tributarias” Afirma : de igual manera otro país que tiene una amplia información del perfil de los contribuyentes es España, la cual cuenta con un departamento de Sociología Tributaria logrando gracias a estudios previos una técnica más simple de recaudación de impuestos, de esta manera conseguir que los contribuyentes sigan cumpliendo con sus obligaciones y creando una nueva cultura tributaria en el país. Además de una nueva política que adoptó para que los estados o provincias del país cobren los impuestos de manera, haciendo que la Administración Tributaria del país no sea tan centralizada y conseguir de mejor manera una eficaz redistribución de los tributos que se recaudan Es la apuesta a un nuevo trato y especial atención al contribuyente conociendo el tipo de contribuyente que está tratando acercándose a ellos con información que va a ser muy importante para su atención (Navarrete et.,al 2010).

Segovia Rojas (2013) Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, PUCP Lima. El autor manifiesta, “Las empresas públicas y privadas se enfrentan a nuevos retos, donde deben competir por mayor eficiencia, productividad, y calidad. El capital intelectual de una empresa, valorado dentro de la actual sociedad del conocimiento, hace que el valor estimado de la misma crezca, y se involucre con la

gestión del conocimiento no sólo a nivel básico, sino con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.”(p.10).

Es necesario no solo la utilización de las tecnologías de la información para procesar y entregar información oportuna si no también para la administración del conocimiento interno de la empresa y de esta forma mejorar los procesos externos hacia el servicio

Cabero, (1998, p.198) sobre las TICs indica que “tecnología de la información y comunicaciones “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”.

Mercedes, (2010). En las conclusiones de su Investigación el autor sostiene, “si bien es cierto que la Cultura Tributaria no tiene una relación directa con la Recaudación, pero si esta se empieza a divulgar, se podrá contribuir a la recaudación y de esta manera proveer al Estado de los ingresos requeridos para financiar el gasto social y las inversiones en infraestructura, colaborando así con el desarrollo sostenible del país.”

En cada País la cultura tributaria es diferente sin embargo dentro de la política tributaria a largo plazo lo que si es una constante es una buena y oportuna comunicación con el estado o Gobierno Local con los contribuyentes

Rodolfo (2014) en sus conclusiones manifiesta lo siguiente, “El Servicio de Administración Tributaria (SAT), ha invertido en capacitar a su personal, implantar tecnología, el desarrollo e impresión de material de ayuda para la información y presentación de obligaciones para los contribuyentes, pero en el último año a nivel local, se ha visto una caída en los indicadores de cumplimiento de obligaciones, y una

de las principales causas es que los contribuyentes no conocen la gama de herramientas informáticas ofrecidas desde la página de internet del SAT, es por esto que se debe de impartir capacitación a los contribuyentes para que conozcan y utilicen las herramientas mencionadas, y también conocer las consecuencias de no presentarlas en tiempo y forma.”

En la Municipalidad de Villa El Salvador como otros Gobiernos Locales existe un problema presupuestal que fácilmente se podría resolver captando recursos de la alta morosidad que existe por diversos conceptos las cuales se vienen difundiendo por la Pagina Web y/o portales de comunicación y difundir donde y como se podría fraccionar o acogerse a otros tipos de pago sin embargo la ciudadanía no saben utilizar este recurso informático o no se encuentra difundido ese medio de pago que permitirá al contribuyente a cumplir con sus obligaciones tributarias y de arbitrios, por otra parte es responsabilidad de la instituciones la utilización de canales adecuados para la difusión de todos los canales de atención que podrían utilizarse para este fin.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Entre las diversas teorías sobre la gestión pública, también denominada Administración pública, políticas públicas y últimamente como gerencia publica

Delgado (2013, cita a García, 2007) en su Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, podríamos resumir que la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

Tabla 1.

Gestión Pública evolución y tendencias

Teoría	Actuaciones		
Public choice costes de transaccion	Reforma estructura organizativa	Reduccion de dimesion Reduccion puras o intermedias Modificacion diseno organizativo	Privatizaciones Gestion indirecta de servicios Introduccion de competencia externa Cooperacion, cooperacion o colaboracion, creacion de competencia interna
Neo taylorismo	Racionalizacion normativa y cultural	Racionalizacion normativa Racionalizacion cultural	Simplificacion estructura jerarquica: la descentralizacion racionalizacion procedimientos administrativos desburocratizacion, desarrollo politicas de personal
Teoria de las Agencias	Transparencia de la administracion	Comunicación externa Participacion ciudadana	Introduccion de tecnicas privadas, innovacion tecnologica

García Sánchez La nueva gestión pública: evolución y tendencias

Sobre estas teorías se puede apreciar un elemento importante que es el de innovación tecnológica sostenido por la teoría de la agencia aunque todas las teorías persiguen reformas administrativas que según la Junta de Extremadura, Dirección General de Administración Electrónica y Evaluación de las Políticas Públicas, Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos; Encuesta nº 3 sostiene que “El ciudadano es el “cliente” de los servicios públicos. En este sentido, la medición del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS) a través de encuestas pretende ser un sistema de diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación”.

De igual forma podemos afirmar que las herramientas tecnológicas tiene un alto contenido de incertidumbre así como lo sostiene si estas pudieran no estar a la altura de las expectativas de solución y/o requerimiento que el personal espera en nuestro caso en la Municipalidad de Villa El Salvador se utiliza como un instrumento de participación Ciudadana para toma de decisiones en el presupuesto e inversión publica una idea muy cercana a lo manifestado por Grandinetti, Beretta, Schweinheim, Rey (2015) Retos e innovaciones de la Administración Pública para el desarrollo democrático en el siglo XXI, “un ejemplo es la creación por parte del Gobierno

Municipal de Bahía Blanca de la Agencia de Gobierno Abierto e Innovación en el año 2011. Esta Agencia, que tiene el rango de secretaría y trabaja en conjunto con las otras áreas de gobierno, tiene como objetivo principal: “Diseñar, proponer y coordinar las políticas de innovación municipal en las distintas secretarías y direcciones del gobierno municipal, investigando y analizando experiencias internacionales de innovación gubernamental y proyectos de ciudades inteligentes a fin de evaluar su incorporación”. Ninguna ciudad pueda llevar a cabo un proceso de innovación abierta sin la participación activa del gobierno local; ningún gobierno puede llamarse inteligente si no estimula la participación pública en el desarrollo de la innovación socio-productiva (Grandinetti et al.,2015).

Esta investigación es importante y necesaria para las Municipalidades de la Provincia de Lima; ya que permitirá determinar el nivel de penetración y uso de las TICs que presentan para dar un mejor servicio a sus actividades diarias. Al realizar una búsqueda por internet no se encontró estudios para determinar del nivel de penetración y uso de las TICs en gobiernos locales que ayuden a dar servicios a los contribuyentes de la ciudad de Lima, ni de la Provincia de Lima, por lo que éste proyecto contribuirá a tener estadísticas sobre estas variables de las municipalidades de la Provincia de Lima, lo cual servirá de base para el desarrollo de futuros proyectos de investigación al respecto. Asimismo éste proyecto es un primer paso importante para la comunidad de investigadores de la localidad y la región, ya que caracteriza los niveles de penetración y uso de TICs, permitiendo realizar un diagnóstico de la situación actual y medir los aportes hacia nuestros contribuyentes del Distrito de Villa El Salvador elaborar una propuesta más creativa que resuelva y atienda los problemas de nuestra comunidad

En los Gobiernos Locales y en toda la administración publica cada vez se incorpora tecnología de la información para mejorar el servicio a los ciudadanos, en Villa El Salvador desde aproximadamente 26 años que se adquirió la primera computadora y pasando gestión de alcaldes de diversas tiendas políticas se a incrementado la utilización de estos equipos sin embargo como institución pública de alcance local no existe algún indicador que pudiera medir de alguna forma el impacto

de la utilización de estos activos informáticos (hardware, software) en la atención a los ciudadanos o si existe una relación que podría ayudar para poder justificar esta inversión que en este último quinquenio se ha elevado considerando una administración que se enfoca a la gestión por resultados se hace necesario tener que cuantificar la inversión y revisar los resultados traducidos en mejorar servicios, reduciendo gastos y eliminando procesos innecesarios. Dentro de las publicaciones realizadas sobre gestión pública y las TIC se mencionan en publicaciones de organismos importantes como sostiene en uno de los principios para el gobierno abierto el BID (Mayo 2016) que en su publicación denominada Vientos de cambio II Avances y desafíos de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe sostiene que Rufin y Medina (Citado en Diaz y Leguia (2013))“Los gobiernos reconocen la importancia de proveer a los ciudadanos acceso abierto a la tecnología; las nuevas tecnologías como impulsoras de la innovación; aumentar la capacidad de los ciudadanos para utilizar tecnologías“(p.10).

(Rufin y Medina), El uso de estas tecnologías por parte de los gobiernos y la administración pública “puede contribuir a un profundo cambio institucional: desde la perspectiva de la gestión pública, mejorando su eficiencia; y desde la política, fomentando la participación ciudadana” desde otra optica,

Chavarría (2012) en su publicación *Las TIC en las instituciones públicas para la agricultura en América Latina: Los casos de Costa Rica, el Paraguay y el Uruguay* manifiesta que

“las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) no son objetivos en sí mismas. Por el contrario, son instrumentos que facilitan los procesos de construcción del conocimiento, comunicación, intercambio y toma de decisiones”(p.1). Esta publicación fue realizada en el marco del proyecto Diálogo político inclusivo e intercambio de experiencias, del programa Alianza para la Sociedad de la Información en la parte introductoria sostiene que “las TIC por sí solas no pueden resolver los problemas políticos, económicos y sociales de un país, pero con su apoyo se pueden ampliar las oportunidades para que los

diversos sectores de la sociedad puedan sacar provecho de sus beneficios. “ (p.5). Definitivamente en un mundo globalizado en el cual cada momento en forma vertiginosa se utiliza las tics esta es hoy en día una palanca de progreso y desarrollo en los gobiernos nacional, regional, y local.

Naser y Concha, (2011) Comisión Económica para América Latina y el Caribe sostiene que:

La gran necesidad de los gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras.

El Gobierno Electrónico (en adelante GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el GE basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. Así como lo señalan las políticas públicas de la modernización del estado en la existencia de 3 ejes transversales para este proceso se suma como apoyo el Gobierno Electrónico, El Gobierno Abierto y la articulación interinstitucional de igual forma, El Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú no a desarrollado en su mayoría herramientas

tecnológicas que soporten la gestión y sean una brazo importante para el desarrollo de sus comunidades.

Morales, Barrera, Rodriguez, Romero, Tavara (2014), El país cuenta con una política pública aprobada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), mediante el Decreto Supremo 027-2007-PCM, centrada en la innovación tecnológica, con el respaldo de programas financiados por préstamos de organismos multilaterales; aunque en su mayor parte dirigidos a promocionar la innovación empresarial. Únicamente la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley 27867, incluye un tema de innovación, aunque restringido a la materia educativa, cuya ejecución no ha sido objeto de monitoreo o seguimiento; motivo por el cual no existe medición ni evidencia empírica acerca de su aplicación. La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972, no contiene ninguna disposición referida a la innovación; es decir, no la establece como exigencia en su misión, funciones y competencias. En cuanto a las instituciones a cargo de promover la innovación en nuestro país, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Concytec) Marco conceptual y metodológico dirige, coordina, supervisa y evalúa las acciones del Estado en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la innovación tecnológica, según la Ley 28303. Además, es el ente rector del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Sinacyt), el cual incluye la participación de todas las instancias de gobierno (incluso los gobiernos locales), aunque hasta el 2012 no funcionaba. El sesgo de la innovación en el Perú es, por tanto, tecnológico y ello se explica porque fue concebida, en un contexto económico y empresarial orientado a la transferencia de tecnología en el sector privado, modelo que se adoptó en el Perú. De otro lado, los gobiernos locales, por su naturaleza, concentran su capacidad de gestión directa y autónoma de los recursos para mejorar o desarrollar nuevos servicios o políticas públicas en los sectores vivienda, salud, educación, ambiente y turismo, entre otros, a escala provincial, distrital, de centro poblado, metropolitano, fronterizo o rural (Morales et.,al 2014). por la granulación de tantas municipalidades en nuestro País habiéndose revisado propuestas e iniciativas con el fin de agrupar algunas de estas para mejorar el servicio a los contribuyentes al respecto.

María Remy (2005) sostiene que las municipalidades son las instancias de gobierno democrático más cercanas a la población e, incluso, en lugares alejados de nuestro país solo cuentan con una gestión que afecta las condiciones y la calidad de vida de los vecinos de su comunidad".(p.2.).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el país existen 1,643 municipalidades distritales. Estas municipalidades no han sido exploradas ni se cuenta con evidencia en la literatura para determinar la existencia de iniciativas innovadoras que contribuyan con el desarrollo local y generen valor público. Tomando en cuenta esta situación, se plantea estudiar los elementos que concurren para generar innovación en los gobiernos locales y su interacción en la gestión de la innovación con el fin de obtener un nuevo o mejorado servicio municipal que contribuya con el desarrollo local al generar valor público a partir de la búsqueda de soluciones creativas a los problemas y las necesidades de los ciudadanos, que se concretan en cambios o reformas institucionales.

MEF (2013) Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial.

Define:

El servicio de atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Tiene los siguientes objetivos: Satisfacción de los contribuyentes Colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias Orientación adecuada al contribuyente, Registro correcto de los datos La adecuada atención al contribuyente es planteada en este manual que da alcances importantes en relación a un mejor trato y de igual manera identifica todos los elementos para una atención al contribuyente en forma global.

Strauck y Guillen, (2014) según su estudio realizado manifiestan: que formaron parte del estudio el total de los 49 gobiernos locales de las provincias de Lima y Callao. El análisis se realizó según la información pública disponible hasta el mes de agosto de 2013. A partir de la información examinada se reconocen diversos aspectos y particularidades enmarcadas en el tipo de organización donde se desarrolla el proceso comunicativo, es decir, evidentemente, estos gobiernos locales, además de ajustarse a los preceptos entendidos como vitales desde la gestión de la comunicación, se deben a su vez a las leyes y reglamentos que definen a este tipo de instituciones, y por otro lado al servicio que estas prestan a los ciudadanos. Concluimos diciendo que la concepción estratégica de la gestión de la comunicación en los gobiernos locales de las Provincias de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao estaría en pleno desarrollo, este condicionamiento se evidencia a partir de la consideración de que todavía se requiere profundizar en la definición de roles y tareas que deben asumir tanto las áreas de gestión como los comunicadores que dirigen las mismas. para la mayoría de los servicios, el determinante principal de su confiabilidad es que el cliente perciba que su servicio se presto o no concretamente Aunque el servicio se ajuste a los criterios de correcta ejecución establecidos por el proveedor. No significa que esta libre de error, a menos que también satisfaga los criterios del consumidor”

Santiso y von Horoch (2015) Resoluciones para el 2015 – Tres prioridades para mejorar la gestión pública y los servicios al ciudadano en esta publicación. El autor refiere la tangibilidad a un servicio real y palpable que debe ofrecerse al contribuyente manifiesta lo siguiente: “Un gobierno eficaz es el que logra resultados que responden a las necesidades de sus ciudadanos. Gestiona en función de los resultados y toma decisiones basadas en evidencia. Los gobiernos eficaces requieren la dirección, coordinación y reglamentación de las políticas públicas a través de centros de gobierno fuertes y estratégicos, generando y utilizando información estadística y evidencia empírica en la elaboración, implementación y evaluación de las políticas. Requiere además la capacidad de planificar y presupuestar en forma estratégica, administrando el gasto público en forma eficaz a través de sólidos sistemas de gestión de información,

y monitoreando y evaluando el impacto de la provisión de los servicios públicos”. “Un gobierno eficiente es el que reduce los costos de los ciudadanos en sus interacciones con el sector público y brinda servicios de una determinada calidad a menor costo. Los gobiernos eficientes requieren la ampliación de soluciones basadas en gobierno electrónico (e-gobierno) potenciando el uso de tecnologías de información en una sociedad cada vez más joven y más conectada. Esto además implica mejorar la calidad de las regulaciones y simplificar la burocracia administrativa” El autor nos proporciona desde una perspectiva de efectividad (eficiencia + eficacia) que las instituciones deberían responder con un servicio no solamente a bajo costo si no también un servicio a tiempo”.

1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística

La Nueva Gestión Pública (NGP)

Es una corriente que plantea transformación de la gestión pública cuyo enfoque parte del entendido que la responsabilidad de los gestores públicos está asociada a la eficacia y eficiencia de su gestión y no solo al cumplimiento de su mandato formal o normativo “Es un enfoque orientado a refocalizar la conducción y gerencia de los organismos públicos hacia un modelo de gerencia que privilegie los resultados por sobre los procedimientos y priorice la transparencia” (Marcos Makon, ILPES 2007).

“Es una estrategia de gestión centrada en el desempeño en el desarrollo y en las mejoras sostenibles de los resultados en el país. Proporciona un marco coherente para la eficacia en el desarrollo en la cual la información del desempeño se usa para mejorar la toma de decisiones. (Convenio de la Mesa Redonda de Marrakech, 2004).

Presupuesto Por Resultados (pPR)

“En el Perú desde el año 2007 se viene implementando la Reforma en el Sistema Nacional de Presupuesto: El Presupuesto por Resultados (PpR) con la finalidad de asegurar que la población reciba los bienes y servicios que requieren las personas, en las condiciones deseadas a fin de contribuir a la mejora de su calidad de vida.

En este contexto, el Presupuesto por Resultados (PpR) se define como una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles en favor de la población. En este sentido, requiere la existencia de una definición clara y objetiva de los resultados a alcanzar, el compromiso por parte de entidades para alcanzarlos, la determinación de responsables tanto para la implementación de los instrumentos del PpR como para la rendición de cuentas del gasto público, y el establecimiento de mecanismos para generar información sobre los productos, los resultados y la gestión realizada para su logro. Esta estrategia se implementa progresivamente a través de: i) los Programas Presupuestales, ii) las acciones de Seguimiento del desempeño sobre la base de indicadores, iii) las Evaluaciones Independientes, y iv) los Incentivos a la gestión, entre otros instrumentos que determine el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) en colaboración con las demás entidades del Estado.” (MEF, 2017)

Prieto (2012) influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “caso: lima, junín y ancash” en esta publicación. El autor manifiesta lo siguiente

La aplicación del Presupuesto por resultados en las municipalidades del Perú mejora la calidad del gasto público ya que ellos son destinados a favorecer los niveles de vida de la población. La manera como mejorar la calidad de vida de la población es mediante la asignación de recursos presupuestales en los programas estratégicos tales como: Mejorar la desnutrición crónica infantil, Mejorar la calidad de la educación básica. Mejorar la dación de servicios a la población. ya que los programas estratégicos constituyen el instrumento del presupuesto por resultados. Los actuales indicadores de evaluación presupuestal no consideran los beneficios sociales que se debe brindar a la población, e incluso son desconocidos por quienes elaboran dicha evaluación. Los indicadores miden solamente el monto del gasto, pero no la calidad del mismo. La toma de decisiones con respecto al gasto público no es muy eficiente, ya que

generalmente el gasto se centra en los gastos de capital y no en gastos que mejoren las condiciones de vida de la población.

El Ministerio de Economía y Finanzas, propone que la Gestión por Resultados “implica virar la forma tradicional de tomar decisiones de gestión, centrada en las líneas de gasto, insumos y procesos hacia otra que privilegia al ciudadano como eje”

Valor Publico

La idea de Valor Público remite al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Pero también, se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y, prestándoles servicios de calidad.

Trefogli (2013) gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012) en esta publicación. El autor manifiesta lo siguiente:

que el valor público creado fue parcial, visto desde distintas perspectivas. Considerando la efectividad de la intervención, encontramos que esta no fue exitosa, pues no logró productos sustantivos, y, por ende, tampoco resultados, sin embargo, considerando una perspectiva mayor, encontramos que la intervención sí logró crear valor público, en el sentido de que logró poner en marcha una organización, generar capacidades a través del diseño de una solución técnica al problema público en cuestión y su aplicación en dos experiencias (SNIP y sistema nacional de abastecimiento), y realizar una evaluación sobre dichas experiencias. El conocimiento acumulado por la organización pública, SERVIR, es una contribución valiosa para la resolución del problema público de las capacidades de los trabajadores de la administración pública a futuro; es decir, la capacidad de creación de valor público a largo plazo”.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Criollo (2012). Cita: Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o económica, es decir los principios que soportan su proceso de implantación. Cuando en una investigación se busca mostrar la solución de un modelo, está haciéndose una justificación teórica, o cuando en una investigación se propone nuevos paradigmas (ejemplos, modelos, ejemplares).

Cuando se hace una reflexión epistemológica, se tiene una justificación eminentemente teórica, aunque el implementarla se vuelve práctica, ya que, como afirma López Cerezo, toda investigación en alguna medida tienen la doble implicación teórica y práctica. La justificación teórica es la base de los programas de doctorado y de algunos programas de maestría donde se tiene por objetivo la reflexión académica.

El trabajo de investigación a desarrollar brindara conclusiones y recomendaciones en las instituciones públicas, donde las variables sirvan de referencia para futuras investigaciones en todos los niveles del estado.

1.3.2 Justificación Metodológica.

Galán (2010).Cita que: La investigación del problema tiene una justificación metodológica, en plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable y por lo tanto para investigar y observar durante un proceso que implica varias fases. Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostrada en su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación. (p.32)

A fin de llevar a cabo esta investigación, se brindan métodos y técnicas innovadas con el propósito de generar un nuevo aprendizaje correspondiente a la investigación metodológica. Presentando nuevos instrumentos que permitan medir o y acercarnos generando conocimientos, que ayuda al investigador en resolver la problemática planteada.

1.3.3 Justificación Práctica.

Hernández, (2009). Se considera que una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. Los estudios de investigación a nivel de pregrado y de postgrado, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales se llevaran a cabo. (p.4).

La justificación práctica está dada principalmente por el interés de profundizar los conocimientos presentando sentido de utilidad y demostrando beneficio que recibe la organización y sus usuarios refrendados por el diagnóstico encontrado con la aplicación de los instrumentos, para mejorar o realizar cambios en la organización

1.3.4 Fundamentación Legal

Constitución Política del Perú.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificada por Ley N° 28496.

Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Ley N° 27927 y

Ley No 27972, Orgánica de Municipalidades y su Modificadora.

Al respecto cabe precisar en el ámbito nacional, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), fue creado por el Decreto Legislativo N° 604, para organizar las diferentes actividades y proyectos en materia de informática que realiza en las instituciones públicas del estado.

La PCM a través de la ONGEI, se encarga de normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática en la administración pública (DS N° 066-2003-PCM, DS N° 067-2003-PCM).

La perspectiva de la municipalidad de Villa el Salvador; los lineamientos señalados en la Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, que establecen el contenido mínimo de los planes estratégicos de Gobierno Electrónico, para todas las entidades

que conforman el Sistema Nacional de Informática, la brecha digital y las barreras del Gobierno Electrónico en la Municipalidad. el marco Institucional, el alineamiento del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico -PEGE 2015-2017; el marco legal, la evolución de la Sub Gerencia de Informática desde el presente 2015 los recursos humanos y logísticos con que cuenta la entidad para implementar GE; los resultados en GE y los servicios por implementarse alineados al GE.

1.4 Problema

Problema General

¿En que medida el empleo de las TICs se relaciona con Atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?

Problemas Especificos

¿En que medida el empleo de las TICs se relaciona con la dimension de comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador 2015.?

¿En que medida el empleo de las TICs se relaciona con la dimension tangibilidad de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador 2015.?

¿En que medida las TICs se relaciona con la dimension de Capacidad de Respuesta de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa Salvador 2015.?

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

El empleo de las Tics se relaciona significativamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015

Hipotesis Especificas

Hipotesis Especifica 1

Existe una relación significativa entre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Hipotesis Especifica 2

Existe una relación significativa entre las TICs y la tangibilidad en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Hipotesis Especifica 3

Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

1.6 Objetivo**Objetivo General**

Determinar la relacion existente entre el empleo de las TICs y la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa el Salvador.

Objetivo Especificos**Objetivo Especifico 1**

Determinar que relacion existe entre las TICs en la comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador

Objetivo Especifico 2

Determinar que relacion existe entre las TICs y la Tangibilidad de la Atención del Contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador

Objetivo Especifico 3

Determinar que relacion existe entre las TICs y la Capacidad de Respuesta de la Atención al Contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Definición Conceptual de la Variable 1: Tics.

En los gobiernos locales como en otras instituciones públicas en todos sus niveles Nacional, Regional están presentes un conjunto de equipamiento, aplicaciones informáticas y dispositivos de comunicaciones (TICS) con una sola finalidad mejorar los servicios públicos utilizando para esto dos componentes adicionales personas, y procesos bien definidos.

Definición Conceptual de la Variable 2: Atención al Contribuyente.

El contribuyente es la razón de ser de toda institución pública, no podemos solamente verlo como generador de obligaciones tributarias se requiere de una especial atención enfocándonos cada vez en sus derechos como la ley los señala un trato con respeto y consideración por los servidores públicos debería ser una política institucional

Variable 1

Tecnología de la información y comunicaciones

Dimensiones: aplicaciones informáticas, manejo de software, internet y email

Variable 2

Atención del Contribuyente

Dimensiones: comunicación, tangibilidad, capacidad de respuesta

La variable Independiente y la Dependiente solo son utilizadas en los trabajos de tipo experimental, sin embargo en los trabajos correlacionales se le denomina Variable 1 y Variable 2.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de la variable 1 Tics.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles/ Rangos
Aplicaciones Informáticas	Organización y procesamiento De la información (01) al (05)		
Manejo de Software	Ofimática y elaboración de recursos (06) al (07)	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca	Alta (38-50) Media (24-37) Baja (10-23)
Internet y correo electrónico	Obtención de información , gestión de email (8) al (10)		

Fuente: Elaboración propia. UCV. 2016

Tabla 3.

Operacionalización de la variable 2 Atención al Contribuyente.

Dimensión	Indicadores	Escala de Medicion	Niveles/ Rangos
Comunicación	Explicación clara y precisa de las consultas del (11) a (14)	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Óptima (46-60) Media (29-45) No Óptima (12-28)
Tangibilidad	Evidencia del beneficio que obtuvo el contribuyente del(15) al (17)		
Capacidad de Respuesta	eficiencia eficacia en la atención del (18) al (22)		

Fuente: Elaboración propia. UCV. 2016

2.3 Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014) VI edición: “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes”. (p.335)

2.4 Tipos de Estudio

La presente investigación es de tipo no experimental cuantitativa según Sampieri (2014, p 152) Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural .

Este estudio será para para analizar. Las TICs y la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador- 2015.

2.5 Diseño

La presente Investigación se enmarca dentro de la modalidad de investigación aplicada con enfoque cuantitativo

Investigacion Aplicada

Lester y Lester (2012) consideran que los planteamientos son útiles para: 1) evaluar, 2) comparar, 3) interpretar, 4) establecer precedentes y 5) determinar causalidad y sus implicaciones. Esta tipología es muy adecuada para la investigación aplicada (incluyendo la que tiene como justificación adelantos y productos tecnológicos) y para las investigaciones de las que se derivan acciones.

Enfoque cuantitativo

Según Sampieri (2014) “Los planteamientos cuantitativos pueden dirigirse a: 1) explorar fenómenos, eventos, comunidades, hechos y conceptos o variables (su esencia es exploratoria); 2) describirlos (su naturaleza es descriptiva); 3) vincularlos (su esencia es correlacional); y 4) considerar los efectos de unos en otros (su naturaleza es causal).” para la perspectiva de las TICs y la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador- 2015.

La presente investigación es de diseño descriptivo, correlacional, no experimental sustentado teóricamente por;

Investigación Descriptiva.

Alfaro, (2012). La Investigación Descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son?,

¿Dónde están?, ¿Cuánto son?, ¿Quiénes son?, etc., es decir nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (p.19).

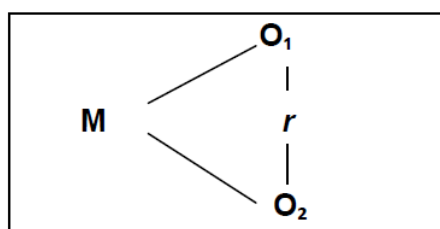
Investigación Correlacional

Cazau, (2006). “La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).| En otros términos, los estudios correlacionales pretenden ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan). (p.27).

La investigación es de **diseño no experimental** sustentado teóricamente por: Alfaro, (2012). “La investigación es no experimental cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental”. (p.20).

Para la medición e interpretación de la variable:

TICS y ATENCION AL CONTRIBUYENTE en la Municipalidad de Villa El Salvador, se empleará el “diseño correlacional” cuyo diagrama es el siguiente:



Donde:

M = la muestra está constituida por las observaciones de las variables en el periodo 2015

O1= tics

O2= atencion al contribuyente

R: La relación que se establece entre las variables estudiadas.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población de contribuyentes de la Municipalidad de Villa el Salvador. Lima 2015.

Muestra

Teniendo en cuenta que el tamaño de la población de contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador no es muy extensa, se trabajará con una Muestra No Probabilística Intencionada, dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra. Lo cual no implica la aplicación de ninguna fórmula estadística.

Muestra no Probabilística

Hernández, Fernández y Baptista (2014) VI edición: “La ventaja de una muestra no probabilística desde la visión cuantitativa es su utilidad para determinados diseños de estudio que requieren no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento de problemas . (p.190).

Muestreo

El método de selección de la muestra fue mediante el muestreo no probabilístico, de tipo intencional o por conveniencia

Criterios de selección.

Criterios de inclusión

Ser contribuyente de la Municipalidad de Villa El Salvador. Lima.2015.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos,

Behar(2008) La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus

herramientas , instrumentos o medios que seran empleados. (p. 54).

Instrumentos

Ficha Técnica: De la Variable 1 Tics.

Nombre del Instrumento: Encuesta Tics

Autores: El autor

Año: 2015

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Medir el grado de penetración de las herramientas informáticas en La entrega de servicios al contribuyentes.

Población: contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador. Lima.2015.

Número de ítem: 10 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: En un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva.

Niveles y Rango: Alta (38-50); Media (24-37); Baja (10-23)

Ficha Técnica: De la Variable 2 Atención al Contribuyente.

Nombre del Instrumento: Encuesta de mejora percibida en la atención al contribuyente.

Autor: El Autor

Año: 2015

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar la percepción de las mejoras en la atención al contribuyente en una institución.

Población: Contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador.Lima.2016.

Número de ítem: 12.

Aplicación: Individual

Tiempo de administración: 30 minutos por persona.

Normas de aplicación: El usuario marcará cada ítem de acuerdo a su percepción, opinión u observación.

Escala: multiple.

Niveles o rango: Óptima, (46-60); Media, (29-45); No Óptima (12-28)

2.8 Métodos de análisis de datos

Para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos se emplearán herramienta estadísticas como el software SPSS 22 muy usado en ciencias exactas, sociales y para el ordenamiento y presentación de la información, se empleará tablas y gráficos de barras; para el análisis se empleará la tabla de frecuencias y para contrastar la hipótesis usaremos el coeficiente Rho de Spearman utilizado en la estadística no paramétrica; combinando las respuestas del cuestionario

Método estadístico

Hernández et al (2014).Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ ρ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271).

Definición de Correlación

existen tres elementos a tener en cuenta al analizar una correlación: signo, magnitud y significación. Veamos cada uno de estos elementos con detalle correlación positiva significa que las variables tienen una relación directa. Si el signo fuera negativa sería correlación inversa, segundo a tener en cuenta en la correlación es la magnitud. y esto lo marca el valor absoluto de la correlación. significa que cuanto más cerca estemos de los extremos del intervalo de valores posibles: -1 y +1, más correlación existirá. significación esto quiere decir algo así como fiabilidad. un resultado significativo es un

resultado por el que podemos apostar. una correlación será significativa si su p-valor es inferior a 0,05. Por consiguiente podemos concluir afirmando la significación es distinto a la magnitud podríamos tener una muestra que tiene una buena correlación pero muy poca significación y viceversa

Validez y Confiabilidad.

Hernández et al (2014): "La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez del instrumento a utilizarse se corrobora mediante el juicio de expertos y esta validación por parte de ellos de acuerdo a la opinión de la evaluación y los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Hernández et al (2014). Define: "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales". (p.200).

Es el grado que un instrumento produce valores consistentes y coherentes

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad cuestionario de TICs

Resumen del procesamiento de los casos Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,824	10
		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 5.

Prueba de confiabilidad cuestionario de ATENCION AL CONTRIBUYENTE

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	12

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

2.9 Aspectos Éticos

Las consideraciones éticas a considerar en el presente estudio de investigación son las siguientes :

Principio de veracidad.- que responde a las normas para referencia a los diferentes autores y además material bibliográfico consultado.

El principio de confidencialidad.- deberá explicarse para que motivos se recojeran los dato, asegurando que la información otorgada por ellos guardara la absoluta reserva.

El respeto a la autonomía.- este principio se plasmará a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado, se tendrá cuidado la seguridad de que los participantes tengan la capacidad legal de tomar la dirección de participar a partir de la explicación de la naturaleza, duración y propósito del estudio, los métodos y medios utilizados, los beneficios previstos y los posibles inconvenientes a afrontar.

El principio de beneficencia.- en este proyecto se explicara a los participantes los beneficios y riesgos a que están sometidos para determinar su aceptación o no al estudio.

El principio de justicia.- en referencia a la muestra y su selección no permiten distinguir raza, sexo o religión de los participantes, es importante señalando que el futuro de los resultados será para que se revierta en mejores prácticas administrativas hacia los contribuyentes

III. RESULTADOS

Descripción de resultados.

Tabla 6.

La TICS en la Municipalidad de Villa El Salvador. Lima. 2015.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	10	16,7	16,7	16,7
Media	36	60,0	60,0	76,7
Alta	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de TICS (Anexo 2)

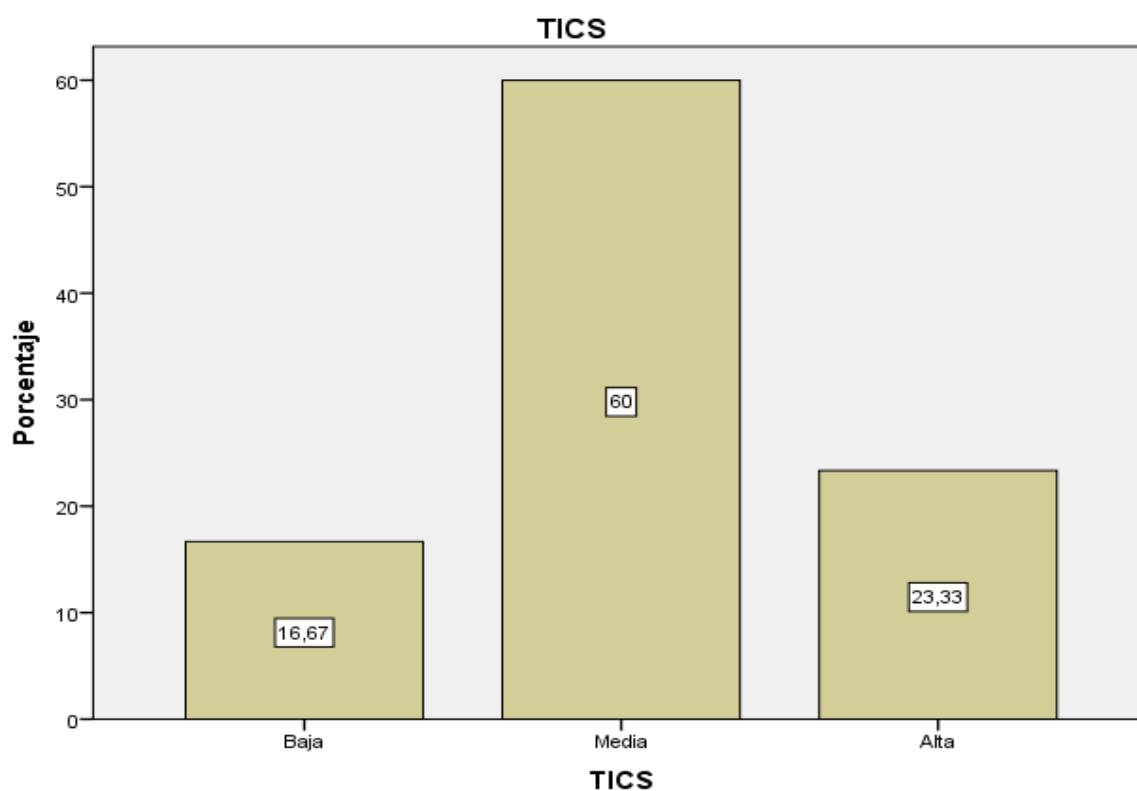


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la tics

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 y figura 1; la tics en un nivel de baja representa un 16,67%, media un 60.0% y alta un 23.33%.

Tabla 7.

La Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador. Lima. 2015.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Óptima	9	15,0	49,70
	Media	43	71,7	75,76
	Óptima	8	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Atención al Contribuyente (Anexo 2)

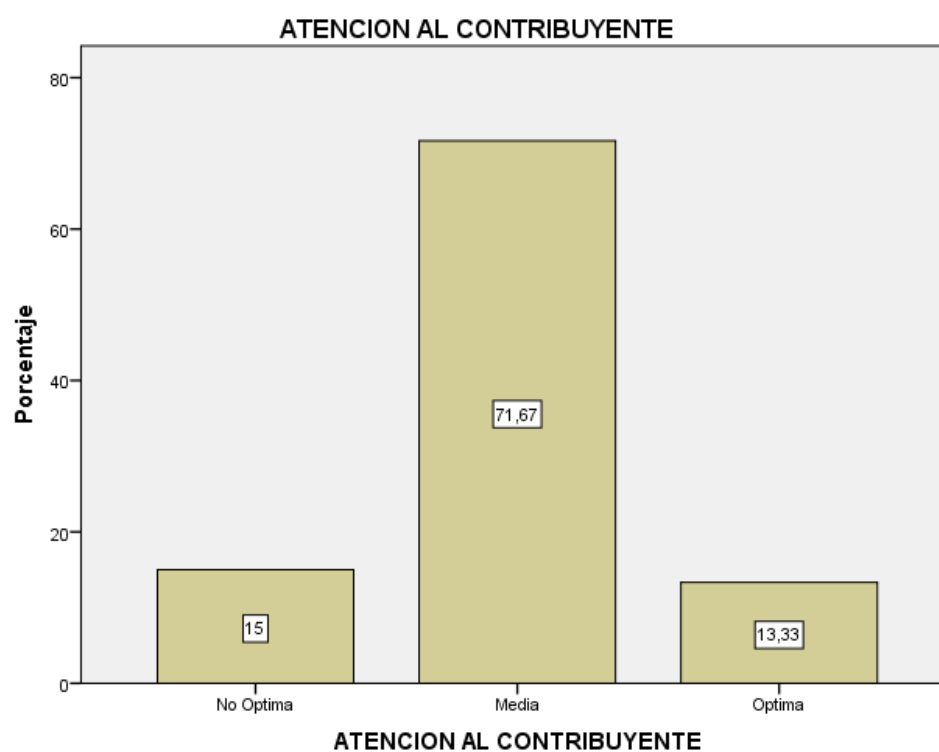


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la Atención al Contribuyente

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 2; la atención al contribuyente en un nivel de no óptima representa un 15.0%, media un 71.67% y alta un 13.33%.

Tabla 8.

La tics y la atencion al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

		Tics			Total
		Baja	Media	Alta	
Atencion Con	No Óptima	8 13,3%	1 1,7%	0 0,0%	9 15,0%
	Media	2 3,3%	35 58,3%	6 10,0%	43 71,7%
	Óptima	0 0,0%	0 ,0%	8 13,3%	8 13,3%
Total		10 16,7%	36 60,0%	14 23,3%	60 100,0%

Fuente: Cuestionario de tics y atencion al contribuyente (Anexo 2)

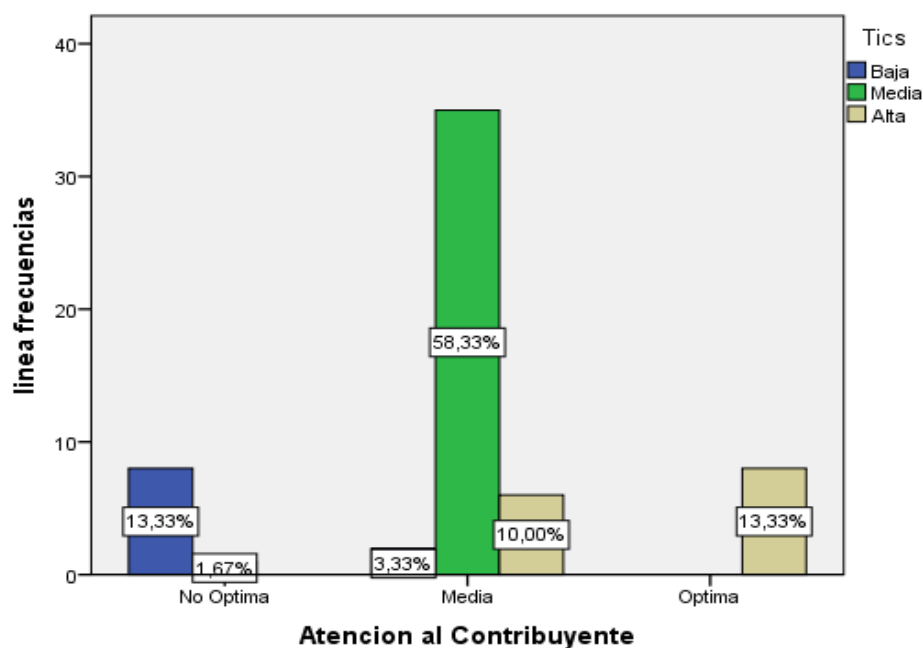


Figura 3. Diagrama de tablas cruzadas de las Tics y la Atención al Contribuyente
Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 3 ; la atención al contribuyente en un nivel no óptima el 1.7% de los usuarios perciben un nivel de Tics media, por otro lado, la atención al contribuyente en un nivel media el 58.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. Así mismo, la atención al contribuyente en un nivel óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics alta.

Tabla 9.

La tics y la dimension de la comunicaci3n de la atenci3n al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

		Tics			Total
		Baja	Media	Alta	
comunicacion	No 3ptima	8 13,3%	8 1,7%	1 0,0%	17 28,3%
	Media	0 10,4%	24 31,3%	1 8,9%	25 41,7%
	3ptima	2 0,0%	4 ,0%	12 13,3%	18 30,0%
Total		10 16,7%	36 60,0%	14 23,3%	60 100,0%

Fuente: Cuestionario de Tics y dimensi3n de Comunicaci3n de la variable2 (Anexo 2)

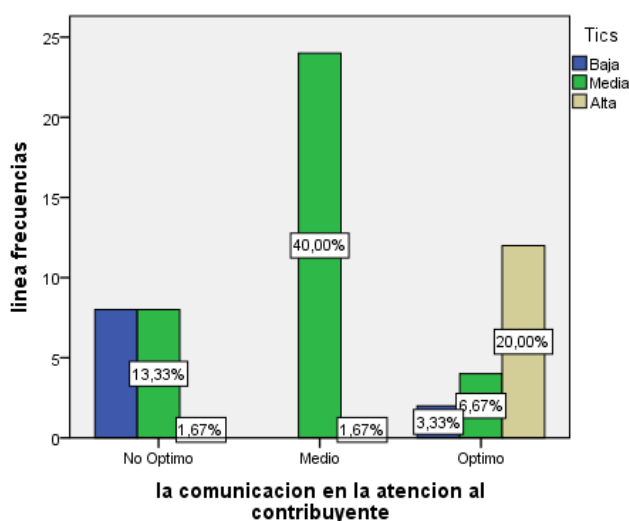


Figura 4. Diagrama de tablas cruzadas de la Tics y la Dimensi3n de Comunicaci3n de la atenci3n al contribuyente

Interpretaci3n:

Como se observa en la tabla 9 y figura 4 ; la dimensi3n de comunicaci3n de la variable Atenci3n al Contribuyente en un nivel no 3ptima el 13,3% de los usuarios perciben un nivel de Tics baja, por otro lado, la dimensi3n de comunicaci3n de la variable Atenci3n al Contribuyente en un nivel media el 31,3% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. As3 mismo, la dimensi3n de comunicaci3n de la variable Atenci3n al Contribuyente en un nivel 3ptima el 13,3% de los usuarios perciben un nivel de Tics Alta.

Tabla 10.
La tics y la dimension de la tangibilidad de la atencion al contribuyente en la
Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

		Tics			Total
		Baja	Media	Alta	
tangibilidad	No Óptima	10 16.7%	5 8.3%	2 3.3%	17 28.3%
	Media	0 00,0%	31 51,7%	2 3,3%	33 55.0%
	Óptima	0 0,0%	0 ,0%	10 16.7%	10 16.7%
Total		10 16.7%	36 60.0%	14 23.3%	60 100,0%

Fuente: Cuestionario de Tics y Atencion al Contribuyente (Anexo 2)

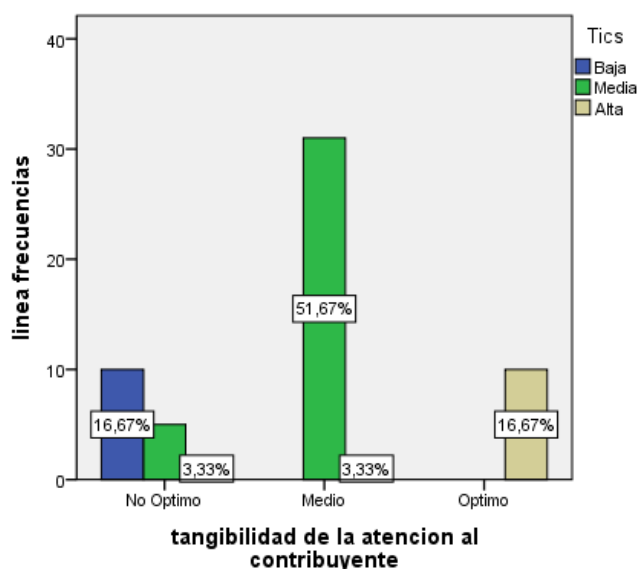


Figura 5. Diagrama de tablas cruzadas de las Tics y la Dimensión de Tangibilidad de la atencion al Contribuyente

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 5 ; la dimensión de tangibilidad de la atencion al contribuyente en un nivel no óptima el 16.7% de los usuarios perciben un nivel de Tics baja, por otro lado, ; la dimensión de tangibilidad de la atencion al contribuyente en un nivel media el 33.6% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. Así mismo, la dimensión de tangibilidad de la atencion al contribuyente en un nivel óptima el 25% de los usuarios perciben un nivel de Tics media.

Tabla 11.

La tics y la dimension de la capacidad de respuesta de la atencion al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

		Tics			Total
		Baja	Media	Alta	
Capacidad rpta	No Óptima	8 13.3%	7 11.7%	2 3.3%	17 28,3%
	Media	2 3,3%	29 48,3%	11 18,3%	42 70.%
	Óptima	0 0,0%	0 ,0%	1 1.7%	1 1.7%
Total		10 16.7%	36 60.0%	14 23.3%	60 100,0%

Fuente: Cuestionario de Tics y Atencion al Contribuyente (Anexo 2)

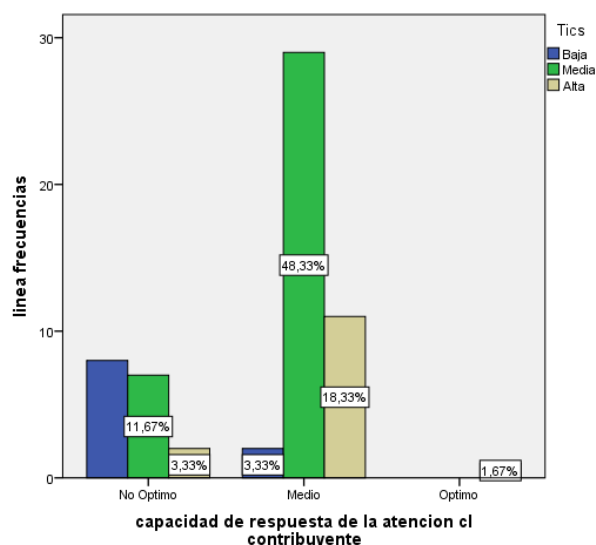


Figura 6. Diagrama de tablas cruzadas de las Tics y la dimensión de Capacidad de Respuesta de la Atención al Contribuyente

Interpretación:

Como se observa en la tabla 11 y figura 6 ; la dimensión de capacidad de respuesta de la atención al Contribuyente en un nivel no óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics baja, por otro lado, ; la dimensión de capacidad de respuesta de la atención al Contribuyente en un nivel media el 48.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. Así mismo, ; la dimensión de capacidad de respuesta de la atención al Contribuyente en un nivel óptima el 1.7% de los usuarios perciben un nivel de Tics Alta.

Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

El empleo de las Tics se relaciona significativamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Hipótesis Nula

El empleo de las Tics no se relaciona significativamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Tabla 12.

Correlación de la tics y la Atencion al contribuyente

		Tics	A.	Contribuy.
Rho de Spearman	Tics	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Atencion Contr	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.719 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis general es cierta por lo que se acepta y se concluye que El empleo de las Tics se relaciona significativamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Hipótesis Especifica 1

Ho No existe una relación significativa entre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

H1 Existe una relación significativa entre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Tabla 13.

Correlación de la tics y la comunicacion

		Correlaciones		
		Tics	Comunicacion	
Rho de Spearman	Tics	Coefficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Comunicacion	Coefficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.603 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis específica 1 es cierta por lo que se acepta y se concluye que Existe una relación significativa entre las TICs y la comunicación en la atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Hipótesis Especifica 2

Ho No existe una relación significativa entre las TICs y la tangibilidad en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

H1 Existe una relación significativa entre las TICs y la tangibilidad en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Tabla 14.

Correlación de la tics y la tangibilidad

		Correlaciones	
		Tics	Tangibilidad
Rho de Spearman	Tics	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	,000
Tangibilidad		Coeficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	,000
			60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.739 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis específica 2 es cierta por lo que se acepta y se concluye que Existe una relación significativa entre las TICs y la tangibilidad en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Hipótesis Especifica 3

H1 Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Ho No existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

Tabla 15

Correlación de la tics y la capacidad de respuesta

		Correlaciones	
		Tics	C respuesta
Tics	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Rho de Spearman c.respuesta	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.414 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis específica 3 es cierta por lo que se acepta y se concluye que Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador

IV.DISCUSIÓN

Primera.- En la Tabla 14 de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo general se presentan los resultados del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.719 indica que existe relación significativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis general es cierta por lo que se acepta y se concluye que El empleo de las Tics se relaciona significativamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015. A su vez, la atención al contribuyente en un nivel no óptima el 1.7% de los usuarios perciben un nivel de Tics media, por otro lado, la atención al contribuyente en un nivel media el 58.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. Así mismo, la atención al contribuyente en un nivel óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de tics alta.

Segunda.- En la Tabla 15 de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 1, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.603 indica que existe relación significativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis específica 1 es cierta por lo que se acepta y se concluye que Existe una relación significativa entre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador esto es la dimensión de comunicación de la variable Atención al Contribuyente en un nivel no óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics baja, por otro lado, la dimensión de comunicación de la variable Atención al Contribuyente en un nivel media el 31.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. Así mismo, la dimensión de comunicación de la variable Atención al Contribuyente en un nivel óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics Alta.

- Tercera.-** En la Tabla 16 de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo general se presentan los resultados del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.739 indica que existe relación significativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis específica 2 es cierta por lo que se acepta y se concluye que Existe una relación significativa entre las TICs y la tangibilidad en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador a su vez Como se observa en la tabla 12 y figura 5 ; la dimensión de tangibilidad de la atención al contribuyente en un nivel no óptima el 16.7% de los usuarios perciben un nivel de Tics baja, por otro lado, ; la dimensión de tangibilidad de la atención al contribuyente en un nivel media el 33.6% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. Así mismo, la dimensión de tangibilidad de la atención al contribuyente en un nivel óptima el 25% de los usuarios perciben un nivel de Tics media.
- Cuarta.-** En la Tabla 17 de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo general se presentan los resultados del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.414 indica que existe relación significativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis específica 3 es cierta por lo que se acepta y se concluye que Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador, a su vez Como se observa en la tabla 13 y figura 6 asimismo la dimensión de capacidad de respuesta de la atención al Contribuyente en un nivel no óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics baja, por otro lado, ; la dimensión de capacidad de respuesta de la atención al Contribuyente en un nivel media el 48.3% de los usuarios perciben un nivel

de Tics media. Así mismo, ; la dimensión de capacidad de respuesta de la atención al Contribuyente en un nivel óptima el 1.7% de los usuarios perciben un nivel de Tics Alta.

Asímismo de los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora lo planteado por Lahera (citado en Milla y Llanos(2014)) puesto que afirma, y considera a reflexionar sobre el entendimiento de las políticas públicas considerando el factor de las tecnologías de la información y comunicaciones , como adelanto tecnológico contribuye a una redefinición de gestión pública puesto que las Tics a contribuido a mejorar el servicio a los ciudadanos permitir nuevas oportunidades y acceso a la información así como el aumento a la participación ciudadana.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Rodríguez (2011) puesto que coincide en afirmar que la entrega y soporte por intermedio de las unidades de apoyo a las áreas funcionales de la municipalidad impactan en el tiempo de entrega de los servicios a los usuarios y por ende afecta la capacidad de respuesta que debería ofrecer la municipalidad

Asímismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Salas (2012) manifiesta que se tiene una adecuada administración y procesamiento de datos, haciendo más eficiente las notificaciones que se entregan a domicilio, haciendo que los contribuyentes se apersonen a la municipalidad ya sea para actualizar sus declaraciones juradas, o en muchos de los casos para hacer efectivo el pago del autoevaluó,

Asímismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Rufin y Medina (Citado en Díaz y Leguía (2013))“Los gobiernos reconocen la importancia de proveer a los ciudadanos acceso abierto a la tecnología; las nuevas tecnologías como impulsoras de la innovación; aumentar la capacidad de los ciudadanos para utilizar tecnologías“(p.10).

V. CONCLUSIONES

- Primera:** En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que las Tics tiene relación significativa con la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador; siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.719 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 1, la presente investigación demuestra que la Tics tiene relación significativa con la dimensión comunicación de atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.603 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada
- Tercera:** En cuanto al objetivo 2, la presente investigación demuestra que la Tics tiene relación significativa con la dimensión de tangibilidad de la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.417, representó una baja asociación entre las variables.
- Cuarta** En cuanto al objetivo 3, la presente investigación demuestra que la Ticas tiene relación significativa con la dimensión de capacidad de respuesta de la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.414, representó una baja asociación entre las variables.

VI.RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda difundir a los contribuyentes los diversos canales de atención de los servicios que presta la Municipalidad de Villa El Salvador como son los medios audiovisuales que se encuentra en las mesas de atención, cuponerías anuales, entorno web, email etc. Con la finalidad de mejorar la atención de los contribuyentes,
- Segunda:** Es necesario la capacitación continua del personal de la Municipalidad de Villa El Salvador, así como la aplicación de las mejores prácticas como llevar a cabo talleres en cada dependencia como política de pedagogía con los contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador a fin que ellos tengan plena conciencia hacia donde va dirigido el dinero que se recauda .
- Tercera:** Se recomienda llevar a cabo a mediano plazo sondeos de opinión en referencia de nuestros servicios a fin de garantizar las mejoras en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015. Así como implementar todas las observaciones referidas a los planes institucionales con la finalidad que mantengan sostenibilidad en el tiempo y este se refleje en la Institución.
- Cuarta :** Se recomienda aplicar esta investigación a todos los puntos desconcentrados de la Municipalidad de Villa El Salvador

V.REFERENCIAS

Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica*. Obtenido de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf.

Barry Bozeman (2001) *La gestion publica y su situacion actual*

Behar Rivero (1998) *Metodologia de la Investigacion*

Cazau, P. (2006) *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducci%c3%93n%20a%20la%20investigaci%c3%93n%20en%20cc.ss.pdf>

Criollo, A. (2012). Obtenido <http://andersoncriollo.blogspot.pe/2012/08/justificacion.html>

Chavarria, (2012). *Las Tics en la instituciones publicas para la agricultura en America Latina, casos Costa Rica, El Paraguay y el Uruguay*
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4008/S2012075_es.pdf;jsessionid=4F970B625D1CDDA52CE8C13B55B66863?sequence=1

Diaz y Leguia (2014) *Gestion de la comunicaci3n de politicas publicas en gobierno locales estudio de caso de la politica publica de seguridad ciudadana*

Delgado Tuesta (2013) *Avances y Perspectiva en la implementacion de Presupuesto por Resultados en el Peru* Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública

Esan (2014) *Modelo de gesti3n de la innovaci3n para los gobiernos locales del Per3*

Hernández, S. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.

Hernández, J., Herrera, L., Martínez, R., Páez, J., & Páez, M. (2011). Teoría fundamentada. Puerto Ordaz: la universidad del zulía.

H. Daniel Dei *como orientarse en la tesis* (III edición)

Maria Antonia Strauck Franco, Claudia Alexandra Guillén Arruda (2014) “*La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano*”

MEF *manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. manual n°2: atención al contribuyente. ©Ministerio de Economía y Finanzas – Dirección General de Presupuesto Público (2013) obtenido de http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/116912758_069%20Manual%20cobranza%20%20atencion%20contribuyente.pdf

Mercedez F. (2010). En su tesis denominado: “*Conciencia Tributaria en los Contribuyentes del Sector PARCELAS II Municipio Anaco, Venezuela*”.

Monje alvarez (2011) Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa

Naser, Concha (2011) Cepal *Gestión Pública*

Navarrete (2010) tesis “*perfil socioeconómico del contribuyente de guayaquil sujeto al control del servicio de rentas internas en sus obligaciones tributarias*”

PCM Política Nacional de la Gestión Pública al 2021 (2013) <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Prieto (2012) Tesis “*influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “caso: lima, junín y ancash*”

Rodríguez Mendoza (2011) para obtener el título de Ingeniero “*perfil de la gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones: definir y administrar niveles de servicio, garantizar la seguridad de sistemas, educar y entrenar a los usuarios, administrar datos en la municipalidad distrital de jangas, provincia de huaraz, en el año 2011*” Recuperado de <http://cip.org.pe/imagenes/temp/tesis/31662673.pdf>

Salas E. En la tesis (2012) para optar título de Ingeniero de Sistemas “*mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del sifrentas-gl en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de satipo*” Recuperado de <http://cip.org.pe/imagenes/temp/tesis/31662673.pdf>

Segovia R (2013) *Gestión del Conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo* Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología

Rodolfo V. (2014) Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, Sonora; “*Desarrollo de un taller de capacitación para el contribuyente*”

Galán, H (2009). *Técnicas de recolección de datos.*

Recuperado el 20-11-15, de: <http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html><http://manuelgalan.blogspot.pe/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>

Sni (2012) Disponible en: <http://www.sni.org.pe/?p=5212> fecha de consulta 15/8/2012
Recuperado el 15 de agosto de 2012 <http://www.sni.org.pe/?p=5212> Obtenido el 15-08-12 <http://www.sni.org.pe/?p=5212> <http://www.sni.org.pe/?p=5212>

Trefogli (2013) *gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano* (2008-2012) Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciado en Gestión pública

Von, J. (2015). *Resoluciones para el 2015 – Tres prioridades para mejorar la gestión pública y los servicios al ciudadano*
<http://blogs.iadb.org/gobernarte/2015/01/07/resoluciones-para-el-2015-tres-prioridades-para-mejorar-la-gestion-publica-y-los-servicios-al-ciudadano/>

Especialista líder de Modernización del Estado y Coordinador del Cluster de Gestión Pública de la División de Capacidad Institucional del Estado del BID.

Zela Bueno (2014) *sistema de gestion de la informacion para el servicio del ciudadano de organismos publicos de atencion tributaria*

APÉNDICES

Anexo 1: Matriz de Consistència								
TÍTULO: LAS TICS Y LA ATENCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR-2015..								
AUTOR: Bach. JAIME LUCIO VERA HUAYNA								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿En qué medida el empleo de TICs se relaciona con la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿En que medida el empleo de las TICs se relaciona con la dimensión de comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?.</p> <p>¿En que medida el empleo de las TICs se relaciona con la dimensión de tangibilidad en la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?</p> <p>¿En que medida el empleo de las TICs se relaciona con la dimensión de Capacidad de Respuesta en la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar que relación existe entre el empleo de TICs y la atención al contribuyente en la municipalidad de villa el salvador.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar que relación existe entre las TICs y la comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador.</p> <p>Determinar que relación existe entre las TICs y la Tangibilidad de la Atención del Contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador</p> <p>Determinar que relación existe entre las TICs y la Capacidad de Respuesta de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El empleo de las Tics se relaciona significamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe una relación significativa ntre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador .</p> <p>Existe una relación significativa entre las TICs y la tangibilidad en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador</p> <p>Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador</p>	Variable 1: Tics					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos		
			Aplicaciones informáticas	Aplicaciones informáticas	1-5	Alta (38-50) Media (24-37) Baja (10-23)		
			Manejo de software	Elaboración de recursos ofimática	6-7			
			Internet y correo electrónico	Gestión de email Navegación y búsqueda de información	8-10			
			Variable 2: Atención al Contribuyente.		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Comunicación	explicar con claridad cualquier consulta	1-4	Óptima (46-60) Media (29-45) No Óptima (12-28)		
			Tangibilidad	evidencia de beneficios que obtuvo el contribuyente	5-7			
			Capacidad de respuesta	Efectividad en la entrega del servicio	8-12			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional,</p>	<p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL VILLA EL SALVADOR 2015 LIMA .</p> <p>La población es infinita de usuarios de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015. .</p> <p>Muestra No Probabilística Es aquel utilizado en forma empírica, es decir, no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, por lo que sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada (Melina Gonzáles)</p> <p>La muestra es de 60 usuarios de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015. . .</p> <p>Por tanto es una muestra aleatoria, No probabilística.</p>	<p>VARIABLE: tics INSTRUMENTO: encuesta sobre tics TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: El Autor AÑO: 2015 ÁMBITO DE APLICACIÓN: Municipalidad de Villa El Salvador 2015. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: Atención al contribuyente</p> <p>INSTRUMENTO: encuesta percepción de la atención al contribuyente TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: El Autor AÑO: 2015. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Municipalidad de Villa El Salvador 2015. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	

Anexo 2. Instrumentos.

Instrumento de la variable 1 tics.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre las tics, en la Municipalidad. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

	DIMENSIÓN APLICACIONES INFORMATICAS	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	La Municipalidad tiene automatizado sus procedimientos administrativos?					
2	Las lb usted recibe sus consultas en reportes impreso Ggg por computadoras?					
3	Tiene usted conocimientos de informatica?.					
4	La municipalidad tiene ventanilla virtual?					
5	Existe en la pagina web municipal consultas en linea.?					
	DIMENSION DE SOFTWARE					
6	Usted tiene conocimientos de minimos de informatica?					
7	El personal que lo atiende en la municipalidad estan preparados en el manejo de los sistemas demostrando mucho conocimiento del mismo?					
	DIMENSION DE INTERNET EMAIL					
8	Usted solicita o solicitaria que su informacion la envia via correo electronico?					
9	Usted visita la pagina web municipal a fin de cancelar por este medio sus obligaciones?					
10	Cree usted que en la municipalidad la internet se viene utilizando eficientemente?					

Instrumento de la Variable 2 atención al contribuyente.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma* como se presenta la atención al contribuyente en la institución. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

DIMENSION DE COMUNICACIÓN	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Usted cree que la institución difunde su pagina web institucional con la finalidad de mejorar el servicio					
2. hay una fluida comunicación por los diversos sistemas implementados en la municipalidad chat virtual, buzón de quejas virtual, pago en línea etc.					
3. en la municipalidad el personal transmite en forma clara sus procedimientos					
4. La Municipalidad pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad					
DIMENSION DE TANGIBILIDAD					
5. La municipalidad tiene equipamiento informático de última generación					
6. Usted podría sostener que sus problemas son resueltos en plazos fijados debido a las nuevas tecnologías adoptadas por su municipalidad					
7. percibe usted una diferencia en relación a los tiempos de atención actualmente					
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8. La Municipalidad pone a su disposición las cuponeras de tributos y arbitrios en la fecha indicada					
9. En la municipalidad a tecnología se logró optimizar los tiempos de respuesta a sus expedientes y documentos					
10. cuando usted presenta una queja por el portal web recibe una atención oportuna .					
11. la Municipalidad ha ampliado y mejorado los canales de atención a sus contribuyentes					
12. La Municipalidad tiene un sistema de atención ideado para la atención a sus reclamos					

Anexo 3. Base de datos tics

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
enc1	3	2	5	5	5	5	5	3	1	4
enc2	3	2	5	5	5	5	5	3	1	4
enc3	3	2	2	2	5	3	5	3	5	4
enc4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc5	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4
enc6	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
enc7	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc8	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
enc9	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc10	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
enc11	3	2	5	5	5	5	5	3	1	4
enc12	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4
enc13	3	2	2	2	5	3	5	3	5	4
enc14	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc15	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
enc16	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
enc17	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc18	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
enc19	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4
enc20	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4
enc21	3	3	3	5	5	5	1	3	3	3
enc22	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3
enc23	1	4	1	1	3	5	3	3	3	3
enc24	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
enc25	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3
enc26	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
enc27	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
enc28	4	3	1	4	1	4	1	3	4	2
enc29	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
enc30	4	3	4	4	5	4	5	3	4	2
enc31	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3
enc32	4	3	1	4	2	2	2	3	4	2
enc33	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4
enc34	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
enc35	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc36	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4
enc37	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3

enc38	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
enc39	3	2	5	5	5	5	5	3	1	4
enc40	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4
enc41	3	2	2	2	5	3	5	3	5	4
enc42	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc43	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
enc44	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
enc45	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3
enc46	4	3	3	5	5	5	5	5	5	1
enc47	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1
enc48	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1
enc49	3	3	3	5	5	5	1	3	3	3
enc50	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3
enc51	1	4	1	1	3	5	3	3	3	3
enc52	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
enc53	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3
enc54	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
enc55	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
enc56	4	3	1	4	1	4	1	3	4	2
enc57	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
enc58	4	3	4	4	5	4	5	3	4	2
enc59	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
enc60	4	3	1	4	2	2	2	3	4	2

Base de datos Atencion al Contribuyente

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
enc1	3	5	5	5	5	5	3	1	4	3	4	3
enc2	3	5	5	5	5	5	3	1	4	3	4	3
enc3	3	2	2	5	3	5	3	5	4	3	4	1
enc4	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	1
enc5	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2
enc6	2	3	3	3	3	3	3	1	4	2	1	2
enc7	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3
enc8	3	3	1	1	2	2	1	5	4	3	1	3
enc9	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3
enc10	3	3	5	5	5	1	2	5	4	3	1	1
enc11	3	5	5	5	5	1	3	1	4	3	1	3
enc12	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2
enc13	3	2	2	5	3	5	3	5	4	3	4	3
enc14	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3
enc15	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	1	3
enc16	2	3	3	3	3	3	3	1	4	2	1	2
enc17	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3
enc18	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3
enc19	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4
enc20	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	4	2
enc21	2	5	5	5	2	5	3	1	2	3	3	1
enc22	2	5	5	5	2	2	3	1	2	3	3	1
enc23	2	2	2	2	3	2	3	5	2	3	3	1
enc24	2	2	2	3	2	4	2	4	3	3	2	1
enc25	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1
enc26	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	1
enc27	2	2	2	1	2	4	2	4	3	3	2	4
enc28	3	3	5	5	2	2	2	3	4	3	5	5
enc29	2	2	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4
enc30	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
enc31	2	2	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4
enc32	3	3	1	1	1	3	1	3	4	3	3	3
enc33	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	4	2
enc34	2	3	3	3	3	3	3	1	4	2	4	2
enc35	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3
enc36	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3
enc37	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3
enc38	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3

enc39	3	5	5	5	5	5	3	1	2	3	4	3
enc40	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	4	2
enc41	3	2	2	5	3	5	3	5	4	3	4	3
enc42	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3
enc43	3	3	5	5	5	5	5	5	1	3	4	3
enc44	2	3	3	3	3	3	3	1	4	2	1	2
enc45	3	2	2	4	1	4	2	4	3	3	3	3
enc46	3	3	5	1	1	5	1	1	2	3	1	3
enc47	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
enc48	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2
enc49	2	5	5	5	2	5	3	1	2	3	3	1
enc50	2	5	5	5	2	2	3	1	2	3	3	1
enc51	2	2	2	2	3	2	3	5	2	3	3	1
enc52	2	2	2	3	2	4	2	4	3	3	2	1
enc53	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1
enc54	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1
enc55	2	2	2	1	2	4	2	4	3	3	2	4
enc56	3	3	5	5	2	2	2	3	2	3	5	5
enc57	2	2	2	4	2	4	2	1	3	3	2	4
enc58	3	3	5	5	5	5	5	1	4	2	1	5
enc59	2	2	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4
enc60	3	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	3

Anexo 4 . Artículo científico**Las Tics y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad
de Villa El Salvador 2015.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestion Publica.

AUTOR:

Bach. Jaime Lucio Vera Huayna.
Correo electrónico: vera_42@hotmail.com

ASESOR:

Dra. Ana Maritza Boy Barreto.

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección.

PERÚ - 2016

TÍTULO

Las Tics y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

AUTOR: Jaime Lucio Vera Huayna.

1. RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del empleo de TICs en la mejora de la atención al contribuyente en la municipalidad de villa el salvador.

La población o universo de interés en esta investigación, no es extensa, se consideró una muestra de 60 contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015. en las cuales se han estudiado las variables: Tics y Atención al Contribuyente. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Tics propiedad del autor y la encuesta de Atención al Contribuyente de propiedad del autor, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre la Tics y la Atención al Contribuyente en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.719 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Las Tics tiene relación significativa con la Atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador.2015.

2. PALABRAS CLAVE

Tics, Taxpayer Attention.

3. ABSTRACT.

The present research had as general objective to determine the relation of the use of ICT in the improvement of the attention to the taxpayer in the municipality of villa el Salvador.

The population or universe of interest in this research, is not extensive, was considered a sample of 60 taxpayers of the Municipality of Villa El Salvador 2015. In which the variables: Tics and Attention to the Taxpayer have been studied. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying author-owned Tics Survey and the author's Property Tax Survey, all with a scale of Likert, who provided information about the relationship between Tics and Attention to the Taxpayer in its different dimensions.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.719 indicates that there is a positive relationship between the variables, and the bilateral mean significance level $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant) is found at the level of moderate strong correlation, the null hypothesis is rejected and Accepts the general hypothesis; We conclude that: The Tics has a significant relationship with the Taxpayer Attention in the Municipality of Villa El Salvador.2015.

4. KEYWORDS.

Quality, Transparency.

5. INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “Las Tics y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito

de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y tres específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue de 60 contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

6. METODOLOGÍA.

Investigación Básica, Enfoque Cuantitativo, Método hipotético deductivo, La investigación destaca un diseño descriptivo, correlacional, no experimental

Población.

La población es numerosa de contribuyentes de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Muestra.

La muestra es de 60 contribuyentes usuarios de de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para llevar a cabo el procesamientos de los datos obtenidos y así validar y contrastar hipótesis.

Instrumentos

Encuesta de la Variable 1 Tics.

Encuesta de la Variable 2 Atencion al Contribuyente

.

8. RESULTADOS.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.719 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis general es cierta por lo que se acepta y se concluye que El empleo de las Tics se relaciona directamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

9. DISCUSIÓN.

de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 1, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.603 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), esto nos lleva a determinar que rechazamos la hipótesis nula por lo tanto la hipótesis específica 1 es cierta por lo que se acepta y se concluye que Existe una relación entre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador esto es la dimensión de comunicación de la variable Atención al Contribuyente en un nivel no óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics baja, por otro lado, la dimensión de comunicación de la variable Atención al Contribuyente en un nivel media el 31.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics media. Así mismo, la dimensión de comunicación de la variable Atención al Contribuyente en un nivel óptima el 13.3% de los usuarios perciben un nivel de Tics Alta.

10. CONCLUSIONES.

Primera: En cuanto al objetivo 1, la presente investigación demuestra que la Tics tiene relación significativa con la dimensión de comunicación de la Atención al Contribuyente de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.603, representó una moderada asociación entre las variables.

Segunda: En cuanto al objetivo 2, la presente investigación demuestra que la Tics tiene relación significativa con la dimensión de tangibilidad de la Atención al Contribuyente de la

Municipalidad de Villa El Salvador 2015; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.739, representó una moderada fuerte asociación entre las variables.

Tercera: En cuanto al objetivo 3, la presente investigación demuestra que la Tics tiene relación significativa con la dimensión de capacidad de respuesta de la Atención al Contribuyente de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.414, representó una baja asociación entre las variables.

Tercera: En cuanto al objetivo General, la presente investigación demuestra que la Tics tiene relación significativa con la Atención al Contribuyente de la Municipalidad de Villa El Salvador 2015; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.719, representó una moderada fuerte asociación entre las variables.

11. REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica. Recuperado de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf.
- Barry Bozeman La gestion publica y su situacion actual
- Esan (2014) Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú
- Segovia R (2013)
Gestión del Conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología
- Hernández, S. (2014). Metodologia de la investigacion. Mexico: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.
- Hernández, J., Herrera, L., Martínez, R., Páez, J., & Páez, M. (2011). Teoria fundamentada. Puerto Ordaz: la universidad del zulia.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Jaime Vera Huayna, estudiante, egresado, del Programa de Maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08370037, con el artículo titulado

“Las Tics y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El ”, declaro bajo juramento que:

1) El artículo pertenece a mi autoría

2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.

4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 12 de Diciembre del 2016.

Jaime Lucio Vera Huayna

DNI N 08370037



Lima, 17 de Octubre del 2016

Señor :

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy alumna (o) del IV Ciclo de la Escuela de Post Grado y estoy desarrollando la tesis:

Las TIC's y la atención a los contribuyentes en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015


Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz del Instrumento de Recolección de datos
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente



JAIME VERO ARAYA

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES E INDICADORES			
PRINCIPAL	GENERAL	GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable 1: Tícs	Variable 2: Atención al Contribuyente.			
					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos	
¿En qué medida se relaciona el empleo de TICs con la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?	Determinar la relación que existe entre el empleo de TICs y la atención al contribuyente en la municipalidad de villa el salvador.	Determinar que relación existe entre las TICs y la comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador.	El empleo de las TICs se relaciona directamente con la Atención Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.	HIPÓTESIS GENERAL El empleo de las TICs se relaciona directamente con la Atención Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.	Aplicaciones informáticas	Aplicaciones informáticas	1-5	Alta (38-50) Media (24-37) Baja (10-23)	
¿En qué medida se relaciona con la dimensión de comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?	Determinar que relación existe entre las TICs y la comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador.	Determinar que relación existe entre las TICs y la comunicación de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador.	Existe una relación significativa entre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe una relación significativa entre las TICs y la comunicación en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador.	Manejo de software	Elaboración de recursos ofimática	6-7		
¿En qué medida se relaciona con la dimensión de tangibilidad de la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?	Determinar que relación existe entre las TICs y la Tangibilidad de la Atención Contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador	Determinar que relación existe entre las TICs y la Tangibilidad de la Atención Contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador	Existe una relación significativa entre las TICs y la tangibilidad en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador	Internet y correo electrónico	Gestión de email Navegación y búsqueda de información	8-10		
¿En qué medida se relaciona con la dimensión de Respuesta en la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador?	Determinar que relación existe entre las TICs y la Capacidad de Respuesta del contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador	Determinar que relación existe entre las TICs y la Capacidad de Respuesta del contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador	Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe una relación significativa entre las TICs y la capacidad de respuesta en la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador	Comunicación	explicar con claridad cualquier consulta	1-4	Óptima (46-60) Media (29-45) No Óptima (12-28)	
?					Tangibilidad	evidencia de beneficios que obtuvo el contribuyente	5-7		
					Capacidad de respuesta	Efectividad en la entrega del servicio	8-12		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto:.....
 1.2 Cargo e Institución donde labora : Docente Universidad Cesar Vallejo
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:.....
 1.4 Autor del Instrumento: Jaime Lucio Vera Huayna

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico.			X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable Siempre que se aplique la prueba piloto:.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

60%

Jaime Lucio Vera Huayna

Lima, 17 de Octubre del 2016



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	✓		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	✓		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	✓		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	✓		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	✓		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	✓		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	✓		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		✓	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		✓	

Aportes y/o sugerencias:


El instrumento es aplicable.

.....

.....

.....

.....


Nombre y Firma

Fecha: 17/10 /2016.



VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: *Juan Martín Boyer*
Especialidad: *Metodología de la Inv.*
Fecha: *24.10.16*

II. OBSERVACIONES EN CUENTA A:

1. FORMA:

..... *Se estructura a la forma del ítem.*
.....
.....

2. CONTENIDO:

..... *Considera los contenidos de las Varias de*
..... *Estudios.*

3. ESTRUCTURA:

..... *Responde a la estructura de la UCV.*
.....

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

..... *El instrumento es aplicable.*
.....
.....

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

SI

Juan Martín Boyer
Nombre y Firma

COMISIÓN REVISORA DE TESIS – LIMA
UNIDAD DE POSGRADO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

Tics y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando:

Br. Jaime Lucio Vera Huayna

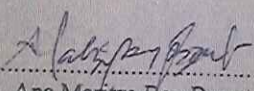
Considerando:

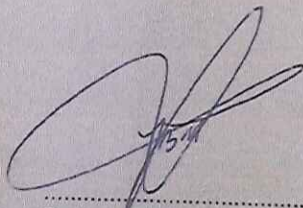
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 26 del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis 2010. La Comisión revisora DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 38 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese

Los Olivos, 12 de Diciembre del 2016


.....
Dra. Ana Maritza Foy Barreto


.....
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont



Las TIC's y la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa el Salvador 2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Dr. Kamel Jorge Vera Huamán

ASESOR:

Dr. Ivo Barrios Azañero

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos

PERÚ - 2017

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 www.scribd.com Fuente de Internet 4 % >
- 2 www.esan.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
- 3 cybertesis.unmm.edu... Fuente de Internet 1 % >

