



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

El uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de
Lima Metropolitana ,2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bernuy Sanchez, Stefany Rosa Jesus (orcid.org/0000-0003-1042-0300)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Gracias a tus grandes esfuerzos y amor invaluable, que junto con mi padre me criaron y me proporcionaron todo lo que necesitaba. Aplico tus enseñanzas todos los días, siempre tengo mucho que agradecerte.

Tu ayuda fue muy necesaria para culminar mi tesis.

Gracias Madre.

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida y permitir tener los padres que tengo, por darme salud, sabiduría y permitirme tener una educación.

A mis padres, por traerme al mundo.

A mi profesora, por todas sus enseñanzas brindadas, por su paciencia y preocupación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable uso de las TIC's y sus dimensiones	24
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable recaudación tributaria y sus dimensiones	25
Tabla 3 Coeficiente de correlación de la variable uso de TIC's y la recaudación tributaria	26
Tabla 4 Coeficiente de correlación de la dimensión presencia online y la recaudación tributaria	27
Tabla 5 Coeficiente de correlación de la dimensión información online y comunicación y la recaudación tributaria	28
Tabla 6 Coeficiente de correlación de la dimensión interacción online y la recaudación tributaria	29
Tabla 7 Coeficiente de correlación de la dimensión transacción online y la recaudación tributaria	30
Tabla 8 Coeficiente de correlación la dimensión seguridad digital y la recaudación tributaria	31

Resumen

El estudio titulado “El uso de las TIC’S y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”, tuvo el objetivo de establecer la relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la recaudación tributaria en un municipio de Lima Metropolitana, 2022. Se utilizó una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y un diseño no experimental. Se consideró una muestra de 50 colaboradores de un municipio de Lima Metropolitana. Para la realización de este trabajo se utilizó la técnica de la encuesta usando el cuestionario como instrumento, el cual estuvo compuesto por 14 ítems para cada variable, para las puntuaciones se calificó con la escala tipo Likert. Los resultados se tabularon en una hoja de cálculo en Excel y se procesaron en el programa SPSS versión 26 para finalmente afirmar que existe una correlación positiva de grado moderada entre las variables de estudio, dado que, se alcanzó una correlación $r=0,699$ con un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, resultado obtenido mediante la prueba de coeficiente R de Pearson.

Palabras clave: TIC’s, recaudación tributaria, municipalidad

Abstract

The study entitled "The use of ICT's and tax collection in a Municipality of Metropolitan Lima, 2022", had the objective of establishing the relationship between the use of information and communication technologies and tax collection in a municipality of Metropolitan Lima, 2022. An applied methodology was used, with a quantitative, correlational approach and a non-experimental design. A sample of 50 collaborators of a municipality of Metropolitan Lima was considered. The survey technique was used to carry out this work, using the questionnaire as an instrument, which was composed of 14 items for each variable, and the scores were graded on a Likert-type scale. The results were tabulated in an Excel spreadsheet and processed in the SPSS version 26 program to finally affirm that there is a positive correlation of moderate degree between the study variables, given that, a correlation $r=0.699$ was reached with a significance level of $0.00 < 0.05$, a result obtained through Pearson's R coefficient test.

Keywords: TIC's, tax collection, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Desde que se desarrollaron las herramientas tecnológicas, han originado cambios sin precedentes en la manera en la que se transfiere la información de un lugar hacia otro sin importar el espacio, iniciando así la revolución digital mediante el cual la conectividad y el intercambio de datos es conocido mundialmente, con la posibilidad de conectarse por cualquier dispositivo electrónico, según Graells (2020) las tecnologías de información y comunicación en adelante TIC's son un cúmulo de desarrollos tecnológicos que provee la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que abarca los avances vinculados con las computadoras, la telefonía, el internet, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual.

En el plano internacional, según Lopez (2020) las comunicaciones a distancia se convirtieron en una necesidad, debido al aislamiento dictaminado por la mayoría de países ante la rápida propagación del coronavirus, asimismo, las TIC's fueron utilizadas con vehemencia no solo por las personas sino también por las entidades del estado, como las municipalidades, ya que fue el único canal por el que podían comunicarse, con la finalidad prestar un servicio no presencial y ofrecer respuestas de sus acciones, puesto que el aislamiento social impidió la utilización de canales de comunicación tradicionales.

A nivel nacional, la recaudación de las municipalidades del Perú se vieron afectadas desde el mes en el que se inició en nuestro país la emergencia sanitaria y se dictaminó la inmovilización social obligatoria desde el 15 de mayo del 2020, impidiendo a los contribuyentes desplazarse para poder realizar sus trámites y poder realizar el pago de sus tributos pendientes en las municipalidades, según la información que brinda la consulta amigable la recaudación promedio de las 43 Municipalidades de Lima Metropolitana en el año 2020 fue s/ 957,333,818.80 y el año 2019 fue de s/ 1,047,323,197.80 lo cual representa un 9.4% menor a lo recaudado en el 2019 (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2021). Las administraciones tributarias se vieron impedidas de captar los pagos o las comunicaciones con los contribuyentes, puesto que no tenían manera de comunicarse con ellos, debido a que la fuerza laboral estaba impedida de salir, ya que no era un trabajo esencial según las normas emitidas.

El distrito de Carabayllo no se vio ajeno a este declive en la recaudación, ya que de s/ 18,863,516.78 recaudados por impuesto predial en el año 2020, esta se redujo para el año 2021, siendo de s/ 18,699,249.89 representando un 1.85% menos que la recaudación del año 2020. (MEF, 2021). La comuna de este distrito no estaba preparada con canales virtuales de comunicación ni de pagos para poder captar los tributos, es de esta forma que, en mayo del año 2020, se implementó una pasarela para pagos en línea, en la cual los contribuyentes podían realizar sus pagos y ver sus estados de cuenta, asimismo se implementó un número móvil para que los contribuyentes pudieran realizar sus consultas tributarias. Frente este escenario de la integración de las TIC's en las entidades del gobierno, el estudio tuvo como fin desarrollar un análisis de como el uso las TIC's se relaciona con la recaudación tributaria de una municipalidad de Lima Metropolitana.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre el uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre la información online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022? (c) ¿Cuál es la relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022? (d) ¿Cuál es la relación entre la transacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022? y (e) ¿Cuál es la relación entre la seguridad digital y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022?

La justificación teórica del estudio, tal como menciona Naser y Concha (2011) indican que el uso de las TIC's en la gestión pública conlleva a traer resultados positivos, puesto que conforman pilares relevantes para la modernización y eficacia del estado, apoyando al control externo e interno. En lo metodológico proporciona instrumentos de recolección de datos que fueron sujetos al proceso de validez y confiabilidad, puesto que se diseñó y aplicó un cuestionario específico sobre el uso de las TIC's y otro para la recaudación tributaria, el procesamiento de los datos fue en el software SPSS para así medir la relación entre las variables de estudio. Esto servirá como guía a otros investigadores que requieran realizar futuras investigaciones sobre la misma problemática en distintos gobiernos locales. En lo práctico del estudio

Carrera (2015) afirma que, en el momento, la digitalización o la era electrónica no es ampliamente discutido o referenciada en el campo jurídico, lo que debería no ser el caso, ya que los años pasan y hay que adaptarse a los cambios tecnológicos, con el entendimiento de que algunos puestos de trabajo son cada vez más digitales.

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre el uso de las TIC'S y la recaudación en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; los objetivos específicos fueron: (a) determinar la relación entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; (b) determinar la relación entre la información online y la recaudación tributaria una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.; (c) determinar la relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.(d) determinar la relación entre la transacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022 y (e) determinar la relación entre la seguridad digital y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

Se planteó como hipótesis general de la investigación que existe relación significativa entre el uso de las TIC'S y la recaudación en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) existe relación significativa entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; (b) existe relación significativa entre la información online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.; (c) existe relación significativa entre la interacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.(d) existe relación significativa entre la transacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.(e) existe relación significativa entre la seguridad digital y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Medina et al. (2021) se propusieron escribir su artículo, tenían un objetivo concreto: determinar el peso que hay que dar a la calidad de los sistemas de información de la página web de un organismo público y a los servicios que ofrece. El método utilizado fue un cuestionario, y la población estudiada consistió en 488 contribuyentes que habían realizado una transacción en línea. El 71 por ciento de las acciones en línea sugiere que los residentes la utilizan para consultar el Registro Federal de Contribuyentes, mientras que el 49 por ciento la utiliza para llevar a cabo la facturación electrónica, y el 42 por ciento la utiliza para presentar sus declaraciones de impuestos. Los hallazgos enfatizaron la importancia de la calidad de la información, la comodidad de uso y la confianza que las personas comienzan a mostrar hacia el gobierno al realizar transacciones en su página web, así como el hecho de que los ciudadanos requieren información valiosa en el momento preciso y lo más exacta posible.

En la tesis doctoral de Barragán Martínez (2019) buscaba implementar “un modelo de Gobierno Electrónico”, basado en la demanda, en referencia en el “Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)”, su investigación fue no experimental, cuantitativa, transeccional del tipo descriptivo-correlacional, realizando en siete localidades del Ecuador, 1006 cuestionarios digitales y 2706 cuestionarios de campo, a estudiantes de pregrado que hacían uso de las TIC. Una de sus conclusiones a las que arribó fue, que el modelo que proponía formaría la base teórica para la implementación de las políticas y estrategias generales, así como el análisis y ejecución de otras perspectivas del gobierno electrónico en su país.

En su artículo, Lamas et al. (2021) se propusieron investigar la confianza de los mexicanos en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para fines fiscales. El enfoque utilizado es cualitativo, con base en la búsqueda e interpretación de información. Para identificar patrones, distribuyó aleatoriamente cuestionarios para recabar información para su estudio. Los resultados de su investigación sugieren que la gente está dispuesta a utilizar las TIC, como los programas informáticos fiscales, por el tiempo y el esfuerzo que ahorran a la hora de presentar y pagar los impuestos. Entre las conclusiones que obtuvo fue que el uso de las TIC para modernizar la administración es una estrategia prometedora para impulsar la recaudación de

impuestos y, por tanto, mejorar el nivel de vida de la población.

Para su tesis, Jiménez y Misas (2019) se plantearon determinar el efecto que tienen las TIC en los resultados de los bancos comerciales. Para ello, utilizaron un enfoque no experimental cualitativo en su estudio y descriptiva; dado que se tomó como base los informes de gestión de cada una de las entidades bancarias estudiadas. Como resultado, se obtuvo que, las TIC inciden directamente en la rentabilidad de los bancos, debido a las posibilidades que ofrecen, como las facilidades comerciales y servir como medios de pago.

En su artículo Ossadón Cerna (2020) tuvo como objetivo mostrar cómo se está usando la inteligencia artificial por parte de las autoridades tributarias, destacando sus beneficios, pero también encontrar algunos desafíos que ello implica. Concluyendo que con la enorme data que los contribuyentes brindan en la actualidad, las administraciones tributarias han visto el potencial de las nuevas tecnologías y las han incorporado en sus actividades para la mejora de sus procesos, sin embargo, presentan también algunos riesgos como la discriminación algorítmica y la falta de competencia para tomar decisiones automatizadas para las cuales el autor plantea como solución la adopción de principios por parte de la administración tributaria al momento de empezar a utilizarlas.

A nivel nacional, la tesis de Pomasunco (2021) abogó por evaluar el impacto de las TIC en la recaudación del I.P. en el SAT Huancayo 2016-2018 como objetivo a nivel nacional. Se utilizó el análisis documental para concluir que la institución necesitaba incorporar las herramientas de gestión necesarias para la inserción de estrategias TIC, y su método se basó en un diseño no experimental de corte longitudinal con un enfoque cuantitativo utilizando el método inductivo- deductivo y un tamaño de muestra de 36 observaciones.

Utilizando una estrategia cuantitativa, un nivel aplicado y correlacional, y una metodología no experimental, Iriarte y Córdova (2017) en su tesis, buscaron determinar si el uso de las TIC estaba o no correlacionado con un mayor cumplimiento de las responsabilidades tributarias en las microempresas industriales. Utilizó un cuestionario para recoger datos de 46 microempresas manufactureras del distrito industrial de Huancayo, y su principal hallazgo fue que "existe una relación directa

entre las tecnologías de la información y la comunicación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las microempresas industriales del distrito de Huancayo en el año 2017". Encontrándose un $r = 0,983$ siendo una correlación positiva alta.

Márquez (2018) en su tesis, se propuso investigar si una mejor recaudación municipal en el Área Metropolitana de Lima podría lograrse a través de diferentes prácticas de gestión. El enfoque es descriptivo-explicativo a través del énfasis en la descripción y la inclusión de la correlación. Se extrajo una muestra de 168 personas de una población de 300 mediante una técnica de muestreo probabilístico. En este caso, el cuestionario sirvió como instrumento del método de encuesta. La conclusión más destacada, basada en el análisis de documentos, es que el 86% de los encuestados cree que las prácticas de gestión contribuyen a aumentar la recaudación de impuestos en la MML.

El propósito de la tesis Chujutalli y Ormeo (2020) fue sugerir métodos para aumentar los ingresos por IP en la ciudad del Rímac. Con un enfoque cualitativo, basado en una lógica y proceso inductivo, se utilizaron grupos focales, encuestas a 389 hogares e investigación de archivos para recopilar datos cualitativos y cuantitativos. Estos resultados llevaron a las siguientes conclusiones: (a) el portal en línea de la municipalidad distrital del Rímac carece de suficiente información tributaria; y (b) el portal en línea de la Municipalidad carece de un diseño que posibilite a los contribuyentes navegar y acceder fácilmente a la información acerca de los beneficios tributarios brindados, así como los lugares para realizar los pagos y las fechas de vencimiento para hacerlo.

El objetivo principal de Pintado Castillo (2018) de su tesis, fue analizar el impacto en la recaudación de impuestos por la ausencia de regulación fiscal de los servicios prestados por sujetos no domiciliados a través de plataformas digitales a personas domiciliadas. Se empleó una metodología aplicada, es decir, un enfoque analítico-sintético con un diseño no experimental, entrevistas a expertos y un análisis documental en el ámbito tributario.

Además de concluir que el Estado peruano está perdiendo ingresos tributarios por la falta de regulación de las normas, se encontró que las normas que regulan el impuesto a la renta y el impuesto general a las ventas no regulan actualmente la forma de

tributación a través de plataformas digitales por parte de sujetos no domiciliados a personas domiciliadas.

Luego de haber presentado los trabajos previos como tesis y artículos publicados en revistas científicas, relacionados con la investigación, nos enfocaremos en desarrollar los conceptos y teorías sobre el uso de las TIC's y la recaudación tributaria de acuerdo con diferentes autores, tal como se detalla a continuación.

El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, emitido el 9 de enero de 2013, estableció la "Política Nacional de Modernización de la Administración Pública", que es el instrumento rector clave para la modernización de la gestión pública en el Perú (PCM, 2013).

El objetivo declarado de la Política de Modernización es explicar y fomentar mediante las instituciones del Estado Peruano el procedimiento de transformación hacia una gestión orientada a los resultados los cuales incidirán en el bien común de las personas y del Perú.

En el marco de la Política de Modernización se han elaborado los siguientes ejes para ayudar en el proceso de modernización de la administración pública de acuerdo con el modelo de gestión por resultados en beneficio de la población: Consta de tres ejes transversales que son el "gobierno abierto y electrónico y la articulación interinstitucional" así como cinco principios fundamentales de un gobierno moderno que son : (a) transparencia, (b) servicios en línea, (c) cooperación entre los diferentes organismos, y (d) liderazgo central. Políticas públicas, planes estratégicos y operativos, etc. La presupuestación que tiene en cuenta los resultados reales se conoce como "presupuesto por resultados". Servicio civil meritocrático (d) administración basada en procesos, simplificación, institucionalización, seguimiento, supervisión, evaluación y gestión del conocimiento (e) sistemas de información.

Además de aglutinar ideas de gobierno abierto, el proceso tiene el objetivo explícito de promover el gobierno electrónico mediante la utilización integral de las TIC como base de los procesos de planeación, creación y organización de las instituciones públicas. Según Huacho Rojas (2020) electrónico gestiona un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, al considerarlo un concepto administrativo que mezcla

el uso integral de las TIC's con la planificación la gestión y los modelos administrativos como una nueva forma de gobierno.

Los enfoques actuales son inadecuados y no están especialmente actualizados, por lo que aún se están creando nuevas formas, para analizar la conexión e influencia de las TIC en las administraciones públicas. El modelo propuesto por (Esteves, 2005) para el dimensionamiento de la variable TIC's se incluye cinco dimensiones que representan las diferentes etapas de madurez en el ciclo de vida del gobierno.

Incluyendo la presencia que abarca la disponibilidad de la información en línea que posea cada entidad, con indicadores como el mapa web, el motor de búsqueda y existencia de contactos.

La información urbana, ya sea callejera o de transporte, entender el uso de las herramientas tecnológicas que permiten la visualización imágenes instantáneas o en tiempo real del tráfico en sitios importantes.

La interacción, abarca la habilidad de hacer contacto entre las oficinas del gobierno y el ciudadano, incluyendo las herramientas que permiten la comunicación entre ciudadanos y entidades, para que el primero pueda obtener información, formular solicitudes o quejas y, en general, comunicarse con la entidad responsable del servicio al ciudadano.

La transacción es la facultad de realizar los pagos de los tributos municipales en línea, seguimiento de trámites, así como descargar formatos oficiales que suelen ser otorgados de manera presencial, así como la existencia de enlaces a los diversos sitios en línea de interés general.

La e-democracia, con indicadores como la participación ciudadana, incluye el perfeccionamiento de la interacción entre las entidades y los habitantes para brindar servicios de participación democrática, como votaciones, referéndums municipales y elecciones participativas.

El modelo propuesto por Estevez, se complementará con el Decreto Legislativo No. 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, que es el marco legislativo que

regula el uso de la tecnología digital por parte de los tres niveles de gobierno para fines interdepartamentales, incluyendo la digitalización de procedimientos y la prestación de servicios digitales. El objetivo de este D.L. establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la correcta gestión de los mismos teniendo como definiciones la identidad digital, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad y la seguridad digital y de datos.

La seguridad digital es una situación de confianza en un entorno digital resultante de la gestión y aplicación de una serie de medidas proactivas y reactivas ante amenazas que afectan la seguridad, la prosperidad y el bienestar humano, la prosperidad económica y social, seguridad nacional y objetivos nacionales en ese entorno. (Ley de Gobierno Digital, 2018).

También descubrimos el “modelo TAM” de David de 1989, que pretendía aportar luz sobre los elementos que influyen en la adopción de las TIC por parte de los consumidores. Este modelo, que se basa en dos criterios, la utilidad percibida (PU) y la facilidad de uso percibida, ha sido ampliamente reconocido entre los expertos en TIC debido a su eficacia cuando se evalúa para predecir el uso (PEU). La percepción de la facilidad de uso de un sistema y la medida en que se considera que facilitará la realización de tareas más eficientes y eficaces constituyen lo que se conoce como utilidad percibida y facilidad de uso percibida, respectivamente.

Respecto a la variable recaudación tributaria, el artículo 55 del Código Tributario define la recaudación como la facultad de las Administraciones Tributarias de obtener el pago de las obligaciones que gestiona mediante la utilización de servicios bancarios y financieros.

Ya sea voluntaria (recaudación ordinaria) o coercitiva (recaudación bajo coacción), la recaudación es una herramienta crucial para todas las administraciones tributarias (recaudación coercitiva).

Con la ampliación de esta potestad, las autoridades fiscales podrán dirigirse a determinados grupos de contribuyentes para adoptar medidas de cobro en función de su deuda total, su edad, su historial de pagos y otras variables.

El artículo 5 de la Ley de Impuestos Municipales estipula que los Gobiernos Locales serán responsables de la recaudación de los impuestos municipales, pero que los contribuyentes no obtendrán ninguna ventaja especial del municipio por su cooperación. El impuesto sobre bienes inmuebles, la alcabala, el impuesto sobre el patrimonio de los vehículos, el impuesto sobre las apuestas, el impuesto sobre el juego y el impuesto sobre espectáculos públicos no deportivos son ejemplos de impuesto locales.

Las tasas municipales, incluidos los impuestos especiales, los derechos de licencia y los costes administrativos, también son responsabilidad de los gobiernos locales.

Acuña y Camacho destacan cuatro factores a tener en cuenta cuando se habla de la recaudación de tributos municipales: (2015). Posteriormente, se resumen los pasos a continuar, empezando por el registro del contribuyente de supropiedad en el Municipio y culminando con el pago de la deuda resultante:

El pago de la deuda tributaria se hace de manera voluntaria. Por lo tanto, en lugar de comenzar con la recaudación forzosa, como ocurre actualmente (Acuña y Camacho, 2015), la administración tributaria debería desarrollar técnicas que incentiven el pago voluntario de sus tributos.

A continuación, se desarrollan los pasos a seguir para lograr que los contribuyentes logren realizar sus pagos voluntarios de sus tributos municipales:

Incremento de la recaudación. Acuña y Camacho (2015) sostienen que mantener y hacer crecer la recaudación es fundamental para anticiparla en el tiempo, lo que permitiría contar con más fondos para adjudicarse productos y servicios que enriquezca la calidad de vida de los habitantes.

Percepción de peligro. Pretende que los individuos sean conscientes de que se enfrentarían a consecuencias si no pagan sus impuestos (Acuña y Camacho, 2015).

Concienciar sobre el pago de impuestos. Además de la recaudación, se realiza una labor educativa que consiste en enseñar al contribuyente sus obligaciones y derechos en materia tributaria (Acuña y Camacho, 2015). Esto permite que la conciencia de las personas sobre el pago de impuestos comience desde el principio.

Como se puede apreciar la administración municipal tiene la posibilidad de primero iniciar con una cobranza amigable induciendo voluntariamente a que realice sus pagos sin presiones y con incentivos o descuentos, sin embargo, si el contribuyente se encuentra reacio a realizar su contribución y manifiesta su negativa al pago , la administración tributaria municipal se encuentra facultada para iniciar las medidas necesarias que obliguen al contribuyente a realizar su pago usando como medidas los embargos, inscripciones de predio u otros.

Las estrategias que realicen las administraciones tributarias serán de mucha importancia ya que repercutirán en el nivel de recaudación que ellas buscan, para su sostenimiento propio y para el cumplimiento de sus metas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La misma que fue básica, debido a que nos llevó a descubrir nuevos conocimientos y nuevas áreas de la investigación, asimismo se extrajo información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. (Sánchez y Reyes, 2017).

Según su naturaleza, fue de enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó la recolección y el análisis de datos para responder las interrogantes de la investigación y probar las hipótesis establecidas anticipadamente, confiando en la medición numérica y en la utilización de la estadística (Gómez, 2008).

El nivel de la investigación fue correlacional, debido a que implicó la recolección de datos de dos variables, de una muestra de colaboradores de una institución, con el objetivo de identificar el grado de relación o asociación y sentido de ambas variables en estudio. (Sánchez Carlessi, et al, 2018). Ver esquema en (Anexo 5)

Sobre el diseño fue no experimental debido a que se estudiaron los fenómenos tal y como se desarrollan en su entorno natural, analizando las variables y la interacción que existe entre ellas, sin variaciones (Hernández Escobar et al., 2018). Asimismo, la información se obtuvo en un solo instante en un único tiempo, por lo que correspondió a un diseño de corte transversal (Hernández-Sampieri et al., 2014).

3.2 Variables y operacionalización

En la investigación, se desarrollaron las variables uso de las TIC's y recaudación tributaria, las cuales cuentan con sus definiciones conceptuales y operacionales, asimismo, se consideran sus dimensiones e indicadores, ver (Anexo 2)

V1: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Definición conceptual: Las tecnologías de la información y comunicación se encuentran al servicio de un modelo único de gestión pública, asimismo, su uso apropiado permitirá un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos (Esteves, 2005)

Definición operacional: La variable 1 contiene cinco dimensiones: (a) presencia, (b) información, (c) interacción, (d) transacción, (e) seguridad digital; el instrumento de recolección de datos para medirla, será el cuestionario.

Indicadores: Contiene catorce indicadores como portal web, trámites documentarios, servicios electrónicos, tecnología adecuada, trámites tributarios, navegación web, relevancia, servicios de mensajería, redes sociales, correo electrónico, pagos web, seguimiento de trámite en línea, confianza de entorno digital y seguridad de información

Escala de medición: Se utilizó la escala de Likert que según Rosendo Rios, (2018) normalmente cada elemento de la escala tiene cinco categorías de respuesta, siendo la más adecuada para enviar por medios electrónicos.

V2: Recaudación Tributaria

Definición conceptual: Es el acto que realiza un ente, que puede ser el estado o el Gobierno, del cual tiene como objetivo principal poder invertir y/o usarlo para las actividades propias según su función (Alayo, 2012).

Definición operacional: La variable 2 contiene las dimensiones: (a) cumplimiento de pago, (b) incremento de la recaudación, (c) percepción del riesgo, (d) generación de conciencia tributaria y el instrumento de recolección de datos para medirla será el cuestionario.

Indicadores: Condiciones necesarias, pago, beneficios tributarios, capacidad de gestión, sostenibilidad, riesgo de sanción, determinación, reclamos, incumplimiento, promover la conciencia, información al contribuyente, concientización

Escala de medición: Se usó la escala de Likert que según Rosendo Rios (2018) normalmente cada elemento de la escala tiene cinco categorías de respuesta, siendo la más adecuada para enviar por medios electrónicos.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se consideró a una población que estuvo conformada por colaboradores del área de administración tributaria y rentas (A.T.R.) de una municipalidad de Lima Metropolitana, de ambos sexos, que en total ascienden a 50 personas, según los datos actualizados hasta el primer trimestre del 2022.

Criterios de inclusión: Se consideró como población a los colaboradores de régimen CAS, locadores y estables.

Criterios de exclusión: Quedaron excluidos los colaboradores que realizan actividades de campo.

3.3.2 Muestra

Estuvo integrada por la totalidad de la población debido a que se considera como pequeña, por lo tanto, fue de 50 colaboradores de del área de A.T.R. de una municipalidad de Lima Metropolitana, de ambos sexos.

3.3.3 Muestreo

Se usó el muestreo censal, Ramirez, (2012) afirma que es aquella donde toda la población es considerada como la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

En este caso fueron los individuos que brindan servicios en el área de A.T.R. de una municipalidad de Lima Metropolitana.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Las encuestas se utilizan para seguir un proceso de investigación en conjunto, con el fin de recolectar los datos indispensables para el estudio. Todas las manifestaciones verbales obtenidas de los colaboradores que participan se utilizan para compilar los datos (Fachelli y López, 2015)

En el estudio, para la variable uso de las TIC's, la técnica utilizada fue la encuesta, con el propósito de verificar la apreciación de los colaboradores de una municipalidad de Lima Metropolitana, tomando en cuenta sus dimensiones como la presencia online, información online, interacción online, la transacción online y la seguridad digital.

Respecto a la segunda variable, se utilizó también la técnica de la encuesta para medir la percepción de los colaboradores de una municipalidad de Lima Metropolitana respecto a la recaudación.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario, el primero estuvo compuesto por 14 ítems, que corresponden a la variable uso de las TIC's que estuvo dividida en 5 dimensiones, la primera dimensión constó de 4 ítems, la segunda de 3 ítems, la tercera de 3 ítems, la cuarta de 2 ítems y la quinta dimensión por 2 ítems, el segundo cuestionario estuvo compuesto por 14 ítems que corresponden a la variable recaudación tributaria, dividida en 4 dimensiones, la primera dimensión constó de 2 ítems, la segunda dimensión 3 ítems, la tercera dimensión de 4 ítems y la cuarta de 3 ítems, ambos fueron aplicados a los colaboradores del área de administración tributaria de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario del uso de las TIC's Autor: Stefany Rosa Jesús Bernuy Sánchez

Dimensiones: (a) presencia online, (b) información online, (c) interacción online, (d) transacción online, (e) seguridad digital.

Baremos: malo (40-48), regular (49-58), bueno (59-64).

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de recaudación tributaria Autor: Stefany Rosa Jesús Bernuy Sánchez

Dimensiones: (a) cumplimiento de pago, (b) incremento de recaudación, (c) percepción de riesgo, (d) generación de conciencia tributaria.

Baremos: malo (43-48), regular (49-54), bueno (55-60).

3.4.3 Validez y confiabilidad

De acuerdo con Clark & Watson, (2019) la validez se define como el grado en que un instrumento de medición pretende medir o cumplir el propósito para el que fue desarrollado.

A través del juicio de expertos se realizó la validez del instrumento que según Alvarez-Rios, et al, (2019) lo define como una opinión válida de personas con experiencia en el campo, que han sido determinadas por otros como calificadas para proporcionar la información, juicios y valoraciones, en el estudio se tomó la opinión de 3 expertos con grado académico de maestros, los cuales evaluaron la coherencia de los ítems y las dimensiones de cada variable a través de los formatos que fueron otorgados por la universidad emitiendo un certificado de validez.(Ver anexo 4)

Para Hernández Sampieri et al (2014), la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que se aplica repetidamente al mismo producirá el mismo resultado, en la investigación, se aplicó el “coeficiente de alfa de Cronbach” para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores, y se obtuvo un índice de 0.820 el cual posee una buena confiabilidad y con relación a la recaudación tributaria, el coeficiente obtuvo 0.750, mostrando que el instrumento posee una aceptable confiabilidad, por consiguiente, ambos instrumentos expresaron ser fiables para el estudio

3.5 Procedimientos

La recolección de la información se tomó mediante un cuestionario creado en Google Forms y fue enviado a los colaboradores del área de A.T.R. de una municipalidad de Lima Metropolitana mediante un aplicativo de servicio de mensajería y para los que no tuvieron acceso al formulario online se les entregó el cuestionario en físico, asimismo se coordinó con la institución enviando una carta solicitando a la institución brinde las facilidades para la aplicación del instrumento.

Se tomó una prueba piloto a 10 colaboradores, luego, de la base de datos que se obtuvo se exportó a Excel, para el análisis descriptivo y correlacional se procesó estadísticamente con el uso de SPSS.

3.6 Método de análisis de datos

Según Maldonado Pinto (2018), la investigación fue de enfoque cuantitativo, puesto que se utilizó la recolección y análisis de datos e interpretación de los datos para responder las preguntas de la investigación y probar las hipótesis previamente formuladas; se procedió a medir las variables e instrumentos a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Para el análisis descriptivo, se usó la distribución de frecuencias, posibilitando el análisis de los datos más complejos según los objetivos de la investigación.

Para el análisis inferencial se aplicó “la prueba Rho de Spearman y R de Pearson”.

3.7 Aspectos éticos

En el estudio, se respetó la guía de elaboración de trabajos de investigación, la cual guarda relación con el código de ética de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se respetó la autoría y autenticidad de los artículos de investigación, tesis, libros, revistas, informes, páginas web y otras informaciones que fueron utilizadas en el desarrollo y demostrados en las citas textuales, como describe el Manual de referencias APA séptima edición. Los resultados obtenidos fueron respetados y no fueron cambiados en su procesamiento.

Se conservó la confidencialidad de los datos obtenidos y las opiniones fueron respetadas, evidenciando los preceptos de beneficencia, previniéndose el daño; no maleficencia, puesto que no se ocasionó ningún daño o lesión a ningún colaborador de la muestra que se ha elegido; autonomía, se respetaron las opiniones de los colaboradores, informándoles que sus respuestas no les generará ninguna responsabilidad, debido a que al emplear el cuestionario para el acopio de datos, esta se hizo de manera privada, en completo anonimato y reserva. (American Psychological Association, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable uso de las TIC´s y sus dimensiones

Niveles		Uso de las tic´s	Presencia online	Información online	Interacción online	Transacción online	Seguridad digital
Malo	frecuencia absoluta	32	16	20	18	2	7
	%	64%	32%	40%	36%	4%	14%
Regular	frecuencia absoluta	12	23	19	17	17	25
	%	24%	46%	38%	34%	34%	50%
Bueno	frecuencia absoluta	6	11	11	15	31	18
	%	12%	22%	22%	30%	62%	36%
Total	frecuencia absoluta	50	50	50	50	50	50
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Como se muestra en la tabla 1, de los 50 colaboradores se observó que 32 colaboradores (64%) que representa a la mayor cantidad de los colaboradores de la investigación predomina el nivel “malo”, del mismo modo 6 colaboradores (12%) que representan la minoría, predomina el nivel “bueno”, frente a 12 colaboradores (24%) quienes alcanzaron el nivel “regular” respecto a la variable uso de las TIC´s. Asimismo para las dimensiones se aprecia que en la presencia online predomina el nivel “regular” con 23 colaboradores (46%); en la información online predomina el nivel “malo” con 20 colaboradores (40%); en la interacción online predomina el nivel “malo” con 18 colaboradores (36%); en la transacción online predomina el nivel “bueno” con 31 colaboradores (62%) y finalmente en la seguridad digital predomina el nivel “regular” con 25 colaboradores (50%).

Tabla 2*Distribución de frecuencias de la variable recaudación tributaria y sus dimensiones*

Niveles		Recaudación tributaria	Cumplimiento de pago	Incremento de la recaudación	Percepción del riesgo	Generación de conciencia tributaria
Malo	frecuencia absoluta	26	10	6	6	10
	%	52%	20%	12%	12%	20%
Regular	frecuencia absoluta	13	26	13	30	20
	%	26%	52%	26%	60%	40%
Bueno	frecuencia absoluta	11	14	31	14	20
	%	22%	28%	62%	28%	40%
Total	frecuencia absoluta	50	50	50	50	50
	%	100%	100%	100%	100%	100%

Como se muestra en la tabla 2, de los 50 colaboradores se observó que 26 colaboradores (52%) que representa a la mayor cantidad de los colaboradores de la investigación predomina el nivel “malo”, del mismo modo 11 colaboradores (22%) que representan la minoría, predomina el nivel “bueno”, frente a 13 colaboradores (26%) quienes alcanzaron el nivel “regular” respecto a la variable recaudación tributaria. Asimismo para las dimensiones se aprecia que el nivel predominante de percepción de la recaudación es el “malo” con una frecuencia de 26 colaboradores (52%); para la dimensión cumplimiento de pago, es el nivel “regular” el predominante con 26 colaboradores (52%); en el incremento de la recaudación es el nivel “bueno” el predominante por 31 colaboradores (62%); en la percepción del riesgo es el nivel “regular” el predominante con una frecuencia de 30 colaboradores (60%); y en la dimensión generación de conciencia tributaria son los niveles “regular” y “bueno” los predominantes mediante 20 colaboradores (40%) respectivamente. Es así que se puede inferir que existen dimensiones que poseen un nivel adecuado, pero también hay dimensiones que se encuentren en un nivel regular; lo que permitiría explicar por qué predominaría el nivel “malo” en la recaudación tributaria.

Tabla 3

Coeficiente de correlación de la variable uso de las TIC's y la recaudación tributaria

	R de Pearson	Recaudación tributaria
	Coeficiente de correlación	0.699
Uso de las TIC's	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

En la tabla 4, tras el análisis inferencial del “coeficiente R de Pearson”, se aprecia que el P valor es de 0.00, siendo menor al valor de significancia de 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, afirmando que existe relación significativa entre el uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Siendo esta además positiva moderada ($r=0.699$).

Hipótesis general

H0: “No existe relación significativa entre las TIC'S y la recaudación en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

H1: “Existe relación significativa entre las TIC'S y la recaudación en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

Tabla 4

Coeficiente de correlación de la dimensión presencia online y la recaudación tributaria

	Rho de Spearman	Recaudación tributaria
	Coeficiente de correlación	0.486
Presencia online	Sig. (bilateral)	0.001
	N	50

En la tabla 5, tras el análisis inferencial del “coeficiente de correlación de Spearman”, se aprecia que el P valor es de 0.001, siendo menor al valor de significancia de 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, afirmando que existe relación significativa entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Siendo esta además positiva moderada ($r=0.486$).

Hipótesis específica 3

H0: “No existe relación significativa entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

H1: “Existe relación significativa entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

Tabla 5

Coefficiente de correlación de la dimensión información online y la recaudación tributaria

Rho de Spearman	Recaudación tributaria
Información online	
Coeficiente de correlación	0.596
Sig. (bilateral)	0.000
N	50

En la tabla 6, tras el análisis inferencial del “coeficiente de correlación de Spearman”, se aprecia que el P valor es de 0.000, siendo menor al valor de significancia de 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, afirmando que existe relación significativa entre la información online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Siendo esta además positiva moderada ($r=0.596$).

Hipótesis específica 4

H0: “No existe relación significativa entre la información online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

H1: “Existe relación significativa entre la información online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

Tabla 6

Coeficiente de correlación de la dimensión interacción online y la recaudación tributaria

	R de Pearson	Recaudación tributaria
	Coeficiente de correlación	0.499
Interacción online	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

En la tabla 7, tras el análisis inferencial del “coeficiente de correlación de Spearman”, se aprecia que el P valor es de 0.000, siendo menor al valor de significancia de 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, afirmando que existe relación significativa entre la interacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Siendo esta además positiva moderada ($r=0.499$).

Hipótesis específica 4

H0: “No existe relación significativa entre la interacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

H1: “Existe relación significativa entre la interacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

Tabla 7

Coeficiente de correlación de la dimensión transacción online y la recaudación tributaria

	Rho de Spearman	Recaudación tributaria
	Coeficiente de correlación	0.566
Transacción online	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

En la tabla 7, tras el análisis inferencial del “coeficiente de correlación de Spearman”, se aprecia que el P valor es de 0.000, siendo menor al valor de significancia de 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, afirmando que existe relación significativa entre la transacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana 2022. Siendo esta además positiva moderada ($r=0.566$).

Hipótesis específica 5

H0: “No existe relación significativa entre la transacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

H1: “Existe relación significativa entre la transacción online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

Tabla 8

Coefficiente de correlación de la dimensión transacción online y la recaudación tributaria

	Rho de Spearman	Recaudación tributaria
	Coefficiente de correlación	0.656
Seguridad digital	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

En la tabla 9, tras el análisis inferencial del “coeficiente de correlación de Spearman” se aprecia que el P valor es de 0.000, siendo menor al valor de significancia de 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, afirmando que existe relación significativa entre la entre la seguridad digital y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Siendo esta además positiva moderada ($r=0.656$).

Hipótesis específica 5

H0: “No existe relación significativa entre la seguridad digital y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

H1: “Existe relación significativa entre la seguridad digital y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”.

V. DISCUSIÓN

En la presente sección se realiza la discusión de los resultados obtenidos en base a los objetivos propuestos en la investigación; los cuales son discutidos con investigaciones realizadas anteriormente y con la literatura que fundamente y/o explique lo encontrado.

Se conoce que desde que las tecnologías de información han incursionado en el mundo, estas no han dejado de crecer, abarcando cada vez más ámbitos donde se hace uso de ellos, ya que posee características únicas e ideales que permiten tener una mejor cercanía y experiencia con los que la usan (Graells, 2020). Es así que estas TIC's se han visto utilizadas también en las municipalidades para poder tener un mejor servicio virtual o no presencial, ofreciendo así mejores respuestas y facilidades en torno a la recaudación tributaria.

Se tuvo en totalidad a 50 participantes que eran colaboradores de la Municipalidad; de tal manera, se tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el uso de las TIC'S y la recaudación en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022, encontrando que el nivel predominante del uso de las TIC's es "malo" mediante 32 colaboradores (64%) y el nivel predominante en la recaudación tributaria es "malo" por 26 colaboradores, lo que permitió suponer que existe relación entre las variables pero debían ser contrastadas. Respecto a la comprobación de la hipótesis general se tuvo un P valor de 0.000, siendo menor al nivel de significancia de 0.05; por lo que se afirma con un 95% de confianza que existe relación entre estas variables; pero, además, esta relación posee una dirección positiva y una fuerza moderada, lo que permite concluir que mientras mejor sea el uso de las TIC's, mejor también será la recaudación tributaria.

Estos hallazgos son semejantes a los encontrados en la investigación de Jimenez y Misas (2019), quienes buscaron identificar la incidencia de las TIC's en la rentabilidad de bancos; encontrando que las TIC's si inciden directamente en la rentabilidad, por las diversas características y cualidades que posee como medio de pago. Asimismo, la investigación de Iriarte y Córdova (2017) tuvo como propósito identificar la asociación entre TIC's y cumplimiento de obligaciones tributarias en microempresas de

Huancayo; encontrando que existe relación positiva entre las variables ($p=0.001$; $r=0.983$). Por otro lado, Márquez (2018) en su investigación tuvo como propósito determinar cómo las estrategias de gestión inciden en la recaudación municipal en Lima; encontrando en sus resultados que las estrategias de gestión si inciden directamente en la recaudación de tributos.

De esta manera se demuestra que existe una tendencia en las investigaciones al momento de buscar relación entre uso de las TIC's y la recaudación tributaria, donde en la mayoría de los casos se encontró una relación positiva, lo que permite afirmar que el mejoramiento de la plataforma de la municipalidad y el uso que se le da a las TIC's podría ocasionar que la recaudación tributaria se vea incrementada en las personas.

Estos resultados también podrían explicarse ya que las TIC's permiten el uso apropiado de la tecnología, un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos (Esteves, 2005). Por lo que en base a lo mencionado se puede inferir que los niveles bajos de recaudación tributaria podrían deberse a los niveles bajos de las TIC's. Sin embargo, como en la gran mayoría de variables subjetivas o constructos, difícilmente una sola variable va a relacionarse o influir en la presencia o ausencia de otra variable; por lo que las TIC's suponen ser una variable significativa que se relaciona con la recaudación tributaria, pero se infiere que también existen otras variables que puedan relacionarse con la recaudación, permitiendo así un mejor entendimiento de la misma.

Las tecnologías de información y comunicación requieren una serie de procesos o dimensiones que deben realizarse eficientemente para que estas puedan tener una adecuada eficacia e impacto, donde estas dimensiones también se van a relacionar con la recaudación tributaria.

Por ello, se tiene como primer objetivo específico determinar la relación entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana el que hace referencia a cómo es percibida la plataforma de la municipalidad respecto a la información que presenta para realizar trámites tributarios y si esta plataforma es moderna; por lo que se encontró que el nivel predominante de presencia online es "regular" a través de 23 colaboradores (46%),

permitiendo entender que los colaboradores perciben que la plataforma aún tiene carencias que mejorar respecto a la presencia online, y que se les debe dar una mayor promoción e impacto.

Respecto a este primer objetivo específico, se encontró en el estudio que existe relación ($p=0.001$) entre la presencia online y la recaudación tributaria, siendo esta además una relación con una dirección positiva o directa y una fuerza moderada ($r=0.486$).

Estos resultados guardan similitud con los encontrados en la investigación de Medina et al. (2021) quienes tuvieron como propósito delimitar la influencia de la calidad de la información del sistema y de los servicios que presta una organización del gobierno; donde se encontró que la calidad de la plataforma y que esta cuente con los tramites suficientes y que además estos sean modernos son los motores principales que impulsan a una adecuada prestación de servicios digitales.

Es así que se comprende que, si se tiene una mejor presencia online para los colaboradores y contribuyentes, los contribuyentes tendrán un mejor acceso y percepción para poder realizar el pago de sus impuestos tributarios, mejorando así la recaudación tributaria; por lo que se considera necesario considerar la presencia e imagen de la plataforma de la municipalidad, ya que es lo primero que observan y revisan los contribuyentes.

Respecto al segundo objetivo específico de determinar la relación entre la información online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, donde la información online hace referencia a la constante actualización de información sobre trámites tributarios en la plataforma, como también a que la navegación en la plataforma es amigable y que la información que ofrece es relevante, coherente y sintetizada para el entendimiento de los contribuyentes. Es así que se encontró que el nivel predominante de información online es "malo" a través de 20 colaboradores (40%), permitiendo entender que los colaboradores perciben como mala, incompleta o inadecuada a la información que presenta la plataforma, la cual no siempre está actualizada como debería.

Es así que se encontró que existe relación entre la dimensión de información online y la variable de recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo además una relación con una dirección positiva y una fuerza moderada ($r=0.596$).

Estos resultados tienen similitud con los encontrados en la investigación de Medina et al. (2021), quienes concluyeron que las personas necesitan que la información ofrecida por una plataforma institucional debe ser útil, amigable y de fácil comprensión; pero además esta información debe ser de calidad, generando confianza en la lectura para así tener un mayor acercamiento entre las personas. Asimismo, estos resultados no guardan similitud con los encontrados por Bocanegra y Ormeño (2020), quienes tuvieron como propósito realizar estrategias y mecanismos que logren aumentar la recaudación de impuestos en un municipio en Rímac, Lima; encontrando que esta municipalidad no cuenta con un diseño amigable que aporte facilidad en su navegación, el acceso a los datos e información es escaso o nulo; generando así una deficiencia al momento de aumentar la recaudación fiscal.

De esta manera se puede afirmar que una mala o ineficiente información online va a relacionarse positivamente con una recaudación fiscal, donde en este caso y en vista a investigaciones previas; una mala información, genera una mala o baja recaudación. Por lo que es necesario hacer modificaciones respecto a la información y cómo se presenta en la plataforma de la municipalidad, ya que de esta manera se fomenta la recaudación tributaria.

Respecto al tercer objetivo específico, el que consiste en determinar la relación entre la interacción online y la recaudación tributaria; se entiende por interacción online al nivel o grado de uso que se le da a la comunicación con los contribuyentes a través de los canales de atención online, donde también se considera a la opinión de los contribuyentes a través de las plataformas digitales y la accesibilidad de ofrecer un correo para contactarse directamente con los colaboradores. Es así que se encontró que el nivel predominante de interacción online es el “malo” a través de 18 colaboradores, quienes consideran que no siempre usan los canales digitales para responder a las consultas y/o quejas de los contribuyentes y que no toman en cuenta la opinión de ellos a través de sus plataformas online.

Por ello es que se encontró respecto a este objetivo que existe relación entre la dimensión interacción online y la variable recaudación tributaria ($p=0.000$), teniendo una dirección positiva o directa y una fuerza moderada ($r=0.499$).

Estos resultados guardan cierta relación con lo encontrado en la investigación de Medina et al. (2021) quien encontró que la confianza generada en la comunicación entre contribuyente y trabajador es considerada un motor para que funcione adecuadamente una plataforma digital; por ello se hace énfasis en la necesidad de mejorar la manera en que se realiza, predispone y considera a la comunicación entre los contribuyentes con los responsables de responder a sus mensajes; ya que de esta manera se podrá mejorar también la recaudación tributaria, ya que los contribuyentes tendrán una mejor percepción de ser escuchados y tomados en cuenta, dejando de lado la percepción de que la municipalidad solo es un ente receptora de dinero que no considera a los contribuyentes.

Respecto al cuarto objetivo específico, el que consiste en determinar la relación entre la transacción online y la recaudación tributaria en la municipalidad, se entiende por transacción online a la relevancia para la municipalidad que se les da a los pagos realizados por los contribuyentes a través de plataformas online y que si este medio de pago es fomentado por los colaboradores. Es así que se encontró que el nivel predominante de transacción online es el “bueno” a través de 31 colaboradores (61%), quienes afirman que los pagos realizados de manera digital son importantes y que además los contribuyentes fomentan a que se realicen los pagos por este medio; no obstante, respecto a la relación entre transacción y recaudación, la mayor frecuencia está distribuida en 14 colaboradores (28%), quienes consideran que existe una “regular” transacción online y una “mala” recaudación tributaria.

Se encontró que existe relación entre la dimensión transacción online con la variable de recaudación tributaria ($p=0.000$), teniendo además una dirección positiva o directa y una fuerza moderada ($r=0.566$).

Estos resultados guardan relación con la investigación de Medina et al. (2021), quien encontró que la confianza es significativa al momento de buscar que los contribuyentes realicen el pago de sus tributos a través de plataformas online; por lo que se puede afirmar que a pesar de que existe una buena y adecuada transacción online, donde se fomenta y se le da la relevancia oportuna a las plataformas online para realizar pagos, esto no llega a ser suficiente ya que por más que se promociona el pago digital, tanto la presencia como información e interacción se encuentran en un nivel regular o bajo, limitando o socavando que se realice esta práctica.

Respecto al quinto objetivo específico, que consiste en determinar la relación entre la seguridad digital y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; se entiende por seguridad digital tanto a la percepción de los contribuyentes según los colaboradores sobre la seguridad y confianza que tienen los canales virtuales para realizar los pagos tributarios, como también a la seguridad que pueda ofrecer la municipalidad hacia los contribuyentes para que realicen satisfactoriamente sus pagos. Es así que se encontró que el nivel predominante de seguridad digital es el "regular" por 25 colaboradores (50%), quienes consideran que los contribuyentes confían regularmente en las plataformas digitales y que la municipalidad no ofrece las medidas de seguridad suficientes para realizar estos pagos; también podría deberse al pensamiento colectivo de que uno es más vulnerable de ser víctima de robo de su dinero si lo usa en plataformas digitales.

Es así que se encontró relación entre la dimensión seguridad digital y la variable recaudación tributaria ($p=0.000$), la que además tiene una dirección positiva y una fuerza moderada ($r=0.656$).

No se han encontrado investigaciones que respalden este resultado obtenido, sin embargo, es de conocimiento colectivo que la seguridad digital es uno de los puntos de mayor consideración al momento de navegar como de movilizar dinero en el mundo digital; por lo que es esencial que la página responsable de recibir los pagos, en este caso la municipalidad cumpla todos los requisitos de seguridad necesarios para ofrecer un servicio seguro; pero además es necesario que los contribuyentes perciban también esto, que la plataforma es segura y que el dinero que van a movilizar en ella va a utilizarse con los fines que ellos consideren, sin problema alguno.

Finalmente, como refieren Lamas et al. (2021) uno de los mayores aciertos que ha tenido la administración pública ha sido la implementación de tecnologías de la información y comunicación, ya que es un medio que ayuda significativamente a impulsar y aumentar los procesos de recaudación que permitirán tener una adecuada condición tributaria de los contribuyentes.

Respecto a las fortalezas, el presente estudio tuvo la predisposición en la participación de los colaboradores, quienes tuvieron una actitud de apoyo hacia la investigación; asimismo, se pudo aplicar satisfactoriamente los instrumentos como se tenía estipulado. Por otro lado, los resultados obtenidos guardaron relación con la teoría e investigaciones anteriores, siendo una fortaleza significativa ya que aumenta la línea de conocimiento que ya se tiene sobre las variables.

Respecto a las debilidades, se tuvo complicaciones inicialmente respecto a aspectos administrativos para acceder a la población, los cuales fueron solucionados prontamente con apoyo de los directivos. Asimismo, la investigación tuvo como limitación el alcance, ya que fue microregional, el cual debe contrastarse con otros contextos organizacionales para tener un mayor conocimiento de las variables.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Respecto al objetivo general, se encontró que existe relación entre el uso de TIC's y la recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo además una relación positiva moderada ($r=0.699$).
- Segunda: Se demostró que existe relación entre la dimensión presencia online y la recaudación tributaria ($p=0.001$), siendo una relación positiva moderada ($r=0.486$).
- Tercera: Se comprobó que existe relación entre la dimensión información online y la recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo una relación positivamoderada ($r=0.596$).
- Cuarta: Se evidenció que existe relación entre la dimensión interacción online y la recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo una relación positiva moderada ($r=0.499$).
- Quinta: Se halló que existe relación entre la dimensión transacción online y la recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo una relación positivamoderada ($r=0.566$).
- Sexta: Se probó que existe relación entre la dimensión seguridad digital y la recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo una relación positiva moderada ($r=0.656$).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Profundizar las variables de estudio a través de un siguiente nivel investigativo, como el explicativo, donde se pueda determinar si las TIC's determinan o influyen en la recaudación tributaria. Como también podría realizarse investigaciones aplicadas pre experimentales donde tras la implementación y aplicación de un programa sobre educación en TIC's se busque mejorar la recaudación tributaria.
- Segunda:** Utilizar presentes instrumentos para ambas variables, ya que de esta manera los resultados de futuras investigaciones podrán ser corroboradas y discutidas de mejor manera, haciendo delimitaciones según las dimensiones de cada variable.
- Tercera:** Se conoce que ante una variable como la recaudación tributaria o uso de las TIC's, existen muchas otras variables que se relacionan de igual o mejor manera entre ellas, por lo que se considera oportuno ahondar el estudio de estas variables para poder ampliar el conocimiento científico y tener un mejor entendimiento de los problemas relacionados con estas variables. Asimismo, tras la próxima culminación de las medidas restrictivas por COVID 19, podría surgir que las interacciones digitales de los contribuyentes disminuyan, lo que vendría a ser un problema a corto plazo, por lo que se necesitaría reforzar actualmente estos canales digitales para que sean los predilectos por los contribuyentes.
- Cuarta:** Contrastar este tema de investigación con otras organizaciones públicas de otras regiones, para poder tener un mejor

panorama de la relación entre estas variables ya que tras los resultados encontrados como la existencia de relación entre la variable uso de las TIC's y sus dimensiones con la recaudación tributaria, es que se puede inferir que la mejoría de estas, va a relacionarse también con la mejoría o mayor realización de pagos tributarios.

Quinta: Realizar mejoras significativas en las plataformas digitales que poseen las municipalidades, ya que se ha encontrado que existen deficiencias en algunas dimensiones, las cuales no permiten que el contribuyente tenga una experiencia agradable al usarlas.

REFERENCIAS

- Abad-Alcalá, L., y Llorente-Barroso, C. (2017). Electronic Government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens. *El profesional de la información*, 26 (1), 34-42. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.04>
- Alcântara Cardoso, M., y Kellcia Rezende, S. (2020). Tecnologias da Informação e Comunicação no Ensino a Distância para a capacitação de servidores públicos. *DOXA: Revista Brasileira de Psicologia e Educação*, 22(2), 442-455. doi:<https://doi.org/10.30715/doxa.v22i2.14242>
- Alonso Carillo, M. (2020). *Tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49315>.
- American Psychological Association. (2020). *Guía resumen del Manual de Publicaciones con Normas APA*. Obtenido de <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Avila Barrios, D. (2014). El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión. *Andamios*, 11(24), 263-288. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>
- Avila Diaz, W. (2013). Hacia una reflexión histórica de las Tics. *Hallazgos*, 10 (19), 213-233. <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835217013.pdf>
- Barragán Martínez, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7416>.
- Cajo Vera, M. (2021). *Empleo de la tics como estrategia de seguridad jurídica en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), Sede Registral IX - Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5306>.

- Campos de Mendonça, C., y Brito Guerra de Souza, L. (2013). Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas. *Revista De Administração Pública*, 47(2), 443-468. <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8066>
- Chujutalli Bocanegra, J., y Ormeño Calderon , C. (2020). *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital del Rimac*. [Tesis de maestría, Universidad Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2736>.
- Clark, L., y Watson, D. (2019, 31 (12)). Constructing validity: New developments in creating objective measuring instruments. *Psychological Assessment*, 1412–1427. doi:10.1037/pas0000626
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. *CONCYTEC*. (2022, 1 de julio). http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionproyectos.pdf
- Delgado García, C. (2016). *Innovación, tecnología y administración pública : especial referencia a los servicios públicos de empleo*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/10201/51998>.
- Esteves, J. (s.f.). *Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España*. https://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf.
- F., M. (2009). La economía de los ingresos tributarios. Un manual de estimaciones tributarias. *CEPAL*. 64. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5501/S0900326_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fachelli, S., y López, P. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Depósito Digital de Documentos: Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2.

- Graells, P. (s.f.). LAS TIC Y SUS APORTACIONES A LA SOCIEDAD. DIM.
<https://cutt.ly/BCbA0le>
- Hernández Escobar, A., Ramos Rodríguez, M., Placencia López, B., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A., & Moreno Ponce, L. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Area de Innovación y desarrollo,S.L. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigacion Sexta Edicion*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huacho Rojas, M. (2020). *Relación de las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la municipalidad provincial de angaraes-lircay*. [Tesis de maestria, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://cutt.ly/JVAQjS1>
- Iriarte Yancan, Y., & Córdova Sovero, K. (2017). *Las tic's y su relación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las microempresas industriales del distrito de Huancayo 2017*. [Tesis, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Upla. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2550>.
- Jimenez Villa, L., & Misas Jaramillo, O. (2019). *Incidencia de las tecnologías de la informacion y comunicacion en la rentabilidad de los bancos comerciales*. [Tesis, Tecnológico de Antioquia] Repositorio TDEA. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/548>.
- Lamas Santillá, J., Flores Ortega, G., & Salazar, M. (2021). El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México. *Diagnóstico facil empresarial*,14, 45-53. doi:<https://doi.org/10.32870/dfe.vi14.13>
- Lopez Garcia, E. (2020). Uso de las TIC en tiempos del nuevo coronavirus. Copcyl: <https://www.copcyl.es/wp-content/uploads/2020/04/USO-DE-LAS-TIC-en-tiempos-de-coronavirus.pdf>
- López Villanueva,, C., & Martínez Cárdenas, E. (2018). Global communication models and their importance to public administrations. The case of the

Secretariat of Information and Communication Technologies in Cundinamarca. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*. 34(61), 70-85.
doi:<https://doi.org/10.25100/10.25100/cdea.2018v34n61.6290>

M., M. (2021). Las tecnologías de la información y comunicación en la justicia administrativa: de la emergencia a su plena incorporación. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 71(280-2), 502-522. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.ph>

Maldonado Pinto, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la ULTDA.

Marquez Vergara, F. (2018). *Estrategia de gestión para mejorar la recaudación municipal en Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2514>.

Martins, F. (2020). As obrigações acessórias e as novas tendências em matéria de cumprimento cooperativo na administração tributária do estado de São Paulo. *Revista de la Facultad de Derecho*. 48, 1-43.
doi:<https://doi.org/10.22187/rfd2020n48a11>

Medina-Quintero, J. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41.
doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Consulta amigable*. Peru: Consulta amigable:
<https://apps5.mineco.gob.pe/transparenciaingresos/Navegador/default.aspx>

Naser, A., & Concha, G. (2014). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. <https://digitallibrary.un.org/record/726059?ln=es>

Nesip Öğün, M. (2020). Information Technologies and Reaching to Information Society. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 8(16), 412-449.

- Núñez Ramírez , M., Mercado Salgado, P., & Garduño Realivazquez, K. (2021). Validez de un instrumento para medir capital intelectual en empresas. *Investigación Administrativa*, 50 (128), 66-85. Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/128/art4.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ossadón Cerna, F. (2020). Inteligencia artificial en las administraciones tributarias: Oportunidades y desafíos. *Revista De Estudios Tributarios*, 1(24), 123–156. <https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/view/60703>
- Pasquale, F. (2014). *Importancia de la Tecnología de la información y la comunicación (TIC) en la gestión pública municipal Marco Referencial los distritos de Arraiján La Chorrerra y Capira*. [Tesis de maestría, Universidad de Panamá]. Repositorio institucional UP. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1398277>.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM(2013) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial El peruano. https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf
- Pintado Castillo, C. A. (2018). *Regulación de servicios prestados a través de plataformas digitales por parte de sujetos no domiciliados a personas naturales domiciliadas y su incidencia en la recaudación tributaria, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UPRG. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8390>.
- Pomasunco Mayta, M. (2019). *Tecnologías de información y comunicación en el impuesto predial en el servicio de administración tributaria Huancayo 2016-2018*. [Tesis maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5787>.

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *PCM reglamenta Ley de Gobierno Digital para transformar la atención a la ciudadanía en las entidades públicas*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/343133-pcm-reglamenta-ley-de-gobierno-digital-para-transformar-la-atencion-a-la-ciudadania-en-las-entidades-publicas>.
- Przebylłowicz, E., Alexandra Cunha, M., & de Souza Meirelles, F. (2018). O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 630-649. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Rosendo Rios, V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. ESIC EDITORIAL.
- Rovira Ferrer, I. (2011). La información y la asistencia en la Administración tributaria electrónica: ventajas e inconvenientes de las TIC. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, 1(12), 55-65.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2018). Metodología y diseños en la investigación científica. *Manual de términos de investigación científica, tecnología y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva, F., Crocco, M., y De Rezende, L. (2021). Tecnologia de comunicacao e informacao na industria bancaria brasileira: a funcionalidade importa? *Cadernos EBAPE.BR* 19, (4), 962-978. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120200162>
- Souza Meirelles, F., Cunha, M., y Przebylłowicz, E. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *Revista de Administracao Publica-RAP*, 52(43), 630-649. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Stringhini, A. (2021). Hacia una Administración Pública interoperable: interpretación y análisis jurídico del silencio como consecuencia de no intercambiar

información requerida entre organismos públicos. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1) , 159-172. doi:<http://dx.doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.10195>

Vargas Valverde, M. (2018). *La administración y la tecnología de la información y comunicación en los juzgados penales del Poder Judicial en el Perú*. [tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4430>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: El uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Uso de las Tecnologías de la Información			
¿Cuál es la relación entre el uso de las TIC's y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima metropolitana, 2022?	Determinar la relación entre el uso de las TIC's y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima metropolitana, 2022.	Existe relación significativa entre el uso de las TIC's y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima metropolitana, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores Escala Likert Niveles o rangos (5) siempre (4) casi siempre (3) algunas veces (2) casi nunca (1) Nunca
			D1: Presencia online	Portal Web	1	
				Trámites documentarios	2	
				Servicios electrónicos	3	
				Tecnología adecuada	4	
			D2: Información online	Trámites tributarios	5	
				Navegación web	6	
				Relevancia	7	
			D3: Interacción online	Servicios de mensajería	8	
				Redes sociales	9	
			D4: Transacción online	Correo electrónico	10	
				Pagos web	11	
			D5: Seguridad digital	Seguimiento de Trámite en línea	12	
				Confianza de entorno digital	13	
				Seguridad de información	14	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Recaudación Tributaria			
¿Cuál es la relación entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima metropolitana, 2022?	Determinar la relación entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima metropolitana, 2022.	Existe relación significativa entre la presencia online y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima metropolitana, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores Escala Likert Niveles o rangos (5) siempre (4) casi siempre (3) algunas veces (2) casi nunca (1) Nunca
			D1: Cumplimiento de pago	Condiciones necesarias	15	
D2: Incremento de la recaudación	Pago	16-17-18				
	Beneficios tributarios	19				
	Capacidad de gestión	20				
	Sostenibilidad	21				
D3: Percepción del riesgo	Riesgo de sanción	22				
	Determinación	23				
	Reclamos	24				
D4: Generación de conciencia tributaria	Incumplimiento	25				
	Promover la conciencia	26				
	Información al contribuyente	27				
				Concientización	28	
Diseño de Investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e Instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo Diseño: No experimental, correlacional y descriptiva		Población: 50 colaboradores Muestra: 50 colaboradores	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva: Tabla de frecuencias Inferencial: Utilizándose la prueba rho de Spearman y R de Pearson	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Uso de las Tecnologías de la Información	Las Tecnologías de la información se encuentran al servicio de un modelo único de gestión pública, asimismo, su uso apropiado permitirá un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos.	Para medir esta variable he utilizado el dimensionamiento de Esteves	D1: Presencia online	Portal Web Tramites documentarios Servicios electrónicos Tecnología adecuada	Escala Likert (5)siempre (4)casi siempre (3)algunas veces (2)casi nunca (1)nunca
			D2: Información online	Tramites tributarios Navegación web Relevancia	
			D3: Interacción online	Servicios de mensajería Redes sociales Correo electrónico	
			D4: Transacción online	Pagos web Seguimiento de Tramite en línea	
			D5: Seguridad digital	Confianza de entorno digital Seguridad de información	
Recaudación tributaria	Es el acto que realiza un ente, que puede ser el Estado o el Gobierno, del cual tiene como objetivo principal poder invertir y/o usarlo para las actividades propias según su función.	Para analizar la variable en mención se hace uso de cuestionarios.	D1: Cumplimiento de pago	Condiciones necesarias Pago	Escala Likert (5)siempre (4)casi siempre (3)algunas veces (2)casi nunca (1)nunca
			D2: Incremento de la recaudación	Beneficios tributarios Capacidad de gestión Sostenibilidad	
			D3: Percepción del riesgo	Riesgo de sanción Determinación Reclamos Incumplimiento	
			D4: Generación de conciencia tributaria	Promover la conciencia Información al contribuyente Concientización	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE EL USO DE LAS TIC'S

La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: El uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana ,2022, conservando el absoluto anonimato y sus fines únicamente serán académicos.

Instrucciones: Lea atentamente las preguntas y responda con seriedad marcando la opción que crea correspondiente.

Leyenda:

nunca(n)=1 casi nunca(cn)=2 algunas veces(av)=3 casi siempre(cs)=4 siempre(s)= 5

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Tecnología de la Información y Comunicación	n	cn	av	cs	s
Dimensión 1: Presencia online					
1) ¿Considera Ud. que la página Web Institucional contiene información de los trámites tributarios que desea realizar el contribuyente?					
2) ¿Creó Ud. que los trámites documentarios deberían ser electrónicos y no necesariamente impresos?					
3) ¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen una buena percepción de los servicios electrónicos que brinda la municipalidad?					
4) ¿Creó Ud. que las oficinas de la municipalidad cuentan con la última tecnología?					
Dimensión 2: Información online					
5) ¿La Municipalidad actualiza constantemente la información de los trámites tributarios en la web?					
6) ¿Cree Ud. que la navegación en la web institucional resulta amigable a los contribuyentes?					
7) ¿Cree usted que la Municipalidad brinda información relevante y coherente a los contribuyentes?					
Dimensión 3: Interacción online					
8) ¿Usa los canales no presenciales para comunicarse con los contribuyentes? (Servicios de mensajería, mensajes de texto, llamadas telefónicas)					
9) Mediante la comunicación por las Redes Sociales de la municipalidad ¿La opinión de los contribuyentes es tomada en cuenta?					
10) ¿La municipalidad le ha brindado un correo institucional para comunicarse con los contribuyentes?					
Dimensión 4: Transacción online					
11) ¿Considera Ud. que los pagos por canales no presenciales son importantes para la municipalidad?					
12) ¿Fomenta Ud. a los contribuyentes a realizar sus trámites on-line?					
Dimensión 5: Seguridad digital					
13) Según su experiencia, ¿Cree que los contribuyentes confían en los canales virtuales para realizar sus pagos tributarios?					
14) ¿Cree Ud. que la municipalidad ofrece seguridad a los contribuyentes para realizar trámites en un entorno digital?					

Muchas gracias

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: El uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022, conservando el absoluto anonimato y sus fines únicamente serán académicos.

Instrucciones: Lea atentamente las preguntas y responda con seriedad marcando la opción que crea correspondiente.

Leyenda:

nunca(n)=1 casi nunca(cn)=2 algunas veces(av)=3 casi siempre(cs)=4 siempre(s)= 5

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Recaudación Tributaria	n	cn	av	cs	s
Dimensión 1: Cumplimiento de pago					
1) ¿Considera Ud. que las normas de carácter tributario de la municipalidad se adaptan a la realidad del país?					
2) ¿Considera Ud. que los contribuyentes prefieren realizar los pagos de sus tributos online?					
3) ¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen conocimiento de las Normativas emitidas por la municipalidad?					
4) ¿El contribuyente realiza el pago de sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos?					
Dimensión 2: Incremento de la recaudación					
5) ¿La municipalidad otorga beneficios tributarios a los contribuyentes?					
6) ¿Considera que está capacitado para realizar la gestión de cobranza de las deudas tributarias?					
7) ¿Considera que la municipalidad tiene estrategias para ser sostenible en recaudar los tributos?					
Dimensión 3: Percepción de riesgo					
8) ¿Cree que los contribuyentes esperan ingresar a instancia coactiva para realizar sus pagos?					
9) ¿Los contribuyentes están de acuerdo con la determinación de sus tributos?					
10) ¿Los contribuyentes suelen presentar reclamos por la determinación de sus tributos?					
11) ¿Considera que el incumplimiento del pago de los tributos se debe a la falta de servicios ofrecidos (limpieza pública, parques y jardines, serenazgo) por la municipalidad?					
Dimensión 4: Generación de conciencia tributaria.					
12) ¿Considera Ud. que el contribuyente necesita información para proceder a realizar los pagos de sus tributos?					
13) ¿Cree Ud. que la Ordenanza que regula las tasas de los arbitrios está adaptada a la realidad del distrito?					
14) ¿Considera que la municipalidad aplica estrategias para la concientización del pago de las obligaciones tributarias?					

Muchas gracias

Anexo 4. Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión 1: Presencia online							
1	¿Considera Ud. que la página Web Institucional contiene información de los trámites tributarios que desea realizar el contribuyente?	x		x		x		
2	¿Cree Ud. que los trámites documentarios deberían ser electrónicos y no necesariamente impresos?	x		x		x		
3	¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen una buena percepción de los servicios electrónicos que brinda la Municipalidad?	x		x		x		
4	¿Cree Ud. que las oficinas de la Municipalidad cuentan con la tecnología adecuada?	x		x		x		
	Dimensión 2: Información online							
5	¿La Municipalidad actualiza constantemente la información de los trámites tributarios en la web?	x		x		x		
6	¿Cree Ud. que la navegación en la web institucional resulta amigable a los contribuyentes?	x		x		x		
7	¿Cree usted que la Municipalidad brinda información relevante y coherente a los contribuyentes?	x		x		x		
	Dimensión 3: Interacción online							
8	¿Usa los canales no presenciales para comunicarse con los contribuyentes? (Servicios de mensajería, mensajes de texto, llamadas telefónicas)	x		x		x		
9	Mediante la comunicación por las Redes Sociales de la Municipalidad ¿La opinión de los contribuyentes es tomada en cuenta?	x		x		x		

10	¿La municipalidad le ha brindado un correo institucional para comunicarse con los contribuyentes?	x		x		x	
Dimensión 4: Transacción online		SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	¿Considera Ud. que los pagos por canales no presenciales son importantes para la Municipalidad?	x		x		x	
12	¿Fomenta Ud. a los contribuyentes a realizar sus trámites on-line?	x		x		x	
Dimensión 5: Seguridad digital		SI	NO	SI	NO	SI	NO
13	Según su experiencia, ¿Cree que los contribuyentes confían en los canales virtuales para realizar sus pagos tributarios?	x		x		x	
14	¿Cree Ud. que la Municipalidad ofrece seguridad a los contribuyentes para realizar trámites en un entorno digital?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rocio K. Collao Diaz

DNI: 09633975

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios y Emprendimiento

11, de junio del 2022.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Rocio K. Collao Diaz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimension 1: Cumplimiento de pago							
1	¿Considera Ud. que las normas de carácter tributario de la Municipalidad se adaptan a la realidad del país?	x		x		x		
2	¿Considera Ud. que los contribuyentes prefieren realizar los pagos de sus tributos online?	x		x		x		
3	¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen conocimiento de las Normativas emitidas por la Municipalidad?	x		x		x		
4	¿El contribuyente realiza el pago de sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos?	x		x		x		
	Dimension 2: Incremento de la recaudación							
5	¿La Municipalidad otorga beneficios tributarios a los contribuyentes?	x		x		x		
6	¿Considera que está capacitado para realizar la gestión de cobranza de las deudas tributarias?	x		x		x		
7	¿Considera que la Municipalidad tiene estrategias para ser sostenible en recaudar los tributos?	x		x		x		
	Dimension 3: Percepción de riesgo							
8	¿Cree que los contribuyentes esperan ingresar a instancia coactiva para realizar sus pagos?	x		x		x		
9	¿Los contribuyentes están de acuerdo con la determinación de sus tributos?	x		x		x		
10	¿Los contribuyentes suelen presentar reclamos por la determinación de sus tributos?	x		x		x		
11	¿Considera que el incumplimiento del pago de los tributos se debe a la falta de servicios ofrecidos (limpieza pública, parques y jardines,	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rocio K. Collao Diaz DNI: 09633975

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios Internacionales y Emprendimiento

11, de junio del 2022.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Rocio K. Collao Diaz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Presencia online							
1	¿Considera Ud. que la página Web Institucional contiene información de los trámites tributarios que desea realizar el contribuyente?	X		X		X		Si el cuestionario se aplica al usuario se puede reemplazar "el contribuyente" por "usted"
2	¿Creó Ud. que los trámites documentarios deberían ser electrónicos y no necesariamente impresos?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen una buena percepción de los servicios electrónicos que brinda la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Creó Ud. que las oficinas de la Municipalidad cuentan con la última tecnología?	X		X			X	Sugiero cambiar "última tecnología" por "tecnología moderna adecuada para el servicio que brinda"
5	Dimensión 2: Información online	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La Municipalidad actualiza constantemente la información de los trámites tributarios en la web?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la navegación en la web institucional resulta amigable a los contribuyentes?	X		X		X		
	¿Cree usted que la Municipalidad brinda información relevante y coherente a los contribuyentes?	X		X		X		
8	Dimensión 3: Interacción online	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Usa los canales no presenciales para comunicarse con los contribuyentes? (Servicios de mensajería, mensajes de texto, llamadas telefónicas)	X		X		X		
9	Mediante la comunicación por las Redes Sociales de la Municipalidad ¿La opinión de los contribuyentes es tomada en cuenta?	X		X		X		
10	¿La municipalidad le ha brindado un correo institucional para comunicarse con los contribuyentes?	X		X		X		
11	Dimensión 4: Transacción online	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera Ud. que los pagos por canales no presenciales son importantes para la Municipalidad?	X		X		X		
12	¿Fomenta Ud. a los contribuyentes a realizar sus trámites on-line?	X		X		X		
13	Dimensión 5 : Seguridad digital	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Según su experiencia, ¿Cree que los contribuyentes confían en los canales virtuales para realizar sus pagos tributarios?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que la Municipalidad ofrece seguridad a los contribuyentes para realizar trámites en un entorno digital?	X		X		X		



Firmado digitalmente por:
CORTEZ YACILA Lily
Angelita FAU 20131373237 hard
Motivo : Soy el autor del documento
Fecha : 06/07/2022 21:25:21-0500

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Lily Angelita Cortez Yacila **DNI:** 08673324

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

11, de junio del 2022.

Firma del Experto Informante



Firmado digitalmente por:
CORTEZ YACILA, Lily
Angelita FAU 20131373237 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/07/2022 21:25:54-0500

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Cumplimiento de pago							
1	¿Considera Ud. que las normas de carácter tributario de la Municipalidad se adaptan a la realidad del país?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que los contribuyentes prefieren realizar los pagos de sus tributos online?		X	X		X		Es una pregunta que corresponde al uso de tecnología, no propiamente a la recaudación
3	¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen conocimiento de las Normativas emitidas por la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿El contribuyente realiza el pago de sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		
	Dimensión 2: Incremento de la recaudación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La Municipalidad otorga beneficios tributarios a los contribuyentes?	X		X		X		
6	¿Considera que está capacitado para realizar la gestión de cobranza de las deudas tributarias?	X		X		X		
7	¿Considera que la Municipalidad tiene estrategias para ser sostenible en recaudar los tributos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Percepción de riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cree que los contribuyentes esperan ingresar a instancia coactiva para realizar sus pagos?	X		X		X		
9	¿Los contribuyentes están de acuerdo con la determinación de sus tributos?	X		X		X		Más que "estar de acuerdo" podría preguntarse si están "conformes"
10	¿Los contribuyentes suelen presentar reclamos por la determinación de sus tributos?	X		X		X		
11	¿Considera que el incumplimiento del pago de los tributos se debe a la falta de servicios ofrecidos (limpieza pública, parques y jardines, serenazgo) por la Municipalidad?	X		X		X		
	Dimensión 4: Generación de conciencia tributaria.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Considera Ud. que el contribuyente necesita información para proceder a realizar los pagos de sus tributos?	X		X		X		
13	¿Cree Ud. que la Ordenanza que regula las tasas de los arbitrios está adaptada a la realidad del distrito?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad aplica estrategias para la concientización del pago de las obligaciones tributarias?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):



Firmado digitalmente por:
CORTEZ YACILA Lily
Angelita FAU 20131373237 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 21:26:24-0500

Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Lily Angelita Cortez Yacila **DNI:** 08673324

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

11, de junio del 2022.

Firma del Experto Informante



Firmado digitalmente por:
CORTEZ YACILA Lily
Angelita FAU 20131373237 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/07/2022 21:26:53-0500

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Presencia online							
1	¿Considera Ud. que la página Web Institucional contiene información de los trámites tributarios que desea realizar el contribuyente?	/		/		/		
2	¿Creó Ud. que los trámites documentarios deberían ser electrónicos y no necesariamente impresos?	/		/		/		
3	¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen una buena percepción de los servicios electrónicos que brinda la Municipalidad?	/		/		/		
4	¿Creó Ud. que las oficinas de la Municipalidad cuentan con la última tecnología?	/		/		/		
5	Dimensión 2: Información online	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La Municipalidad actualiza constantemente la información de los trámites tributarios en la web?	/		/		/		
7	¿Cree Ud. que la navegación en la web institucional resulta amigable a los contribuyentes?	/		/		/		
	¿Cree usted que la Municipalidad brinda información relevante y coherente a los contribuyentes?	/		/		/		
8	Dimensión 3: Interacción online	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Usa los canales no presenciales para comunicarse con los contribuyentes? (Servicios de mensajería, mensajes de texto, llamadas telefónicas)	/		/		/		
9	Mediante la comunicación por las Redes Sociales de la Municipalidad ¿La opinión de los contribuyentes es tomada en cuenta?	/		/		/		
10	¿La municipalidad le ha brindado un correo institucional para comunicarse con los contribuyentes?	/		/		/		
	Dimensión 4: Transacción online	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera Ud. que los pagos por canales no presenciales son importantes para la Municipalidad?	/		/		/		
12	¿Fomenta Ud. a los contribuyentes a realizar sus trámites on-line?	/		/		/		
	Dimensión 5 : Seguridad digital	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Según su experiencia, ¿Cree que los contribuyentes confían en los canales virtuales para realizar sus pagos tributarios?	/		/		/		
14	¿Cree Ud. que la Municipalidad ofrece seguridad a los contribuyentes para realizar trámites en un entorno digital?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: BRENDA SAMANE JORIBIO DNI: 47012824

Especialidad del validador: Magister en Derecho Pro y del Penal

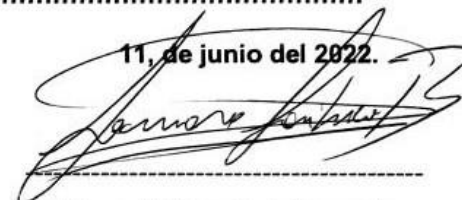
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

11, de junio del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Cumplimiento de pago								
1	¿Considera Ud. que las normas de carácter tributario de la Municipalidad se adaptan a la realidad del país?	/		/		/		
2	¿Considera Ud. que los contribuyentes prefieren realizar los pagos de sus tributos online?	/		/		/		
3	¿Cree Ud. que los contribuyentes tienen conocimiento de las Normativas emitidas por la Municipalidad?	/		/		/		
4	¿El contribuyente realiza el pago de sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos?	/		/		/		
Dimensión 2: Incremento de la recaudación								
5	¿La Municipalidad otorga beneficios tributarios a los contribuyentes?	/		/		/		
6	¿Considera que está capacitado para realizar la gestión de cobranza de las deudas tributarias?	/		/		/		
7	¿Considera que la Municipalidad tiene estrategias para ser sostenible en recaudar los tributos?	/		/		/		
Dimensión 3: Percepción de riesgo								
8	¿Cree que los contribuyentes esperan ingresar a instancia coactiva para realizar sus pagos?	/		/		/		
9	¿Los contribuyentes están de acuerdo con la determinación de sus tributos?	/		/		/		
10	¿Los contribuyentes suelen presentar reclamos por la determinación de sus tributos?	/		/		/		
11	¿Considera que el incumplimiento del pago de los tributos se debe a la falta de servicios ofrecidos (limpieza pública, parques y jardines, serenazgo) por la Municipalidad?	/		/		/		
Dimensión 4: Generación de conciencia tributaria.								
12	¿Considera Ud. que el contribuyente necesita información para proceder a realizar los pagos de sus tributos?	/		/		/		
13	¿Cree Ud. que la Ordenanza que regula las tasas de los arbitrios está adaptada a la realidad del distrito?	/		/		/		
14	¿Considera que la municipalidad aplica estrategias para la concientización del pago de las obligaciones tributarias?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Brenda Sumare Jankio* DNI: *47012824*
Especialidad del validador: *Magister en Derecho Procesal Penal*

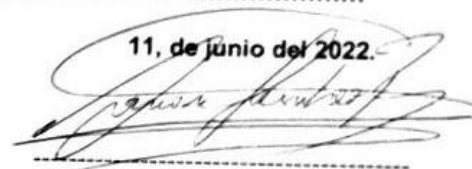
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

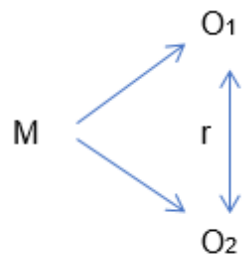
11, de junio del 2022.



Firma del Experto Informante

Anexo 5. Esquema del diseño de la investigación

Correlacional



En donde:

M=Colaboradores de una institución

O₁=Uso de las tecnologías de la información y comunicación

O₂=Recaudación tributaria

r=relación entre las variables