



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Plataformas digitales y recaudación tributaria en una
municipalidad de Ayacucho, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Colan Arias, Jose Christian (ORCID: 0000-0002-4620-9243)

ASESOR:

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (ORCID: 0000-0001-6109-4416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Dedicado a Dios, mi esposa e hijos, mi madre y hermanos, sobrinos, tíos y amigos quienes siempre me dieron aliento, confianza y motivación en mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento:

Agradecimiento a la Universidad César Vallejo por permitir el desarrollo profesional continuo. Al asesor Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel, el apoyo del Dr. Raúl Delgado Arenas; Dr. Hernán Dionisio Flores; Dr. Rommel Lizandro Lizandro Crispín; Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco. A los Docentes por su profesionalismo en sus enseñanzas, a mi asesor por su guía e instrucción para cristalizar la presente investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.	14
3.3. Población, muestra y muestreo.	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de instrumentos	15
Tabla 2. Fiabilidad de las variables de estudio	16
Tabla 3. Frecuencias de la variable Plataforma digital	18
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Información digital	19
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción digital	20
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable Transacción digital	21
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión Transformación digital	22
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la variable Recaudación tributaria	23
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión estrategia de recaudación tributaria	24
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión obligación tributaria	25
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión administración tributaria	26
Tabla 12. Correlación entre plataformas digitales y recaudación tributaria	27
Tabla 13. Correlación entre información digital y recaudación tributaria.	28
Tabla 14. Correlación entre la interacción digital y recaudación tributaria	29
Tabla 15. Correlación entre transacción digital y recaudación tributaria	30
Tabla 16. Correlación entre transformación digital y recaudación tributaria	31

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Distribución de frecuencias de la variable Plataforma digital	18
Figura 2.	Distribución de frecuencias de la dimensión Información digital	19
Figura 3.	Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción digital	20
Figura 4.	Distribución de frecuencias de la dimensión Transacción digital	21
Figura 5.	Distribución de frecuencias de la dimensión Transformación digital	22
Figura 6.	Distribución de frecuencias de la variable Recaudación tributaria	23
Figura 7.	Distribución de frecuencias de la dimensión estrategia de recaudación tributaria	24
Figura 8.	Distribución de frecuencias de la dimensión obligación tributaria	25
Figura 9.	Distribución de frecuencias de la dimensión administración tributaria	26

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, Formulado como problema ¿Qué relación existe entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019? con una hipótesis, existe relación positiva y significativa entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019.

Se empleó el tipo de investigación no experimental, toda vez que no existió manipulación o alteración de las variables de estudio. El diseño adoptado fue transeccional y correlacional. La población identificada fue de 50 integrantes vecinales del distrito de Ayacucho. La muestra fue el equivalente de la población identificada. Se adoptó los cuestionarios como técnica para recolección de datos. Los cuales pasaron por juicio de experto favorable y fueron sometidas a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo un valor aceptable.

De los resultados obtenidos, se determinó la existencia de relación positiva significativa baja entre las variables de estudio, toda vez que el coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall fue 0,367 por lo que se concluyó que existe relación positiva y significativa baja entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019. Demostrando la hipótesis siendo que $p = 0,00$ entonces $0,00 < 0,05$.

Palabras clave: Plataformas digitales, recaudación, tributos, municipios.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between digital platforms and tax collection in the Municipality of Ayacucho - 2019, formulated as a problem What is the relationship between digital platforms and tax collection in the Municipality of Ayacucho - 2019? With a hypothesis, there is a positive and significant relationship between digital platforms and tax collection in the Municipality of Ayacucho.

The type of non-experimental research was used, since there was no manipulation or alteration of the study variables. The design adopted was correlational translational. The population identified was 50 neighborhood members of the Ayacucho district. The sample was the equivalent of the population identified. The questionnaires were adopted as a technique for data collection. Which went through a favorable expert judgment and were submitted to the Cronbach Alpha reliability test, obtaining an acceptable value.

From the results obtained, the existence of a significant low positive relationship between the study variables was determined, since Kendall's Tau "b" correlation coefficient was 367, so it is concluded that there is a low positive and significant relationship between digital platforms and tax collection in the Municipality of Ayacucho - 2019. Proving the hypothesis being that $p = 0.00$ then $0.00 < 0.05$.

Keywords: Digital platforms, tax collection, municipalities.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional vemos que las municipalidades tienen la autonomía de recaudar ingreso, tal es el caso de Venezuela donde se esperaba mucho del petróleo en cuanto a tributación, asimismo dichas municipalidades realizan la mayor parte de su recaudación a nivel de empresas privadas pero esta recaudación regresa al Estado para luego ser distribuida. Desde épocas coloniales siempre se han instalados municipios con diferentes denominaciones administrativas, esto con el propósito de desarrollar mecanismos para atraer recursos financieros para ampliar obras públicas y desarrollo de la población.

Como modelo tradicional las municipalidades han sufrido siempre del fenómeno de la evasión tributaria. La administración pública se ha enmarcado en la búsqueda y desarrollo de instrumentos para una mejor recaudación de tributos, esto viene de la mano con la revolución tecnológica y por ende en el desarrollo de nuevas herramientas informáticas donde le contribuyente realice sus pagos de manera oportuna y responsable. En ese sentido tenemos que diagnosticar y analizar procesos de la tributación municipal y sus consecuencias en el presupuesto de la comuna municipal.

A nivel nacional el factor de la recaudación tributaria es un aspecto muy delicado dado que se realizan grandes esfuerzos por parte del Estado peruano para que más personas tributen ya que de los recursos financieros que se puedan obtener servirán de base para la ejecución de obras físicas como infraestructuras que posibilitarán el desarrollo de los pueblos. Y de esta manera se sentirá la presencia del Estado busca el bien común de los ciudadanos de todas las regiones del país. Pero ello es una labor extremadamente delicada que requiere del concurso de especialistas y expertos en el campo de la tributación y que se expidan las reformas jurídicas y normas legales pertinentes.

En ese sentido algunos municipios provinciales como Lima, Trujillo y Piura están tomando iniciativas cuyo origen nacen por parte de los gobiernos locales con el objetivo de buscar la optimización de la recaudación tributaria. Por consiguiente, las normas legales exigen por parte de los contribuyentes a cumplir con las

responsabilidades ciudadanas. Asimismo, la tributación es un factor crucial que es una de las fuentes esenciales para cumplir con los fines y las funciones que les asigna la ley a los municipios. Es por ello que estos entes del Estado están obligados a implementar sistemas de recaudación de ingresos.

A nivel local dentro de la gestión municipal está en elevar la prestación servicios a la comunidad, como es de conocimiento los municipios tiene ingresos directamente recaudados como también se les asigna un presupuesto del gobierno central, estos ingresos les permite cumplir con sus obligaciones hacia la comunidad. Así también, la municipalidad de Ayacucho es una municipalidad relativamente joven con 18 años de inauguración con una población de casi 15 mil personas una recaudación de casi 100 mil soles, pero lo más preocupante es que casi el 40% de la población tributa o paga sus impuestos, tenemos un 60% de tributos que se dejan de percibir por parte del municipio, esto con lleva al atraso de la población, falta de acceso, pistas en mal estado y por ende un deterioro de la infraestructura en cuanto a pavimentación y de parques y jardines, con este trabajo deseamos una mejor gestión de parte de las autoridades donde la poblador esté al tanto de las mejoras dentro de su jurisdicción y que participe activamente en las audiencias públicas, en el diseño y elaboración del presupuesto participativo, que se revisen las rendiciones de cuentas por parte de las autoridades.

En concordancia con la realidad problemática se planteó en este trabajo como problema principal ¿Qué relación existe entre las Plataformas Digitales y la Recaudación Tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019? Y como problemas específicos: (i) ¿Qué relación tiene la información digital con la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019? (ii) ¿Qué relación tiene la interacción digital con la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019? (iii) ¿Qué relación tiene la transacción digital con la recaudación tributaria en una municipalidad de Ayacucho 2019? (iv) ¿Qué relación tiene la transformación digital con la recaudación tributaria, en una Municipalidad de Ayacucho 2019?

La justificación teórica es contribuir en conocimientos existentes acerca de las plataformas digitales en la administración tributaria de los gobiernos locales. La justificación práctica, es ampliar la base de conocimientos para tomar medidas estratégicas que contribuyan a la dinámica tributaria. tributaria en los gobiernos locales y proponer mejoras. La justificación metodológica se elaboró instrumentos de medición para contrastar la hipótesis de trabajo en torno a los constructos de estudio.

Según el planteamiento del estudio, se tuvo como objetivo general: Determinar si existe relación entre la información y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. Y como objetivos específicos (i) Determinar si existe relación entre la información y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. (ii) Determinar si existe relación entre la interacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. (iii) Determinar si existe relación entre la transacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. (iv) Determinar si existe relación entre transformación digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.

En ese sentido se planteó como Hipótesis general: Hg: Existe relación directa y significativa entre las Plataformas Digitales y la Recaudación Tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. Y las hipótesis específicas: H.1. Existe relación directa y significativa entre la información digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. H.2. Existe relación directa y significativa entre la interacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. H.3. Existe relación directa y significativa entre la transacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019. H.4. Existe relación directa y significativa entre la transformación digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional tenemos los aportes de: Ferla y Gonzales (2018) en una publicación acerca de: Panorama del nivel Municipal en Uruguay, se ha realizado un gran esfuerzo por dinamizar los gobiernos locales para la atención de las demandas sociales de la población a través de presupuestos participación, reuniones de trabajo, entre otras actividades con miras a orientar la prestación de servicios; en tal sentido, no se tuvo el eco esperado percibiendo una heterogeneidad de opiniones con respecto a la gestión municipal en relación a la recaudación de fondos tributarios.

Sapienza (2016) de Venezuela afirmó la importancia del Gobierno electrónico como una de las estrategias en la nueva Gestión Pública, para la recaudación de tributos municipales, uno de los planes es brindar una rendición de cuentas transparentes y a la vez la satisfacción de la población, una de las aristas, es como realizar y que estrategia usaran para hacer llegar la información a la población, en relación a la definición precedente, la investigación abordada se apoya en una Investigación de tipo de Campo con apoyo de la indagación documental. La población total de distrito es de un total de 68 040 habitantes, en esta oportunidad estamos tomando como muestra un total de 100 que son las que van a menudo a realizar la cancelación de impuestos, se realizó una recolección de datos donde se manejaron técnicas de observación directa y la encuesta, se usó un instrumento dicotómico. Se recomendó que, se debe fomentar el uso de herramientas tecnológicas, la satisfacción de los usuarios, una de las estrategias sería la autopromoción para donde se puede publicitar el uso de herramientas tecnológicas.

Lemus (2013) de Guatemala, indicó que surge de la necesidad de buscar la relación entre el contribuyente y el Estado, siendo el objetivo la recaudación directa para cubrir los egresos de la municipalidad, la investigación con un método descriptivo y deductivo, para el proceso de análisis, se han usado diversas fuentes como recopilación bibliográficas, textos, publicaciones masivas, revistas, conferencias, para la encuesta se realizó entre 28 profesionales los cuales tienen conocimiento en materia de tributación, sector públicos, banca y comercio, se

realizaron 13 preguntas relacionado al tema tratado. Se concluyó que, las tendencias internacionales se basan en 2 grupos una de legislar y la tarifa impositiva, la otra corresponde a los mecanismos de control, ambos tienen obstáculos comunes la informalidad en el sector tributario y la corrupción generando contrabando, en estos tiempos la tendencia de usar herramientas tecnológicas para realizar una mejor tributación ayudaría mucho a los municipios.

Jaramillo y Aucanshala (2013) de Ecuador, indicó que en el aspecto tributario se basa realizar una mejor recaudación de tributos, según las necesidades de la comunidad, trasladando esto en mejores obras y públicas, lo que busca esta investigación es una mejor recaudación tributaria sin afectar y a la vez ser equitativo en el cobro de arbitrios municipales, nos habla acerca de lo importante que es para la municipalidad tener un catastro, como instrumento de ver como se viene desarrollando la comunidad y de acuerdo es que ponen los tributos para que sean pagados de forma equitativa.

A nivel nacional contamos con: Cruz (2020) en la investigación tuvo como propósito analizar la recaudación tributaria, es de diseño no experimental cuyo nivel es correlacional, siendo la población de 317 personas y una muestra de 112. Señaló que la recaudación tributaria es un factor determinante para el crecimiento económico del país, esto significa que la presión tributaria actual es muy oscilante en cuanto a su tendencia estadística; lo que significa una situación de decremento en la actividad económica del país. Se concluyó que, la cultura y obligaciones tributarias están asociados ($\rho=0,547$; $p=0,000$): educación tributaria ($\rho=0,536$; $p=0,000$); conciencia tributaria ($\rho=0,393$; $p=0,000$). La cultura tributaria es un constructo que permitió comprender el grado de incidencia en la conducta de las personas en la percepción de la tributación.

Rengifo (2020) la tesis tuvo el propósito de analizar la gestión tributaria y la recaudación. La investigación fue básica, de diseño no experimental, siendo su población de 19 colaboradores. Señaló que la tributación es un factor esencial en la economía de un país y lo que se pretende es subvencionar los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos a través de los diversos sectores; es decir, la

estructura tributaria debe ser justa, equilibrada equitativa y calificada; es por ello que, el manejo de los recursos públicos es altamente delicada para la economía del país. Los resultados fueron que la relación entre la gestión tributaria y la recaudación ($r=0,850$). Se concluyó que, se deben mejorar los sistemas de recaudación tributaria e implementar la aplicación de la misma a las necesidades de la comunidad.

Gonzales (2018) en la tesis buscó ampliar y profundizar los constructos actuales acerca de la recaudación tributaria. Se trabajó en base a la población de 12 710 persona entre pobladores y funcionarios de la municipalidad, se encuestó a una muestra de 373 personas entre pobladores y funcionarios de la municipalidad. Effio (2008) indicó que la recaudación tributaria es un proceso que involucra una serie de factores que estos se aúnen de manera directa a la toma de decisiones para que esta se cumpla de manera eficaz y eficiente por parte de los contribuyentes a través de canales que posibiliten su cumplimiento de manera concreta. Se concluyó en relación a la comunicación y los procesos de sensibilización en torno a la recaudación se evidenciaron la inaplicación de estrategias conducentes al incremento del flujo tributario paradójicamente la gran mayoría expresó en la aplicación de sanciones y multas por parte de la Municipalidad de Ferreñafe.

Choque (2017) analizó el fenómeno de la evasión tributaria y recaudación mostrando la existencia de una correlación entre ambas variables. Nos dicen que las leyes peruanas atribuyen a los contribuyentes al cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por otro lado, está la necesidad de las municipalidades de promover la mejora y una buena administración y apoyar el desarrollo financiero y sostenible para con la población. La evasión tributaria es un fenómeno que repercute en los esfuerzos que realiza el Estado peruano en pos de buscar los recursos económicos que se requieren para la ejecución de obras públicas y ello es una limitante que agrava la situación crítica de los municipios, esta infracción a las normas legales incide directamente en su cumplimiento y que afectará en el establecimiento de los proyectos de orden social en desmedro de la población. Los resultados obtenidos mostraron una correlación entre la evasión tributaria y

recaudación fiscal ($\rho=0,738$), con gobierno local ($\rho=0,772$), con ingresos públicos ($\rho=0,817$), con medios tributarios ($\rho=0,723$), con aplicación de normas ($\rho=0,713$) y con derechos tributarios ($\rho=0,572$). Concluyó que si la evasión tributaria es alta entonces se tendrá una Recaudación Fiscal baja en una determinada institución estatal o municipal.

Ayllón (2017) en la tesis acotó que una de las funciones importantes de la administración tributaria es la recaudación formal de los tributos de las personas naturales y/o jurídicas en ese sentido se pueden firmar convenios con las instituciones del sector bancario y financiero en el proceso de recaudación del pago de obligaciones tributarias. En ese sentido el SAT de Lima considera en su estructura organizacional todo el proceso de gestión tributaria o circuito tributario. Se obtuvo como resultado que el Gobierno electrónico y la recaudación tributaria vehicular ($\rho=0,308$), con la información ($\rho=0,371$), con la interacción ($\rho=0,025$), con la transacción ($\rho=0,285$) y con la transformación ($\rho=0,424$). Se concluyó que el Gobierno electrónico tiene una estrecha correlación en el servicio de administración tributaria.

A continuación, abordaremos el estudio de la variable 1: Plataformas digitales, el desarrollo de las plataformas digitales en la actualidad juega un rol muy decisivo en la que la población usuaria tiene la posibilidad de acceder a la información de manera virtual casi de forma instantánea accediendo en tiempo real a los requerimientos de información y base de datos. En ese sentido las plataformas dentro del sector comercial y del sector público cumplen con un conjunto de actividades orientadas a la satisfacción de necesidades cada vez más crecientes en un entorno informacional y económico. Esta trae beneficios que están orientadas a mejorar las oportunidades y se viene convirtiendo en un instrumento principal en el funcionamiento de organizaciones en un mundo globalizado.

Definición de Plataformas digitales, es un lugar de internet que posibilita la acumulación de una variedad de información de toda magnitud y dimensión, trabajan con sistemas operativos en la que se ejecutan aplicaciones con múltiples

contenidos, es un producto de desarrolladores de sistemas y adaptables a variados requerimientos por parte de los usuarios.

Marcelo (2002) son herramientas que posibilitan los procesos de aprendizaje poniendo al alcance una variedad de información y se puede acceder a direcciones electrónicas a través de la cual se puede compartir recursos digitales diseñados eficientemente fomentando un aprendizaje de naturaleza colaborativa.

Sangra, Guardia, Mas y Girona (2005) indicaron que es entorno virtual orientado hacia el aprendizaje pone de manifiesto la potencialidad para la interacción entre los miembros de una comunidad poniendo en relieve la creación de manera innovadora espacios de comunicación.

Bosco (2006) manifestó que es un modo de interacción y se basa en el principio del constructivismo social en la que se gestiona el conocimiento a través de la participación activa de manera dinámica.

En relación a las Plataformas digitales formativas el investigador Roll (1995) afirmó que la forma de cómo se realizarán los procesos educativos está en función a la generación de las tecnologías de la información; ya que, estas poseen un gran potencial para este tipo de acciones a gran escala. Las plataformas digitales tienen una gran incidencia para acciones de índole formativa en la actualidad se evidencian una gran repercusión ya que su impacto ha modificado la manera de pensar e interaccionar con el colectivo de personas.

Duarte (2000) explicitó que las comunidades virtuales como consecuencia del acelerado cambio en los nuevos paradigmas de interacción humana creándose espacios en la sociedad del conocimiento y de la información, que demanda el desarrollo de capacidades y habilidades que en breve se empoderen de estos cambios que se producen paulatinamente a escala global.

En relación a Entorno virtual, se tiene que, Salinas (2004) afirmó que un entorno de naturaleza virtual es un espacio no físico en la que se desarrollan

distintas actividades con el propósito de generar aprendizaje en la que se requiere de algunos componentes lógicos y asociados a la funcionalidad, la capacidad tecnológica y técnicas adecuadas. Asimismo, Gisbert (1998) es un conjunto herramientas informáticas, esta permite la comunicación y el intercambio de información; donde se llevan los procesos de interrelación comunicativa.

En relación a las Plataformas digitales y sus herramientas, se advierten que estas funcionan bajo una estructura lógica y está adaptada a los requerimientos administrativos de las instituciones y al interior de su estructura trae incorpora un conjunto de módulos a la vez permiten la gestión de los recursos informáticos a través de aplicativos. Dichas herramientas son comunes a una variedad de plataformas digitales para la gestión de contenidos; a su vez permite la publicación de información en múltiples formatos.

En cuanto a los contenidos para las plataformas digitales en investigador, Curbelo (2010) indicó que, que es vital la existencia de parámetros que posibilite el enfoque de la información que se publicará en el entorno de acceso virtual.

En relación a la clasificación de plataformas tecnológicas, estas plataformas se pueden clasificar de diferentes formas: (i) Según el costo, las plataformas pueden ser de uso gratuito. Así como también aquellas de tipo comerciales. Las plataformas LMS están orientadas a servicios de aprendizaje; (ii) Según el código fuente Stallman (2004) de código abierto que puede ser modificado, los de código cerrado en la cual no se puede acceder al código fuente; y (iii) Según a su desarrollo, responden a los requerimientos dentro de una organización, por lo que está diseñado para ser cumplir ciertas características propias de la organización,

Las dimensiones de la variable 1: Plataformas digitales, se indican de la siguiente manera ONGEI (2016): (i) Información digital, es aquel conjunto de datos que está constituida por bits para ello se emplea el sistema binario la cual posee una rapidez de computar en intervalos muy cortos de tiempo a través de mecanismos electrónicos y ópticos. La información digital tiene la propiedad de ser almacenable en soportes electromagnéticos; (ii) Interacción digital, es una fase en

la que se desarrollan la interrelación entre los ciudadanos y los organismos del Estado, estos canales de comunicabilidad inciden de manera positiva en la comunidad de personas; (iii) Transacción digital, en esta fase es posible llevar a cabo a través de plataformas digitales el cumplimiento de obligaciones tributarias mediante la creación de modos de pago virtual convirtiéndose en una mejora para la administración pública y la participación activa de la ciudadanía; y (iv) Transformación digital, se establecen las relaciones entre los ciudadanos y el Estado estas cambian el modo de operar respecto a cada uno de los niveles siendo los ciudadanos y las organizaciones que muestran la percepción de beneficios a través del gobierno electrónico.

A continuación, abordaremos el estudio de la variable 2: Recaudación tributaria con el Margáin (2006) expresó que la recaudación fiscal es el lugar en la que inicia la función más importante de la gestión tributaria se considera como estructura esencial y de soporte en el cumplimiento de los deberes de tributar y la vigilancia por parte del Estado del manejo del caudal tributario de los ciudadanos.

De La Garza (2006) expresó que la recaudación fiscal está prevista a través de normatividad jurídica y hacen mención a la organización de los tributos quiere decir a los impuestos, tasas, contribuciones que se establecen entre la administración tributaria y los agentes sociales y se orientan por procedimientos regulatorios con acuerdo a ley.

Zeballos (2014) manifestó que la recaudación fiscal representa la potestad del Estado en relación a la tributación para ello hace un despliegue de mecanismos de control con el propósito de ceñirse a la política recaudatoria.

Vallejo (2015) indicó que es inherente la función de administración tributaria a fin de realizar el recaudo de tributos. En ese sentido es factible la contratación directa de servicios de los entes del sistema financiero para recaudar los tributos administrados por esta.

Definición de tributo, Vallejo (2015) es un término genérico que comprende: (i) Impuesto, esta no genera una contraprestación directa en beneficio del contribuyente; (ii) Contribución, se basa para la realización de obras públicas; y (iii) Tasa, es la que genera la prestación efectiva de un servicio por parte del Estado.

En relación al constructo Cultura tributaria, Bromberg (2009) indicó que la cultura tributaria está constituida por un grupo de acciones con predisposición de ser sistemático las que permiten financiar a través de presupuestos de inversión estos tienen objetivos directos con un basamento normativo y legal a aceptar de manera voluntaria la carga y aspectos procedimentales destinadas a proveer bienes y servicios a la ciudadanía. Tienen soporte en comportamientos es aspectos de tributación y se encuentran asociados con la axiología y educación tributaria.

Serrano (2012) indicó que está dada por la información, la toma de consciencia, la manera de pensar de actuar con una conducta tributaria ceñida a las normas legales, es el estado de conocimiento que posee un sujeto sobre el sistema de tributación que se manifiesta a través de hábitos y comportamientos ante el pago de las obligaciones tributarias.

Roca (2011) mencionó que la obligatoriedad hacia el cumplimiento de tributos podría ser suficiente para alcanzar los objetivos en lo que respecta al recaudo de tributos, así también de la capacidad fiscalizadora y sancionadora de la administración tributaria.

En relación al constructo Gestión tributaria municipal, Rivera (2018) señaló que, la gestión tributaria municipal es un conjunto de acciones estratégicas que confluye en las políticas públicas que impulsen el desarrollo económico a través de los mecanismos establecidos y en base a las normas legales en aspectos tributarios; ya que, se constituye en una componente sustancial en el manejo responsable y planificado de los tributos administrados por el municipio.

Las dimensiones de la variable Recaudación tributaria están constituidas por: (i) Estrategia de recaudación, Johnson y Scholes (1999) manifestaron que es

un conjunto de medidas que se realizan en mérito de lograr de manera prospectiva un objetivo debidamente estudiado. Esta debe ser consistente y coherente bajo la supervisión de la dirección. Sanabria (2005) manifestó que es un conjunto de acciones que deben ser concretadas por una organización en la perspectiva de cumplir sus propósitos. Las estrategias permiten viabilizar las medidas tributarias en cuanto a su cumplimiento y obligatoriedad. Mintzberg (2006) expresó que las estrategias es un proceso de toma de decisiones requeridas para alcanzar las metas propuestas por una organización; (ii) Obligación tributaria Burga (2015) indicó que las obligaciones tributarias hacen que los ciudadanos entiendan que es un deber ciudadano que tiene un basamento legal, es por ello que la población pueda verse beneficiado por servicios públicos de calidad e imprescindible para la seguridad social. (iii) Administración tributaria. Dávila y Moreno (2010) expresó que, la administración tributaria es la que faculta para realizar las acciones tendientes a la tributación, que permite ejercer la función de control fiscal y ejecutando los procedimientos de fiscalización. En cumplimiento de las obligaciones tributarias el contribuyente actuará en apego a las normas legales y con actuación legítima y con transparencia.

Acuña (2013) indicó que, los servicios de tributación se implementan con el propósito de apoyar a los ciudadanos contribuyentes en cumplimiento de su responsabilidad tributaria; es por ello, la gestión tributaria de los gobiernos locales debe de mejorar su sistema de atención brindando un óptimo servicio al contribuyente.

Parras (2016), la gestión municipal se basa en el firme compromiso de brindar servicios de calidad a los ciudadanos usuarios de los bienes y servicios que brinda el gobierno local en atribución a sus competencias y capacidades de gobernar; ya que, el propósito esencial es brindar una calidad de vida a sus pobladores.

Alvarado y Paca (2022) señalaron que, la ética en el servidor público, es esencial para la buena marcha de las instituciones públicas y en atención a las demandas de servicios de calidad por parte de la ciudadanía.

Hernández y Sotelo (2015), indicaron que lo provisto por las acciones de captación a través de ingresos de carácter tributario es entendido a aquellos que el Estado percibe de las de personería natural y personería jurídica de acuerdo por lo prescrito por las normas administrativas con carácter de Ley, con el propósito de acumulación de liquidez y ser incorporado al presupuesto nacional para la ejecución de obras públicas.

Cazarín (2011) sostuvo que. los ingresos de orden tributario se entiende como un aporte económico por parte de los contribuyentes con la finalidad de implementarse y aplicarse un conjunto de políticas públicas para el desarrollo que se inserta en el área geográfica jurisdiccional.

Yañez (2017) conceptualizó que, el fenómeno de la evasión tributaria esta considerado por un acto que atenta contra el desarrollo económico y social del país y es ilícito; consecuentemente alude a la violación a las leyes de tributación, según el código tributario.

Bravo (2006) mencionó que, el fenómeno de la elusión tributaria se basa en evitar de las responsabilidades tributarias del ciudadano valiéndose de ciertas argucias o vacíos legales para incumplir con la efectivización de su contribución con el Estado.

López (2019) mencionó que, en el contexto actual peruano se percibe un alto nivel de evasión tributaria, esto denota una alarmante preocupación para la buena marcha de la economía nacional; en tal sentido que, los gobiernos locales están generando grandes esfuerzos para brindar todas las facilidades a los ciudadanos que se encuentran en esta situación evasiva.

Farfán, et al. (2022), indicaron que los funcionarios tienen la gran responsabilidad de brindar una adecuada información a los ciudadanos en el cumplimiento de responsabilidades con el Estado, demostrando eficiencia, transparencia con una vocación servicio al país.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es un proceso que se basa en un conjunto de razonamientos válidos y cuyo aporte es de tal magnitud que posibilita una mejor comprensión de la realidad problemática que se se analiza y en consecuencia es la ruta más idónea en la consecución de resultados pertinentes. En ese sentido, es de tipo básica debido al aporte científico en relación a su explicación. Asimismo el diseño es descriptivo, ya que muestra las características esenciales del fenómeno en estudio; así también es correlacional, porque busca identificar de que manera las variables de estudio de asocian estadísticamente (Delgado et al., 2010)..

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Plataformas digitales

Definición conceptual: Bosco (2006) manifestó que es un modo de interacción y se basa en el principio del constructivismo social en la que se gestiona el conocimiento a través de la participación activa de manera dinámica.

Definición operacional: Curbelo (2010) señaló que, la plataforma virtual se concibe como la facilidad del usuario a usar los medios tecnológicos y las acciones que se desenvuelven a través de mecanismos electrónicos accediendo a los recursos y ofertas de capacitación de manera sencilla y clara.

Variable 2: Recaudación tributaria:

Definición conceptual: De La Garza (2006) expresó que la recaudación fiscal está prevista a través de normatividad jurídica y hacen mención a la organización de los tributos quiere decir a los impuestos, tasas, contribuciones que se establecen entre la gestión tributaria y los agentes sociales y se orientan por procedimientos regulatorios con acuerdo a ley.

Definición operacional: Urbina (2018) señaló que, la recaudación tributaria es la acción y efecto de recoger el tributo económico en su participación para la mejora de la comunidad y está constituida por la política de cobro, estrategias de cobranza y control de deudas.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el estudio la población estuvo comprendida por 50 pobladores del distrito Jesús Nazareno en Ayacucho, en ese sentido Rodríguez (2005) manifestó que, la población está dada por un conjunto de elementos que poseen características similares. Asimismo, la muestra de estudio estuvo conformada por 50 pobladores del distrito Jesús Nazareno en Ayacucho, en ese sentido Hernández (2014) señaló que, la muestra es una parte representativa de la población y permite realizar la inferencia acerca de la misma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tenemos que Carrasco (2017) indicó que, la investigación es un esfuerzo que se realiza para entender el comportamiento de los factores que inciden en el contexto social y del modo de como afectan el comportamiento de la población, evidentemente en un marco sociopolítico y económico específico. En ese sentido, el instrumento que se empleó fue el instrumento de recolección de datos el cuestionario, por ajustarse mejor a los propósitos de investigación pensada. Siendo la técnica la encuesta por su pertinencia en el proceso de ejecución de la investigación. Teniendo en consideración a Hernández et al. (2018) señaló que, la validez de un instrumento se basa en su construcción y que los items respondan claramente al marco teórico explícito de la investigación, sus constructos, dimensiones e indicadores que estén estrechamente relacionados. Finalmente, el proceso de validación se llevó a través de juicio de expertos en el campo de la evaluación de instrumentos científicos.

Tabla 1.

Validación de instrumentos

Experto	Suficiencia	Aplicable
Dr. Karlo Ginno, Quiñones Castillo	Si	Si
Mgtr: Daniel Armando, Cárdenas Canales	Si	Si
Dr. Farfán Pimentel, Johnny Félix	Si	Si

Tabla 2.

Fiabilidad de las variables de estudio

Variable	Coeficiente	N
Plataformas digitales	0,765	24
Recaudación tributaria	0,905	24

Podemos observar que el coeficiente se obtuvo $\text{Alfa} > 0,7$ por lo que podemos concluir que la forma de medir nuestras variables es válida para su aplicación en campo.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos es un conjunto de pasos que se eligieron para llevar a cabo el desarrollo de la investigación, iniciando con la presentación de cartas que autorizan la aplicación de l cuestionario al personal requerido según la muestra de estudio, la recolección dde datos, el tratamiento estadístico ponderando los criterios básicos de las probabilidades, la obtención de las tablas y figuras estadísticas de manera descriptiva y su respectiva interpretación, la etapa de inferencia estadística para la contrastación de las hipótesis siendo un paso esencial para la toma de decisiones.

3.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis estadístico es una parte esencial ya que alinea los criterios básicos para aplicar el estadístico apropiado; en ese sentido se aplicó una prueba de normalidad K-S, para tomar la decisión si esta es de tipo paramétrica o no paramétrica; seguidamente se tomó la decisión de aplicar el estadístico Rho de Sperman, ya que se ajustaba mejor a la investigación, se empleó el tratamiento de datos empleándose la hoja de Excel para después iniciar con el paquete estadístico SPSS v.24. El método de análisis, es una etapa que sirvió para conocer la fluctuación de las variables de estudio y a través de su comportamiento estadístico evidenciar sus rasgos fundamentales para su interpretación. En cuanto a la etapa inferencial fue decisivo para contrastar las hipótesis de investigación y su relevancia respectivamente.

3.7. Aspectos éticos

La ética en la investigación es consustancial en cada una de sus etapas por que provee elementos de juicios valorativos y llama a la reflexión constante en la medida que la información que se utilice sea de primera mano y las fuentes sean adecuadamente citadas en aplicación a las normas APA, sugiriendo una lectura precisa de la información sostenidos bajo los criterios de transparencia, principio de no maleficencia, principio de justicia los cuales son derroteros en el proceso de la producción de conocimientos científicos. Es por ello que, la ética aplicada a la investigación implica una acción de respecto a las teorías empleadas en el desarrollo de la pesquisa, en ese tono de ideas los principios de la transparencia de la información es un elemento vital, el principio de no maleficencia cuidando rigurosamente los riesgos que afectaran a los individuos involucrados en la investigación.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Para el análisis de los resultados descriptivos, se presentarán los resultados de las variables: Plataforma digital y Recaudación tributaria.

Tabla 3.

Frecuencias de la variable Plataforma digital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	4,00
	De acuerdo	18	36,00
	Indiferente	21	42,00
	En desacuerdo	8	16,00
	Totalmente en desacuerdo	1	2,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

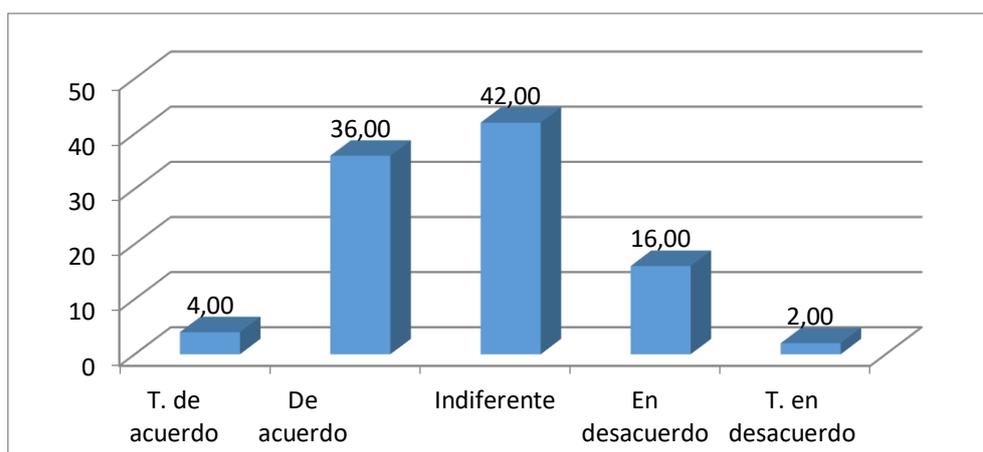


Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable Plataforma digital

Interpretación:

La tabla 3 y figura 1 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre el uso de las plataformas digitales en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (42,00%) señalan estar indiferente con el uso de plataforma digital; seguido del 36,00% donde manifiestan estar de acuerdo, el 16,00% indican estar en desacuerdo luego el 4,00%. Manifiestan estar totalmente de acuerdo, mientras solo el 2,00% manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la forma de uso de la plataforma digital.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la dimensión Información digital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	4,00
	De acuerdo	15	30,00
	Indiferente	26	52,00
	En desacuerdo	7	14,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

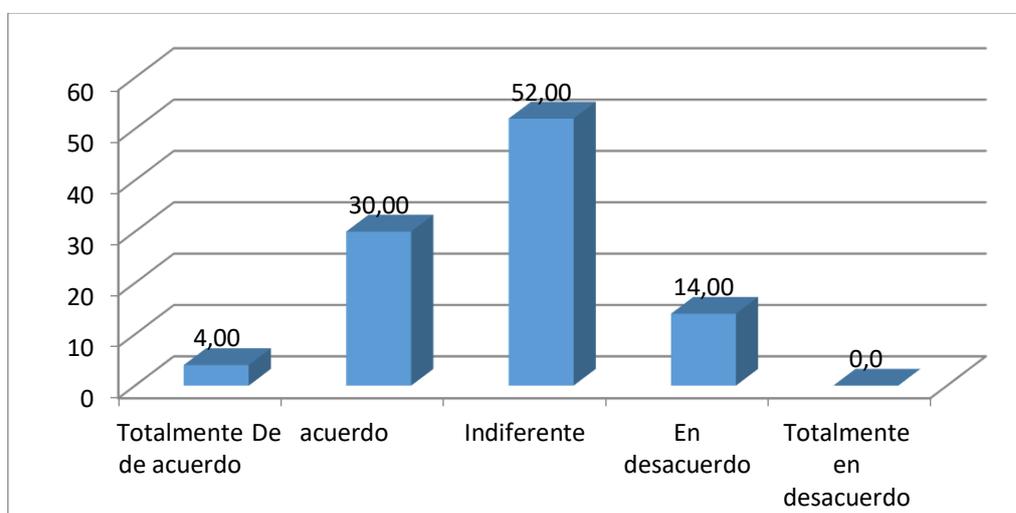


Figura 2. Distribución de frecuencias de la dimensión Información digital

Interpretación:

La tabla 4 y figura 2 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre la forma de información digital del parte del Municipio de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (52,00%) señalan estar indiferente con la forma de emitir la información digital; seguido del 30,00% donde manifiestan estar de acuerdo, el 14,00% indican estar en desacuerdo luego el 4,00%. Manifiestan estar totalmente de acuerdo con la forma de información digital de parte de una Municipalidad de Ayacucho – 2019.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción digital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	5	10,00
	De acuerdo	18	36,00
	Indiferente	14	28,00
	En desacuerdo	12	24,00
	Totalmente en desacuerdo	1	2,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

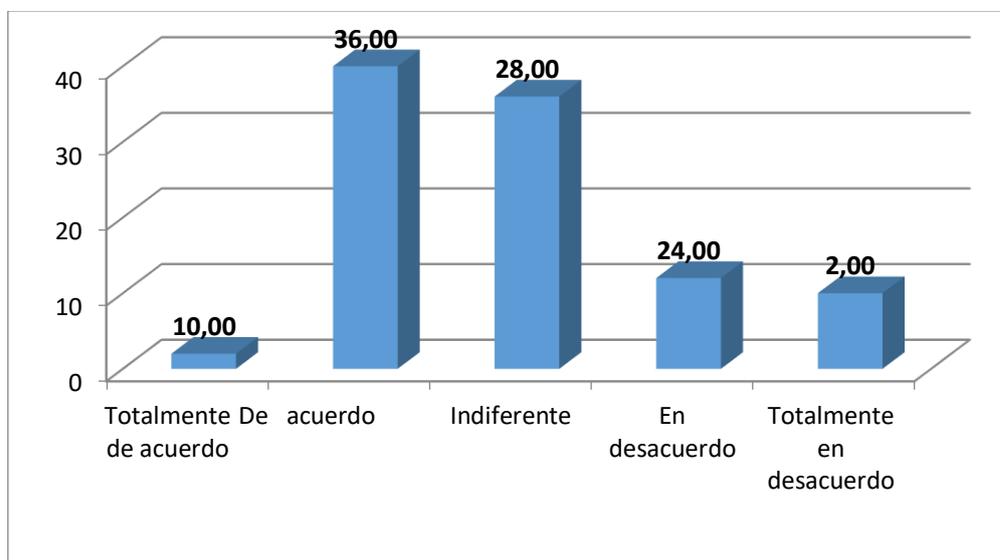


Figura 3. Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción digital

Interpretación:

La tabla 5 y figura 3 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre la interacción digital en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (36,00%) señalan estar de acuerdo con interacción digital; seguido del 28,00% donde manifiestan estar indiferente, el 24,00% indican estar en desacuerdo luego el 10,00%. Manifiestan estar totalmente de acuerdo, mientras solo el 2,00% manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la interacción digital que promueve el municipio.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la variable Transacción digital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	1	2,00
	De acuerdo	20	40,00
	Indiferente	18	36,00
	En desacuerdo	6	12,00
	Totalmente en desacuerdo	5	10,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

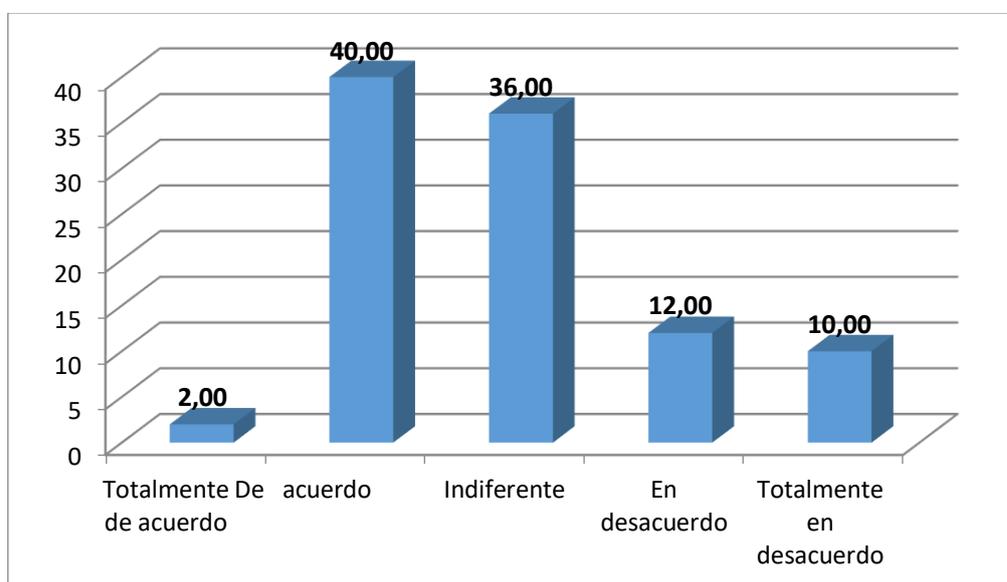


Figura 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Transacción digital

Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 4 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre la transacción digital en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (40,00%) señalan estar de acuerdo con la forma de transacción digital; seguido del 36,00% donde manifiestan estar indiferente, el 12,00% indican estar en desacuerdo luego el 10,00%. Manifiestan estar totalmente en desacuerdo, mientras solo el 2,00% manifiestan estar totalmente de acuerdo con la forma de transacción digital en la Municipalidad.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la dimensión Transformación digital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	4	8,00
	De acuerdo	14	28,00
	Indiferente	15	30,00
	En desacuerdo	11	22,00
	Totalmente en desacuerdo	6	12,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

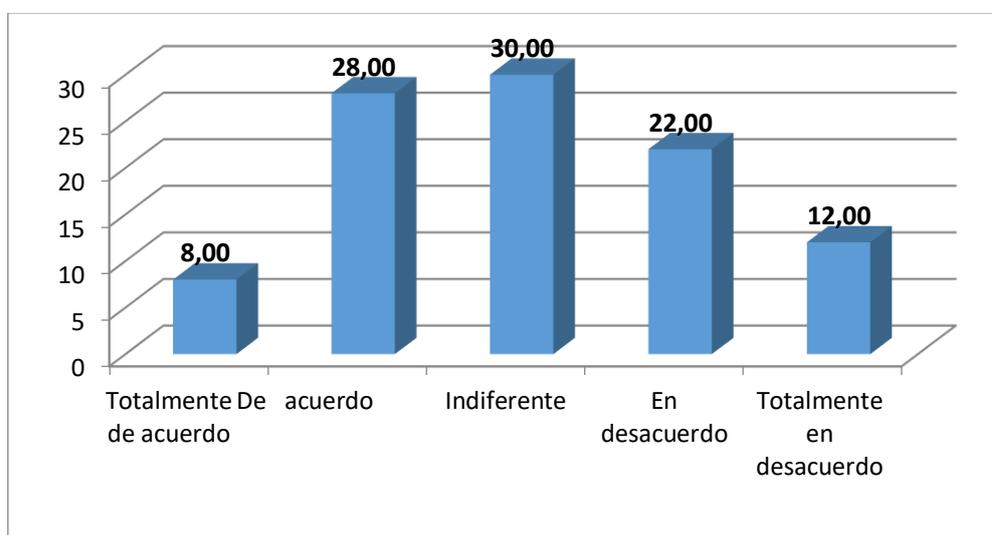


Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión Transformación digital

Interpretación:

Según la tabla 7 y figura 5 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre la transformación digital en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (30,00%) señalan estar indiferente con la forma de transformación digital; seguido del 28,00% donde manifiestan estar de acuerdo, el 22,00% indican estar en desacuerdo luego el 12,00%. Manifiestan estar totalmente en desacuerdo, mientras solo el 8,00% manifiestan estar totalmente de acuerdo con la forma de uso de la plataforma digital en la Municipalidad.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de la variable Recaudación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	De acuerdo	28	56,00
	Indiferente	12	24,00
	En desacuerdo	9	18,00
	Totalmente en desacuerdo	1	2,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

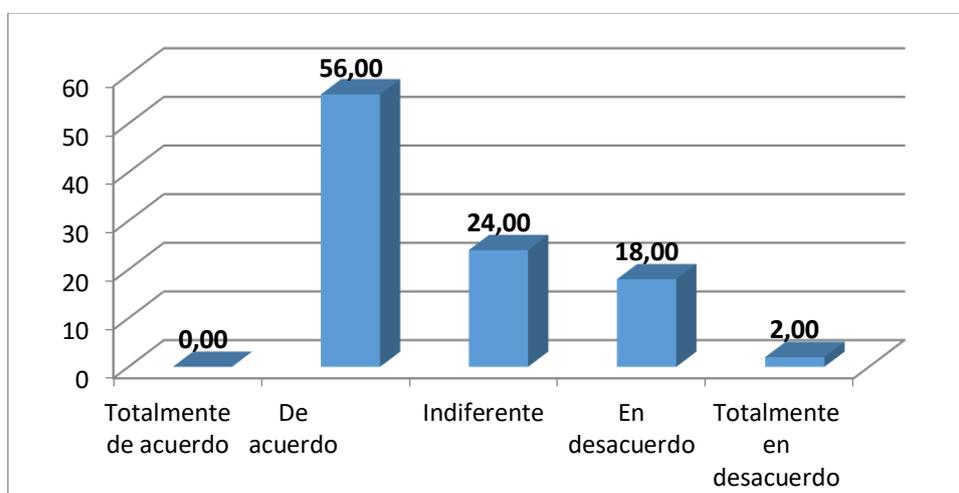


Figura 6. Distribución de frecuencias de la variable Recaudación tributaria

Interpretación:

Según la tabla 8 y figura 6 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (56,00%) señalan estar de acuerdo con la forma de recaudación tributaria ; seguido del 24,00% donde manifiestan estar indiferentes, el 18,00% indican estar en desacuerdo luego solo el 2,00% manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la forma de uso de la plataforma digital en la Municipalidad.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias de la dimensión estrategia de recaudación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	3	6,00
	De acuerdo	15	30,00
	Indiferente	19	38,00
	En desacuerdo	13	26,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

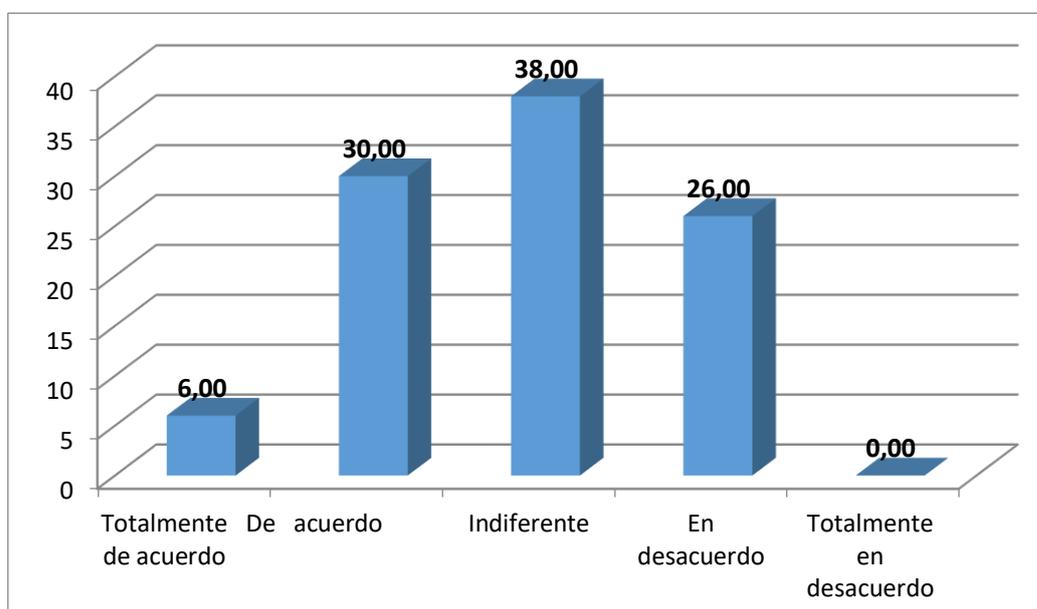


Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensión estrategia de recaudación tributaria

Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 7 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre estrategia de recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (38,00%) señalan estar indiferente con la forma de estrategia tributaria; seguido del 30,00% donde manifiestan estar de acuerdo, el 26,00% indican estar en desacuerdo luego el 6,00%. manifiestan estar totalmente de acuerdo con la forma de estrategia de recaudación tributaria en la Municipalidad.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias de la dimensión obligación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	8	16,00
	De acuerdo	21	42,00
	Indiferente	9	18,00
	En desacuerdo	11	22,00
	Totalmente en desacuerdo	1	2,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

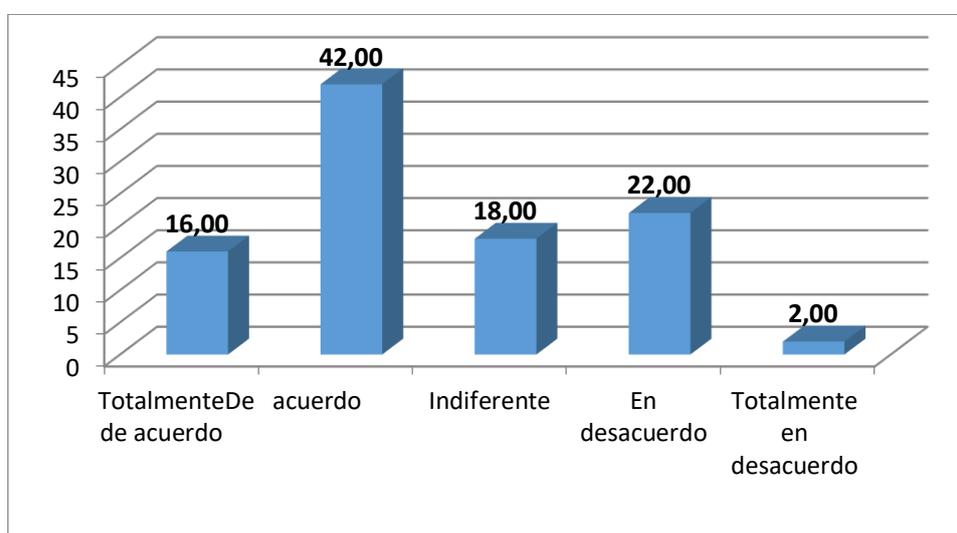


Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión obligación tributaria

Interpretación:

Según la tabla 10 y figura 8 muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre la obligación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (42,00%) señalan estar de acuerdo con la obligación tributaria; seguido del 22,00% donde manifiestan estar en desacuerdo, el 18,00% indican estar indiferentes luego el 16,00%. Manifiestan estar totalmente de acuerdo, mientras solo el 2,00% manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la forma de obligación tributaria en la Municipalidad.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias de la dimensión administración tributaria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	1	2,00
	De acuerdo	30	60,00
	Indiferente	6	12,00
	En desacuerdo	13	26,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	50	100,0

Nota: Base de datos.

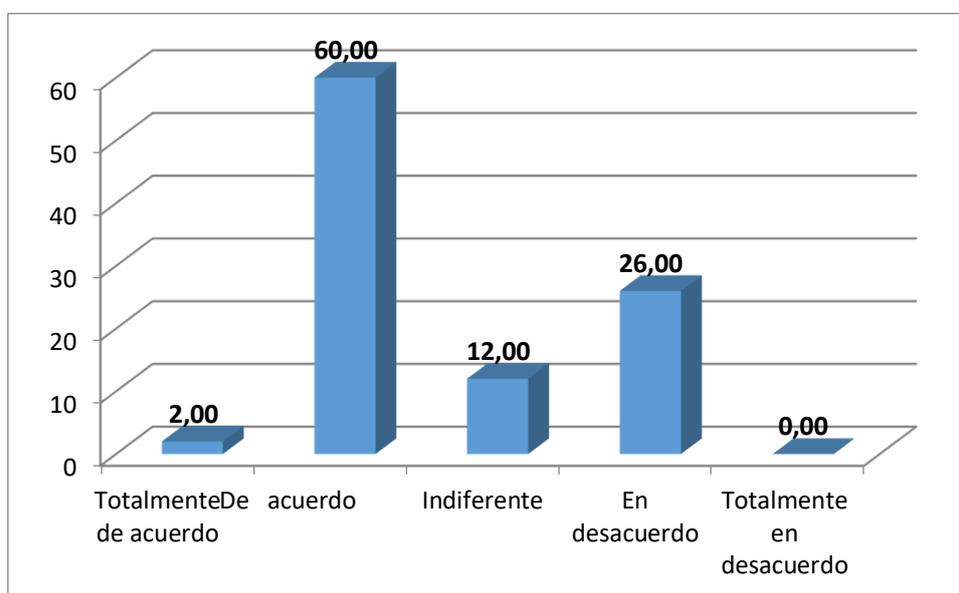


Figura 9. Distribución de frecuencias de la dimensión administración tributaria

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 9 se muestran los resultados para conocer la opinión de las personas encuestadas sobre la administración tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, donde podemos apreciar que la mayoría (60,00%) señalan estar de acuerdo con la forma de la administración tributaria; seguido del 26,00% donde manifiestan estar en desacuerdo, luego el 12,00% indican estar en desacuerdo mientras solo el 2,00% manifiestan estar totalmente de acuerdo con la forma de la administración tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019.

3.2. Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe una relación positiva entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019

H_A: Existe una relación positiva entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_A

Tabla 12.

Correlación entre plataformas digitales y recaudación tributaria

		Plataformas digitales	Recaudación tributaria
Tau_b de Kendall	Plataformas digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,367**
		N	50
Recaudación tributaria	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,367**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Interpretación:

De la tabla 16, se puede inferir que según el Tau-b de Kendall, $f = 0,367$ la correlación es positiva baja entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Hipótesis específicas 1.

Ho: No existe una relación positiva entre la dimensión información digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Ha: Existe una relación positiva entre la dimensión información digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Tabla 13.

Correlación entre información digital y recaudación tributaria.

		Información digital	Recaudación tributaria
Tau_b de Kendall	Información digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,206*
		N	50
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,206*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

De la tabla 13, se puede inferir que En consecuencia ubicando el resultado de Tau-b de Kendall, $f = 0,206$ la correlación es positiva baja entre la dimensión información digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Hipótesis específicas 2.

Ho: No existe una relación positiva entre la dimensión interacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Ha: Existe una relación positiva entre la dimensión interacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Tabla 14.*Correlación entre la interacción digital y recaudación tributaria*

		Interacción digital	Recaudación tributaria
Tau_b de Kendall	Interacción digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,407**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

Interpretación:

De la tabla 14, se puede inferir que según Tau-b de Kendall, $f = 0,407$ la correlación es positiva moderada entre la dimensión interacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Hipótesis específicas 3.

Ho: No existe una relación positiva entre la dimensión transacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Ha: Existe una relación positiva entre la dimensión transacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Tabla 15.*Correlación entre transacción digital y recaudación tributaria*

			Transacción digital	Recaudación tributaria
Tau_b de Kendall	Transacción digital	Coeficiente de correlación	1,000	,249*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	50	50
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,249*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

De la tabla 15, se puede inferir que según de Tau-b de Kendall, $f=0,249$ la correlación es positiva baja entre la dimensión transacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Hipótesis específicas 4.

Ho: No existe una relación positiva entre la dimensión transformación digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Ha: Existe una relación positiva entre la dimensión transformación digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

Tabla 16.*Correlación entre transformación digital y recaudación tributaria*

		Transformación digital	Recaudación tributaria
Tau_b de Kendall	Transformación digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,349**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	50

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

Interpretación:

De la tabla 16, se puede inferir que según de Tau-b de Kendall, $f = 0,349$ la correlación es positiva baja entre la dimensión transformación digital y la variable recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho-2019.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos para la hipótesis general un valor de correlación = ,367 y cuyo p-valor= 0,000 es menor que $\alpha=0,05$. Por lo se acepta la H_a y se rechaza el H_o . En conclusión, se determina que existe una relación positiva moderada entre las variables de plataformas digitales y recaudación tributaria; Ferla y Gonzales (2018) en una publicación acerca de: Panorama del nivel Municipal en Uruguay, se ha realizado un gran esfuerzo por dinamizar los gobiernos locales para la atención de las demandas sociales de la población a través de presupuestos participación, reuniones de trabajo, entre otras actividades con miras a orientar la prestación de servicios; en tal sentido, no se tuvo el eco esperado percibiendo una heterogeneidad de opiniones con respecto a la gestión municipal en relación a la recaudación de fondos tributarios.

Asimismo, concordamos con, Sapienza (2016) afirmó que, la importancia del Gobierno electrónico como una de las estrategias en la nueva Gestión Pública, para la recaudación de tributos municipales, uno de los planes es brindar una rendición de cuentas transparentes y a la vez la satisfacción de la población, una de las aristas, es como realizar y que estrategia usaran para hacer llegar la información a la población. En ese sentido, Lemus (2013) concluyó que, las tendencias internacionales se basan en 2 grupos una de legislar y la tarifa impositiva, la otra corresponde a los mecanismos de control, ambos tienen obstáculos comunes la informalidad en el sector tributario y la corrupción generando contrabando, en estos tiempos la tendencia de usar herramientas tecnológicas para realizar una mejor tributación ayudaría mucho a los municipios.

Del mismo modo, se concuerda con Jaramillo y Aucanshala (2013) de Ecuador, indicó que en el aspecto tributario se basa realizar una mejor recaudación de tributos, según las necesidades de la comunidad, trasladando esto en mejores obras y públicas, lo que busca esta investigación es una mejor recaudación tributaria sin afectar y a la vez ser equitativo en el cobro de arbitrios municipales, nos habla acerca de lo importante que es para la municipalidad tener un catastro, como instrumento de ver como se viene desarrollando la comunidad y de acuerdo es que ponen los tributos para que sean pagados de forma equitativa.

Se concuerda con Cruz (2020) señaló que, la recaudación tributaria es un factor determinante para el crecimiento económico del país, esto significa que la presión tributaria actual es muy oscilante en cuanto a su tendencia estadística; lo que significa una situación de decremento en la actividad económica del país. Se concluyó que, la cultura y obligaciones tributarias están asociados ($\rho=0,547$; $p=0,000$): educación tributaria ($\rho=0,536$; $p=0,000$); conciencia tributaria ($\rho=0,393$; $p=0,000$). Del mismo modo Rengifo (2020) señaló que, la tributación es un factor esencial en la economía de un país y lo que se pretende es subvencionar los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos a través de los diversos sectores; es decir, la estructura tributaria debe ser justa, equilibrada equitativa y calificada; es por ello que, el manejo de los recursos públicos es altamente delicada para la economía del país. Los resultados fueron que la relación entre la gestión tributaria y la recaudación ($r=0,850$). Acotó al respecto, Gonzales (2018) indicó que, la recaudación tributaria es un proceso que involucra una serie de factores que estos se aúnen de manera directa a la toma de decisiones para que esta se cumpla de manera eficaz y eficiente por parte de los contribuyentes a través de canales que posibiliten su cumplimiento de manera concreta. Se concluyó en relación a la comunicación y los procesos de sensibilización en torno a la recaudación se evidenciaron la inaplicación de estrategias conducentes al incremento del flujo tributario paradójicamente la gran mayoría expresó en la aplicación de sanciones y multas por parte de la Municipalidad de Ferreñafe.

Asi también se concuerda con Choque (2017) señaló que, que las leyes peruanas atribuyen a los contribuyentes al cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por otro lado, está la necesidad de las municipalidades de promover la mejora y una buena administración y apoyar el desarrollo financiero y sostenible para con la población. La evasión tributaria es un fenómeno que repercute en los esfuerzos que realiza el Estado peruano en pos de buscar los recursos económicos que se requieren para la ejecución de obras públicas y ello es una limitante que agrava la situación crítica de los municipios, esta infracción a las normas legales incide directamente en su cumplimiento y que afectará en el establecimiento de los proyectos de orden social en desmedro de la población. Los resultados obtenidos mostraron una correlación entre la evasión tributaria y recaudación fiscal

($\rho=0,738$), con gobierno local ($\rho=0,772$), con ingresos públicos ($\rho=0,817$), con medios tributarios ($\rho=0,723$), con aplicación de normas ($0,713$) y con derechos tributarios ($\rho=0,572$). Concluyó que si la evasión tributaria es alta entonces se tendrá una Recaudación Fiscal baja en una determinada institución estatal o municipal.

Del mismo modo concordamos con Ayllón (2017) afirmó que, existen convenios con las instituciones del sector bancario y financiero en el proceso de recaudación del pago de obligaciones tributarias. En ese sentido el SAT de Lima considera en su estructura organizacional todo el proceso de gestión tributaria o circuito tributario. Se obtuvo como resultado que el Gobierno electrónico y la recaudación tributaria vehicular ($\rho=0,308$), con la información ($\rho=0,371$), con la interacción ($\rho=0,025$), con la transacción ($\rho=0,285$) y con la transformación ($\rho=0,424$). Se concluyó que el Gobierno electrónico tiene una estrecha correlación en el servicio de administración tributaria. Margáin (2006) expresó que la recaudación fiscal es el lugar en la que inicia la función más importante de la gestión tributaria se considera como estructura esencial y de soporte en el cumplimiento de los deberes de tributar y la vigilancia por parte del Estado del manejo del caudal tributario de los ciudadanos. Roca (2011) mencionó que la obligatoriedad hacia el cumplimiento de tributos podría ser suficiente para alcanzar los objetivos en lo que respecta al recaudo de tributos, así también de la capacidad fiscalizadora y sancionadora de la administración tributaria. Acuña (2013) indicó que los servicios de tributación se implementan con el propósito de apoyar a los ciudadanos contribuyentes en cumplimiento de su responsabilidad tributaria; es por ello, la gestión tributaria de los gobiernos locales debe de mejorar su sistema de atención brindando un óptimo servicio al contribuyente.

En relación a las plataformas virtuales el investigador Marcelo (2002) indicó que, son herramientas que posibilitan los procesos de aprendizaje poniendo al alcance una variedad de información y se puede acceder a direcciones electrónicas a través de la cual se puede compartir recursos digitales diseñados eficientemente fomentando un aprendizaje de naturaleza colaborativa. Así también los investigadores Sangra, Guardia, Mas y Girona (2005) indicaron que es entorno

virtual orientado hacia el aprendizaje pone de manifiesto la potencialidad para la interacción entre los miembros de una comunidad poniendo en relieve la creación de manera innovadora espacios de comunicación. Bosco (2006) manifestó que es un modo de interacción y se basa en el principio del constructivismo social en la que se gestiona el conocimiento a través de la participación activa de manera dinámica.

En relación a las Plataformas digitales formativas el investigador Roll (1995) afirmó que la forma de cómo se realizarán los procesos educativos está en función a la generación de las tecnologías de la información; ya que, estas poseen un gran potencial para este tipo de acciones a gran escala. Las plataformas digitales tienen una gran incidencia para acciones de índole formativa en la actualidad se evidencian una gran repercusión ya que su impacto ha modificado la manera de pensar e interaccionar con el colectivo de personas.

Asimismo, Duarte (2000) explicitó que las comunidades virtuales como consecuencia del acelerado cambio en los nuevos paradigmas de interacción humana creándose espacios en la sociedad del conocimiento y de la información, que demanda el desarrollo de capacidades y habilidades que en breve se empoderen de estos cambios que se producen paulatinamente a escala global. En relación a Entorno virtual, se tiene que, Salinas (2004) afirmó que un entorno de naturaleza virtual es un espacio no físico en la que se desarrollan distintas actividades con el propósito de generar aprendizaje en la que se requiere de algunos componentes lógicos y asociados a la funcionalidad, la capacidad tecnológica y técnicas adecuadas. Asimismo, Gisbert (1998) es un conjunto herramientas informáticas, esta permite la comunicación y el intercambio de información; donde se llevan los procesos de interrelación comunicativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se concluyó que existe una correlación positiva significativa y baja entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, con un coeficiente de Tau_b de Kendall igual a 0,367 siendo que $p = 0,00$ entonces $0,00 < 0,05$.

Segunda:

En cuanto a la hipótesis específica 1, se concluyó que existe una correlación positiva significativa y baja entre información digital y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, con un coeficiente de Tau_b de Kendall igual a 0,206 siendo que $p = 0,047$ entonces $0,047 < 0,05$.

Tercera:

En cuanto a la hipótesis específica 2, se concluyó que existe una correlación positiva significativa y moderada entre interacción digital y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, con un coeficiente de Tau_b de Kendall igual a 0,407 siendo que $p = 0,00$ entonces $0,00 < 0,05$.

Cuarta:

En cuanto a la hipótesis específica, se concluyó que existe una correlación positiva significativa y baja entre transacción digital y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, con un coeficiente de Tau_b de Kendall igual a 0,249 siendo que $p = 0,016$ entonces $0,016 < 0,05$.

Quinta:

En cuanto a la hipótesis específica 4, se concluyó que existe una correlación positiva significativa y baja entre transformación digital y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019, con un coeficiente de Tau_b de Kendall igual a 0,349 siendo que $p = 0,001$ entonces $0,001 < 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Recomendar a las autoridades municipales de la provincia de Ayacucho, en implementar la plataforma digital en los servicios que presta el municipio a la ciudadanía.

Segunda:

Recomendar a las autoridades municipales organizar acciones orientadas a la difusión y creación de conciencia responsable sobre la contribución tributaria y su deber como ciudadana, a ser responsable en el desarrollo de su comunidad.

Tercera:

Recomendar a las autoridades municipales a fortalecer el compromiso de la cultura tributaria formando parte esencial del desarrollo de su comunidad tomando conciencia que sus contribuciones van en favor del mismo desarrollo y beneficio.

Cuarta:

Recomendar a las autoridades municipales de acuerdo a sus funciones y encargos promuevan y desarrollen de forma efectiva programas de difusión sobre la contribución tributaria facilitando a los contribuyentes para el cumplimiento de sus deberes ciudadanos.

REFERENCIAS

- Acuña, R. (2013). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual N°2: Atención al contribuyente.* (1ra ed.). Digital World Perú.
- Alvarado, U. y Paca, F. (2022). Ética del Servidor Público: Revisión Sistemática Rev. *Revista Científica Gobernanza*; 5(17), pp. 90-106. ISSN: 2617-619X. DOI: <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.169>
- Ayllón, K. C. (2017). *Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Bermúdez, P. (2018). *La revolución digital ante los grandes retos del mundo.* Barcelona: EUB. <https://pablobermudez.com/2018/02/20/la-revolucion-digital-la-mas-importante-revolucion-en-la-historia-de-la-humanidad/>
- Bosco, A. (2006). Sobre los nuevos entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. *Quaderns digital* No. 35. Disponible en: <http://www.quadernsdigitals.net/>
- Bravo, J. (2006). *Fundamentos de Derecho Tributario.* Lima, Perú: Editorial Palestra
- Bromberg, P. (2009). *Cultura tributaria como política pública.* Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Burga, M. (2015). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio gamarra, 2014.* (Tesis de licenciatura). Universidad de San Martín de Porras. Lima. Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1577/burga_ame.pdf;jsessionid=39420E12F45F791B1D23F66AEA293959?sequence=1
- Cazarín Martínez, A. (2011). Factores De La Alternancia En Tlaxcala. *El Colegio De Tlaxcala A. C.*, 26-30.
- Choque, E. (2017). *Evasión Tributaria y la Recaudación Fiscal en la Municipalidad Provincial de Canchis Cusco- 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20008?show=full>
- Carrasco-Días, S. (2017). *Metodología de la investigación científica.* San Marcos.
- Choque, E. (2017). *Evasión Tributaria y la Recaudación Fiscal en la Municipalidad Provincial de Canchis Cusco- 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César

Vallejo, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20008?show=full>

Cruz-Mayta, M.I. (2021). *Cultura tributaria y las obligaciones tributarias en la asociación de trabajadores del mercado de Ttancarniyoc del distrito de San Sebastián*. Cusco, 2021. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63482/Cruz_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Curbelo, V.S. (2010). *Plataforma e internet en las intercomunicaciones*. Mc Graw Hill.

D'Alessio, F. (2010). *El capital humano en las organizaciones*. EUB.

Dávila, W. y Moreno, M. (2010). *Recursos del contribuyente contra las actuaciones de la administración tributaria*. Centro de Investigaciones Jurídicas. Universidad de Los Andes. Venezuela. Recuperado de:
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/38439/articulo6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, R., Gallegos, F. y Loayza, L. (2010). *Constructos básicos para la investigación científica*. Fondo editorial UAP.

De la Garza, S. (2006). *Derecho Fiscal*. (2da. ed.). Editorial Oxford University Press.

Duarte, J. (2000). *La tecnología en el aprendizaje virtual*. Ediciones de la Universidad Abierta de Catalunya.

Farfán, J. F. ., Delgado, R., Cárdenas, D. A., & Narvaez, T. (2022). Ética en la función pública: una revisión teórica. *IGOBERNANZA*, 5(17), 130–146.
<https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.171>

Ferla y Gonzales (2016). *Panorama del nivel Municipal en Uruguay*, del departamento de Ciencias Sociales y Políticas. Universidad Católica del Uruguay. <https://es.wikipedia.org/wiki/Uruguay>

Gisbert, M. (1998). *Diseños y programas educativos*. Ariel.

Gonzales, C. (2018). *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33465?show=full>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014) *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Jaramillo, B. y Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba*. (Tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica del Litoral Escuela de Postgrado en Administración de Empresa, Ecuador
- Lemus, C. (2013). *Nuevas Tendencias Internacionales de Recaudación tributaria y su potencial Aplicabilidad en Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad San Carlos de Guatemala
- López-Navarro, L. (2019). *La evasión y elusión causales de la falta de recaudación del gobierno municipal de breña, 2012 – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3185/L%C3%93PEZ%20NAVARRO%20LINDBERGH%20-%20MAESTR%C3%8DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marcelo, C. (2002). *Educación multimedia y nuevas tecnologías*. Proyecto didáctico Quirón. Ediciones de la Torre.
- Margain, E. (2006). *La obligación tributaria*. ONGEI. (2016). *Libro ONGEI*. Recuperado [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Parras, M. (2016). *Manual de Gestión Municipal (2da ed.)*. Harti supplies, srl
- Rengifo-Montaño, M. G. (2020). *Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55073/Rengifo_MMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, V. (2018). *Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de las empresas privadas en el distrito del Rímac, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16967/Rivera_VV.pdf?sequence=7

- Roca, C. (2011). Estrategias para la formación de la cultura tributaria – Asamblea General del CIAT N° 42. Serie Temática Tributaria. N°15, p. 70.
- Roll, R. (1995). *La educación en red y plataformas*. Paidós
- Rodríguez, O. (2005). La Triangulación como Estrategia de Investigación en Ciencias Sociales. *Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y Tecnología*. 31(1),. Recuperado de: <http://www.madrimasd.org/revista/revista31/tribuna/tribuna2.asp>.
- Sanabria, R. (2005). *Derecho Tributario e Ilícitos Tributarios*. Editorial Grafica.
- Sangra, A. Guardia, L. Mas, X. y Girona, C. (2005). *Los materiales de aprendizaje en contextos educativos virtuales*. Editorial UOC. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=98RQgPsO4zgC&pg=PA44&dq=definici%C3%B3n+materiales+de+aprendizajes+virtuales&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwilhODf65bMAhWHVh4KHeiKAMwQ6AEIGzAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20materiales%20de%20aprendizajes%20virtuales&f=false>
- Sapienza (2016). El Gobierno electrónico como Sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de Impuestos Municipales. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Serrano, M. (2012). *La lucha contra el fraude a través de la recaudación tributaria*. Editorial Centro de Estudios Financieros.
- Stallman, R.M. (2004). *El mundo digital y la globalización*. Trillas
- Urbina-Baldeón, L.G. (2018). La recaudación tributaria y los objetivos de la gestión municipal en Pueblo Libre, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22745/Urbina_BLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejo, C. V. (2015). *Manual de Código Tributario*. Editora Vallejo
- Yáñez Henríquez, J. (2017). Evasión Tributaria: Atentado a la Equidad. *Centro de Estudios Tributarios Universidad de Chile*, 173-175.
- Zeballos, E. (2014). *Contabilidad General*. Impresiones Juve E.I.R.L.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho, 2019”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Metodología
P.G: ¿Qué relación existe entre las Plataformas Digitales y la Recaudación Tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019?	O.G: Determinar si existe relación entre la información y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.	H.G: Existe relación directa y significativa entre las Plataformas Digitales y la Recaudación Tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.	V1: Plataformas digitales D.1: Información digital D.2: Interacción digital D.3: Transacción digital D.4: Transformación digital	Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: Básico no experimental Enfoque: Cuantitativo Corte: Transversal Método: Hipotético-Deductivo Prueba estadística Se buscará demostrar si existe o no relación entre las variables propuestas. M = 50 usuarios V₁ = Plataformas digitales V₂ = Recaudación tributaria r = Relación Prueba estadística Debido a que el desarrollo de ambas variables será efectuado por medio de cuestionarios aplicados a los participantes, la prueba estadística a aplicar será la prueba de correlación de: “Rho de Spearman”.
Problemas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
P.E.1. ¿Qué relación tiene la información digital con la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019?	O.E.1: Determinar si existe relación entre la información y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.	H.E.1: Existe relación directa y significativa entre la información digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad Ayacucho 2019.	V2: Recaudación tributaria D.1: Estrategia de recaudación D.2: Obligación tributaria D.3: Administración tributaria	
P.E.2. ¿Qué relación tiene la interacción digital con la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019?	O.E.2: Determinar si existe relación entre la interacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.	H.E.2: Existe relación directa y significativa entre la interacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad Ayacucho 2019.		
P.E.3. ¿Qué relación tiene la transacción digital con la recaudación tributaria en una municipalidad de Ayacucho 2019?	O.E.3: Determinar si existe relación entre la transacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.	H.E.3: Existe relación directa y significativa entre la transacción digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.		
P.E.4. ¿Qué relación tiene la transformación digital con la recaudación tributaria, en una Municipalidad de, Ayacucho 2019?	O.E.4. Determinar si existe relación entre transformación digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho 2019.	H.E.4. Existe relación directa y significativa entre la transformación digital y la recaudación tributaria en una Municipalidad de , Ayacucho 2019.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable Plataformas digitales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Información digital	Formas	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert
	Recepción		
Interacción digital	Transmisión	7, 8, 9, 10, 11, 12	Totalmente en desacuerdo (1)
	Interacción		
Transacción digital	Pagos		
	Accesibilidad	13, 14, 15, 16,	En desacuerdo (2)
Transformación digital	Cambios	17, 18	
	Innovaciones		Indiferente (3)
Transformación digital	Infraestructura	19, 20, 21, 22, 23,	
	Tecnología	24	De acuerdo (4)
			Totalmente de acuerdo(5)

Operacionalización de la variable Recaudación tributaria

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Estrategia de recaudación tributaria	Formas	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert
	Medios		
	Recaudación	7, 8, 9 ,10,11,12, 13, 14	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)
Obligación tributaria	Ética		Indiferente (3)
	Responsabilidad	15, 16,	
	Tributación	17,18,19, 20, 21, 22, 23, 24	De acuerdo (4)
Administración tributaria	Estilos y formas de administrar la gestión tributaria		Totalmente de acuerdo(5)

Anexo 3: Certificado de validez de contenido



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN DIGITAL								
1	El portal Web del Municipio (Área administrativa) es actualizado.	/		/		/		
2	Como usuario considera óptimo la función del portal Web.	/		/		/		
3	El área administrativa del Municipio brinda información de transparencia.	/		/		/		
4	Muestra implementada el portal de transparencia.	/		/		/		
5	El Municipio brinda formulario digital para descargar.	/		/		/		
6	Tiene usted accesibilidad al formulario digital para descargar.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 INTERACCION DIGITAL								
7	La comunicación digital del Municipio es amplia socialmente.	/		/		/		
8	El Municipio muestra asertividad en su intercomunicación.	/		/		/		
9	Su interrelación comunicativa digital del Municipio es apropiada.	/		/		/		
10	Es óptima la comunicación digital del Municipio.	/		/		/		
11	Como usuario accede a la comunicación digital de entretenimiento.	/		/		/		
12	El programa de comunicación de entretenimiento del Municipio es divertido.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 TRANSACCION DIGITAL								
13	Accedes a la transacción digital del Municipio como medio de pago.	/		/		/		
14	Es conveniente como medio de pago la transacción digital.	/		/		/		
15	Como usuario del Municipio utiliza la transacción móvil con seguridad.	/		/		/		
16	Es importante el uso de la transacción móvil.	/		/		/		
17	El Municipio brinda facilidad para los trámites en línea.	/		/		/		
18	Como usuario del municipio utiliza tramites en línea	/		/		/		

DIMENSIÓN 4 TRANSFORMACION DIGITAL		Si	No	Si	No	Si	No
19	Muestra actualizada las herramientas tecnológicas.	/		/		/	
20	El Municipio innova el área tecnológica.	/		/		/	
21	Como usuario utiliza los rediseños del proceso tecnológico.	/		/		/	
22	En el Municipio ha innovado con pertinencia los procesos informáticos.	/		/		/	
23	El Municipio muestra intercambio de información institucional.	/		/		/	
24	Escucha buenos comentarios sobre intercambio de información institucional del Municipio.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

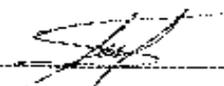
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Fátima Rosabal Tabares DNI: 06269182

Especialidad del validador: Docente en Educación

09 de Julio del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Cuidado: Se entiende su utilidad a guisa de enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACION TRIBUTARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ESTRATEGIA DE RECAUDACION TRIBUTARIA							
1	El Municipio de Jesús Nazareno brinda amnistía tributaria	/		/		/		
2	La amnistía tributaria es lo esperado por el usuario	/		/		/		
3	El municipio usa diversos medios para la difusión tributaria	/		/		/		
4	La difusión tributaria es realizada oportunamente	/		/		/		
5	El municipio realiza talleres sobre sensibilización tributaria para los usuarios	/		/		/		
6	Como usuario evalúa como optima la sensibilización tributaria	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 OBLIGACION TRIBUTARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El pago de tributos lo realiza en su totalidad o lo fracciona en cuotas	/		/		/		
8	Se retrasa con el pago de los tributos al municipio	/		/		/		
9	Como usuario aducida en algunos pagos del tributo	/		/		/		
10	Siempre cancela sus deudas tributarias oportunamente	/		/		/		
11	El municipio aplica oportunamente la ejecución coactiva	/		/		/		
12	La ejecución coactiva del municipio es la apropiada	/		/		/		
13	El municipio informa por algún medio la recaudación tributaria	/		/		/		
14	El municipio comunica oportunamente sobre el pago de los tributos	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 ADMINISTRACION TRIBUTARIA	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Los usuarios participan en la administración tributaria	/	/	/	/	/	/
16	El municipio coordina con algún representante de los usuarios para ver el reporte tributario	/	/	/	/	/	/
17	Como usuario se siente satisfecho con la administración tributaria	/	/	/	/	/	/
18	La administración tributaria muestra transparencia y convicción	/	/	/	/	/	/
19	El municipio muestra solvencia moral en la remuneración de su personal	/	/	/	/	/	/
20	La remuneración de los obreros del municipio están acorde al mercado laboral	/	/	/	/	/	/
21	El usuario es recompensado por ser contribuyente con el municipio	/	/	/	/	/	/
22	El municipio busca estrategias de Recompensa para los contribuyentes	/	/	/	/	/	/
23	El municipio se esfuerza en realizar una buena administración tributaria	/	/	/	/	/	/
24	Todo esfuerzo del usuario contribuyente es recompensado	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

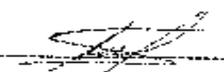
Apellidos y nombres del juez validador: Dra Mg: Fátima Paracatal Tabares Torres DNI: 00000000

Especialidad del validador: Derecho con Experiencia

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto ítem formulado
 *Relevancia: El ítem es aplicable para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, sea técnico, práctico y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems pertenecientes son suficientes para medir la dimensión de

R. G. de S. del 2019


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INFORMACION DIGITAL								
1	El portal Web del Municipio (Área administrativa) es actualizado.	✓		✓		✓		
2	Como usuario considera óptimo la función del portal Web.	✓		✓		✓		
3	El área administrativa del Municipio brinda información de transparencia.	✓		✓		✓		
4	Muestra implementada el portal de transparencia.	✓		✓		✓		
5	El Municipio brinda formulario digital para descargar.	✓		✓		✓		
6	Tiene usted accesibilidad al formulario digital para descargar.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 INTERACCION DIGITAL		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La comunicación digital del Municipio es amplia socialmente.	✓		✓		✓		
8	El Municipio muestra asertividad en su intercomunicación.	✓		✓		✓		
9	Su interrelación comunicativa digital del Municipio es apropiada.	✓		✓		✓		
10	Es óptima la comunicación digital del Municipio.	✓		✓		✓		
11	Como usuario accede a la comunicación digital de entretenimiento.	✓		✓		✓		
12	El programa de comunicación de entretenimiento del Municipio es divertido.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 TRANSACCION DIGITAL		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Accedes a la transacción digital del Municipio como medio de pago.	✓		✓		✓		
14	Es conveniente como medio de pago la transacción digital.	✓		✓		✓		
15	Como usuario del Municipio utiliza la transición móvil con seguridad.	✓		✓		✓		
16	Es importante el uso de la transacción móvil.	✓		✓		✓		
17	El Municipio brinda facilidad para los trámites en línea.	✓		✓		✓		
18	Como usuario del municipio utiliza tramites en línea	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACION TRIBUTARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ESTRATEGIA DE RECAUDACION TRIBUTARIA							
1	El Municipio de Jesús Nazareno brinda amnistía tributaria	✓		✓		✓		
2	La amnistía tributaria es lo esperado por el usuario	✓		✓		✓		
3	El municipio usa diversos medios para la difusión tributaria	✓		✓		✓		
4	La difusión tributaria es realizada oportunamente	✓		✓		✓		
5	El municipio realiza talleres sobre sensibilización tributaria para los usuarios	✓		✓		✓		
6	Como usuario evalúa como optima la sensibilización tributaria	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 OBLIGACION TRIBUTARIA							
7	El pago de tributos lo realiza en su totalidad o lo fracciona en cuotas	✓		✓		✓		
8	Se retrasa con el pago de los tributos al municipio	✓		✓		✓		
9	Como usuario adeuda en algunos pagos del tributo	✓		✓		✓		
10	Siempre cancela sus deudas tributarias oportunamente	✓		✓		✓		
11	El municipio aplica oportunamente la ejecución coactiva	✓		✓		✓		
12	La ejecución coactiva del municipio es la apropiada	✓		✓		✓		
13	El municipio informa por algún medio la recaudación tributaria	✓		✓		✓		
14	El municipio comunica oportunamente sobre el pago de los tributos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 ADMINISTRACION TRIBUTARIA							

15	Los usuarios participan en la administración tributaria	✓		✓		✓	
16	El municipio coordina con algún representante de los usuarios para ver el reporte tributario	✓		✓		✓	
17	Como usuario se siente satisfecho con la administración tributaria	✓		✓		✓	
18	La administración tributaria muestra transparencia y convicción	✓		✓		✓	
19	El municipio muestra solvencia moral en la remuneración de su personal.	✓		✓		✓	
20	La remuneración de los obreros del municipio están acorde al mercado laboral	✓		✓		✓	
21	El usuario es recompensado por ser contribuyente con el municipio	✓		✓		✓	
22	El municipio busca estrategias de Recompensa para los contribuyentes	✓		✓		✓	
23	El municipio se esfuerza en realizar una buena administración tributaria	✓		✓		✓	
24	Todo esfuerzo del usuario contribuyente es recompensado	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador. Del Mg:

Quiñanes Castillo, Karlo Ginno

DNI: *09996313*

Especialidad del validador:

Magister en ciencias de la educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

..... de del 20.....

C. Quiñanes

Firma del Experto Informante.

15	Los usuarios participan en la administración tributaria	✓		✓		✓	
16	El municipio coordina con algún representante de los usuarios para ver el reporte tributario	✓		✓		✓	
17	Como usuario se siente satisfecho con la administración tributaria	✓		✓		✓	
18	La administración tributaria muestra transparencia y convicción	✓		✓		✓	
19	El municipio muestra solvencia moral en la remuneración de su personal.	✓		✓		✓	
20	La remuneración de los obreros del municipio están acorde al mercado laboral	✓		✓		✓	
21	El usuario es recompensado por ser contribuyente con el municipio	✓		✓		✓	
22	El municipio busca estrategias de Recompensa para los contribuyentes	✓		✓		✓	
23	El municipio se esfuerza en realizar una buena administración tributaria	✓		✓		✓	
24	Todo esfuerzo del usuario contribuyente es recompensado	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: Quirinos Castilla, Karlo Ginno DNI: 09996313

Especialidad del validador: Magister en ciencias de la educación

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

.....de.....del 20.....

G. Quirinos

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INFORMACION DIGITAL							
1	El portal Web del Municipio (Área administrativa) es actualizado.	/		/		/		
2	Como usuario considera optimo la función del portal Web.	/		/		/		
3	El área administrativa del Municipio brinda información de transparencia.	/		/		/		
4	Muestra implementada el portal de transparencia.	/		/		/		
5	El Municipio brinda formulario digital para descargar.	/		/		/		
6	Tiene usted accesibilidad al formulario digital para descargar.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 INTERACCION DIGITAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La comunicación digital del Municipio es amplia socialmente.	/		/		/		
8	El Municipio muestra asertividad en su intercomunicación.	/		/		/		
9	Su interrelación comunicativa digital del Municipio es apropiada.	/		/		/		
10	Es óptima la comunicación digital del Municipio.	/		/		/		
11	Como usuario accede a la comunicación digital de entretenimiento.	/		/		/		
12	El programa de comunicación de entretenimiento del Municipio es divertido.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 TRANSACCION DIGITAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Accedes a la transacción digital del Municipio como medio de pago.	/		/		/		
14	Es conveniente como medio de pago la transacción digital.	/		/		/		
15	Como usuario del Municipio utiliza la transición móvil con seguridad.	/		/		/		
16	Es importante el uso de la transacción móvil.	/		/		/		
17	El Municipio brinda facilidad para los trámites en línea.	/		/		/		
18	Como usuario del municipio utiliza tramites en línea	/		/		/		

DIMENSIÓN 4 TRANSFORMACION DIGITAL		SI	No	SI	No	SI	No
19	Muestra actualizada las herramientas tecnológicas.	/		/		/	
20	El Municipio innova el área tecnológica.	/		/		/	
21	Como usuario utiliza los rediseños del proceso tecnológico.	/		/		/	
22	En el Municipio ha innovado con pertinencia los procesos informáticos.	/		/		/	
23	El Municipio muestra intercambio de información institucional.	/		/		/	
24	Escucha buenos comentarios sobre intercambio de información institucional del Municipio.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CORDENAS CONSUELO DONCE DNI: 07215236

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

9 de 11 del 2015

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACION TRIBUTARIA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ESTRATEGIA DE RECAUDACION TRIBUTARIA							
1	El Municipio de Jesús Nazareno brinda amnistía tributaria	/		/		/		
2	La amnistía tributaria es lo esperado por el usuario	/		/		/		
3	El municipio usa diversos medios para la difusión tributaria	/		/		/		
4	La difusión tributaria es realizada oportunamente	/		/		/		
5	El municipio realiza talleres sobre sensibilización tributaria para los usuarios	/		/		/		
6	Como usuario evalúa como optima la sensibilización tributaria	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 OBLIGACION TRIBUTARIA							
7	El pago de tributos lo realiza en su totalidad o lo fracciona en cuotas	/		/		/		
8	Se retrasa con el pago de los tributos al municipio	/		/		/		
9	Como usuario adeuda en algunos pagos del tributo	/		/		/		
10	Siempre cancela sus deudas tributarias oportunamente	/		/		/		
11	El municipio aplica oportunamente la ejecución coactiva	/		/		/		
12	La ejecución coactiva del municipio es la apropiada	/		/		/		
13	El municipio informa por algún medio la recaudación tributaria	/		/		/		
14	El municipio comunica oportunamente sobre el pago de los tributos	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 ADMINISTRACION TRIBUTARIA							

15	Los usuarios participan en la administración tributaria	/	/	/	
16	El municipio coordina con algún representante de los usuarios para ver el reporte tributario	/	/	/	
17	Como usuario se siente satisfecho con la administración tributaria	/	/	/	
18	La administración tributaria muestra transparencia y convicción	/	/	/	
19	El municipio muestra solvencia moral en la remuneración de su personal.	/	/	/	
20	La remuneración de los obreros del municipio están acorde al mercado laboral	/	/	/	
21	El usuario es recompensado por ser contribuyente con el municipio	/	/	/	
22	El municipio busca estrategias de Recompensa para los contribuyentes	/	/	/	
23	El municipio se esfuerza en realizar una buena administración tributaria	/	/	/	
24	Todo esfuerzo del usuario contribuyente es recompensado	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

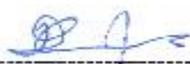
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CARDENAS CANOLO DOMITILA DNI: 07279282

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

7 de 4 del 2015

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Firma del Experto Informante.

15	Los usuarios participan en la administración tributaria	/		/		/	
16	El municipio coordina con algún representante de los usuarios para ver el reporte tributario	/		/		/	
17	Como usuario se siente satisfecho con la administración tributaria	/		/		/	
18	La administración tributaria muestra transparencia y convicción	/		/		/	
19	El municipio muestra solvencia moral en la remuneración de su personal.	/		/		/	
20	La remuneración de los obreros del municipio están acorde al mercado laboral	/		/		/	
21	El usuario es recompensado por ser contribuyente con el municipio	/		/		/	
22	El municipio busca estrategias de Recompensa para los contribuyentes	/		/		/	
23	El municipio se esfuerza en realizar una buena administración tributaria	/		/		/	
24	Todo esfuerzo del usuario contribuyente es recompensado	/		/		/	

Observaciones (preclar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

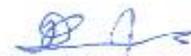
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARDENAS CANOLO DANIEL DNI: 07279232

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

7 de 8 del 2015

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Instrumento de recojo de datos

Cuestionario sobre Plataformas digitales

Estimado (a) usuario (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información, para determinar la relación entre las Plataformas digitales y la Recaudación tributaria en un Municipio de Ayacucho. La encuesta es totalmente anónima.

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (X) la alternativa que considere pertinente; importante responder todas las preguntas.

Escala: nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) siempre (5)

Nº	Dimensión 1: Información digital	1	2	3	4	5
1	El portal Web del Municipio (Área administrativa) es actualizado.					
2	Como usuario (a) considera óptimo la función del portal Web.					
3	El área administrativa del Municipio brinda información transparente.					
4	Muestra implementada el portal de transparencia.					
5	El Municipio brinda formulario digital para descargar.					
6	Tiene usted accesibilidad al formulario digital para descargar.					
Nº	Dimensión 2: Interacción digital	1	2	3	4	5
7	La comunicación digital del Municipio es amplia socialmente.					
8	El Municipio muestra asertividad en su intercomunicación.					
9	Su interrelación comunicativa digital del Municipio es apropiada.					
10	Es óptima la comunicación digital del Municipio.					
11	Como usuario accede a la comunicación digital de entretenimiento.					
12	El programa de comunicación de entretenimiento del Municipio es divertido.					
Nº	Dimensión 3: Transacción digital	1	2	3	4	5
13	Accedes a la transacción digital del Municipio como medio de pago.					
14	Es conveniente como medio de pago la transacción digital.					
15	Como usuario del Municipio utiliza la transacción móvil con seguridad.					
16	Es importante el uso de la transacción móvil.					
17	El municipio brinda facilidad para los trámites en línea.					
18	Como usuario del Municipio utiliza trámites en línea.					
Nº	Dimensión 4: Transformación digital	1	2	3	4	5
19	Muestra actualizada las herramientas tecnológicas.					
20	El Municipio innova el área tecnológica.					
21	Como usuario utiliza los rediseños del proceso tecnológico.					
22	En el Municipio ha innovado con pertinencia los procesos informáticos.					
23	El Municipio muestra intercambio de información institucional.					
24	Escucha buenos comentarios sobre intercambio de información institucional del Municipio.					

Gracias por su participación.

Cuestionario sobre Recaudación tributaria

Estimado (a) usuario (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información, para determinar la relación entre las Plataformas digitales y la Recaudación tributaria en un Municipio de Ayacucho. La encuesta es totalmente anónima.

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (X) la alternativa que considere pertinente; importante responder todas las preguntas.

Escala: nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) siempre (5)

N°	Dimensión 1: Estrategia de recaudación tributaria	1	2	3	4	5
01	El Municipio de Ayacucho brinda amnistía tributaria.					
02	La amnistía tributaria es lo esperado por el usuario.					
03	El Municipio usa diversos medios para la difusión tributaria					
04	La difusión tributaria es realizada oportunamente					
05	El Municipio realiza talleres sobre sensibilización tributaria para los usuarios					
06	Como usuario evalúa como óptima la sensibilización tributaria.					
N°	Dimensión 2: Obligación tributaria	1	2	3	4	5
07	El pago de tributos lo realiza en su totalidad o lo fracciona en cuotas.					
08	Se retrasa con el pago de los tributos al Municipio.					
09	Como usuario adeuda en algunos pagos del tributo.					
10	Siempre cancela sus deudas tributarias oportunamente.					
11	El Municipio aplica oportunamente la ejecución coactiva.					
12	La ejecución coactiva del Municipio es la apropiada.					
13	El Municipio informa por algún medio la recaudación tributaria.					
14	El Municipio comunica oportunamente sobre el pago de los tributos.					
N°	Dimensión 3: Comunicación institucional	1	2	3	4	5
15	Los usuarios participan en la administración tributaria.					
16	El Municipio coordina con algún representante de los usuarios para ver el reporte tributario.					
17	Como usuario se siente satisfecho con la administración tributaria.					
18	La administración tributaria muestra transparencia y convicción.					
19	El Municipio muestra solvencia moral en la remuneración de su personal.					

20	La remuneración de los obreros del Municipio está acorde al mercado laboral.					
21	El usuario es recompensado por ser contribuyente con el Municipio.					
22	El Municipio busca estrategias de recompensa para los contribuyentes.					
23	El Municipio se esfuerza en realizar una buena administración tributaria.					
24	Todo esfuerzo del usuario contribuyente es recompensado.					

Gracias por su participación.