

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**El rol de las tecnologías de la información y
comunicación y su aporte en la recaudación
tributaria de la Municipalidad de Carabayllo, 2024**

Edgar Alonso Mariño Vicuña

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **EDGAR ALONSO MARIÑO VICUÑA**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **70691390**, de la **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "EL ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU APOORTE EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2024", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA**.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 16 de julio de 2025



EDGAR ALONSO MARIÑO VICUÑA
DNI. N° 70691390



Huella

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendiolá 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

EL ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU APOORTE EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.continental.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Continental	2%
	Trabajo del estudiante	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.uladech.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uct.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	Martinez Marin, Andres. "Uso de tecnologias de información y comunicación en el logro de	1%

aprendizajes del área de matemática en estudiantes de quinto de secundaria de la ciudad de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

9	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego 2025 Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
13	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 40 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. Aldo Aguayo Meléndez

Agradecimiento

A mis padres quienes son los pilares fundamentales en mi vida.

Sin ellos nada de esto sería posible.

Dedicatoria

A mi bisabuelo, quien partió a mejor vida el 30 de octubre del presente año, además es con quien comparto fecha de nacimiento, lo cual hace más especial esta dedicatoria. Un abrazo al cielo, por siempre mi ángel.

Índice

Asesor	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Planteamiento del estudio	14
1.1 Planteamiento y formulación del problema	14
1.1.1 Planteamiento del problema	14
1.1.2. Formulación del problema	17
A. Problema General	17
B. Problemas Específicos	17
1.2 Determinación de objetivos	18
1.2.1 Objetivo General	18
1.2.2 Objetivos Específicos	18
1.3 Justificación e importancia del estudio	19
1.3.1 Justificación Teórica	19
1.3.2 Justificación Social	19
1.4 Limitaciones de la presente investigación	20
Capítulo II	20
Marco teórico	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.2 Bases teóricas	36
2.2.1 Teoría	36
2.2.2 Tecnologías de la información y Comunicación	36
2.2.3 Recaudación Tributaria	37

A) Estrategia de los servicios digitales.....	37
B) Fortalecimiento de Gestión Interna.....	38
C) Interacción Online	38
D) Administración tributaria.....	38
E) Cumplimiento tributario de contribuyentes	39
F) Incremento de la recaudación	39
2.3 Definición de términos básicos.....	39
2.3.1 Administración Tributaria	39
2.3.2 Canales de pago.....	40
2.3.3 Contribuyente.....	40
2.3.4 Cultura tributaria negativa	40
2.3.5 Impuestos	40
2.3.6 Tecnología	40
Capítulo III.....	41
Hipótesis y variables	41
3.1 Hipótesis.....	41
3.1.1 Hipótesis general	41
3.1.2 Hipótesis específicas	41
3.2 Operacionalización de variables.....	42
3.2.1 Tecnologías de la información y Comunicación – Variable (V1)	42
A. Definición conceptual.....	42
B. Definición operacional	42
3.2.2 Recaudación Tributaria - Variable (V2)	42
A. Definición conceptual.....	42
B. Definición operacional	42
Capítulo IV.....	48
Metodología del estudio	48
4.1 Método, Tipo o alcance de la investigación.....	48
4.1.1 Enfoque.....	48
4.1.2 Tipo o Alcance	48
4.2 Diseño de la investigación.....	49
4.3 Población y muestra.....	50
4.3.1 Población	50

4.3.2 Muestra	50
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.4.2 Validez y confiabilidad	56
4.5 Técnicas de análisis de datos	59
Capítulo V.....	60
5.1 Resultados y análisis.....	60
5.2 Discusión de resultados	78
Bibliografía	86
INSTRUMENTO	98

Índice de Tablas

Tabla N°1	
Matriz de operacionalización de variables-----	42
Tabla N°2	
Detalle de población - INEI -----	49
Tabla N°3	
Participantes por genero -----	50
Tabla N°4	
Rango de edades de los participantes -----	51
Tabla N°5	
Instrumento de la Variable 1-----	52
Tabla N°6	
Instrumento de la variable 2-----	53
Tabla N°7	
Expertos Validadores -----	54
Tabla N°8	
Medidor de Alpha de Cronbach's -----	55
Tabla N°9	
Resultados del coeficiente de confiabilidad -----	56
Tabla N°10	
Estadística de fiabilidad -----	56
Tabla N°11	
Prueba de Normalidad -----	64
Tabla N°12	
Rho de Spearman - Correlación entre variables -----	66
Tabla N°13	
Correlación entre dimensiones-----	67
Tabla N°14	
Correlación entre dimensiones-----	69
Tabla N°15	
Correlación entre dimensiones -----	70
Tabla N°16	

Correlaciones entre dimensiones-----	72
Tabla N°17	
Correlaciones entre dimensiones-----	73
Tabla N°18	
Correlaciones entre dimensiones -----	75

Índice de Figuras

Figura N°1	
Nivel de las Tecnologías de la información y comunicación -----	59
Figura N°2	
Nivel de la Estrategia de los servicios digitales-----	60
Figura N°3	
Nivel de Fortalecimiento de Gestión interna-----	60
Figura N°4	
Nivel de Interacción Online-----	61
Figura N°5	
Nivel de la recaudación tributaria-----	62
Figura N°6	
Nivel de Administración Tributaria-----	62
Figura N°7	
Nivel de cumplimiento tributario de contribuyente-----	63
Figura N°8	
Nivel de incremento de la recaudación-----	64

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Los métodos empleados en la presente investigación se fundamentaron en el enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional, de tipo básica y el diseño fue no experimental. Se consideró un total de 350 ciudadanos residentes del distrito de Carabayllo, como muestra, además se empleó como instrumento dos cuestionarios compuestos por 14 preguntas cada uno, con escala tipo Likert, donde se pudo medir a través de análisis de datos y cálculos estadísticos, dando un resultado que llevó a emplear pruebas no paramétricas. Asimismo, los resultados demostraron que, en efecto, existe una correlación estadísticamente comprobada con un valor de .791 entre las tecnologías de la información y comunicación con la recaudación tributaria. Por tanto se concluyó que las tecnologías de la información si tienen un rol importante en la recaudación de tributos.

Palabras clave: Tecnologías de la información, recaudación, tributación, seguridad de los datos.

Abstract

The purpose of this research work was to determine the relationship between the role of Information and Communication Technologies and tax collection in the Municipality of Carabayllo in 2024.

The methods used in this research were based on the quantitative approach, with a correlational scope, of a basic type and the design was non-experimental. A total of 350 citizens residing in the district of Carabayllo were considered as a sample, and two questionnaires composed of 14 questions each were used as an instrument, with a Likert-type scale, where it was possible to measure through data analysis and statistical calculations, giving a result that led to the use of non-parametric tests. Likewise, the results showed that, in effect, there is a statistically proven correlation with a value of .791 between information and communication technologies and tax collection. Therefore, it was concluded that information technologies do have an important role in tax collection.

Keywords: Information technology, tax collection, taxation, data security,

Introducción

La presente investigación es referente al tema de cómo las tecnologías de la información y comunicación han revolucionado la mayoría de sectores de la vida cotidiana, estando inmerso también en la recaudación tributaria, que se deberían de utilizar con el fin de maximizar los ingresos o los potenciales ingresos a través de los distintos canales de atención que se podrían generar como herramientas tecnológicas basadas en las Tecnologías de la información y comunicación. Los distintos tipos de gobierno (central, regional y local) deberían dictaminar la interrelación de las tecnologías de la información y comunicación y el aparato Estatal, ya que, son totalmente útiles, debido a que, a través de estas se podrían automatizar procesos, gestionar pagos, mejorar la transparencia de los antes descritos y de las gestiones realizadas por las autoridades, todo ello, conllevaría a un incremento de recaudación, sin embargo, la falta de presupuesto para destinar una mejora en los equipos tecnológicos, la falta de orientación al público a adoptar nuevas medidas, dejando atrás las convencionales o las diferencias en desarrollos tecnológicos entre los gobiernos locales y regionales son un gran problema a tratar, además, el recurso humano también debe de estar capacitado para poder adoptar y gestionar estas herramientas tecnológicas.

La investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre las tecnologías de la información y comunicación y su aportación en la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo 2024, asimismo, la importancia del presente estudio radica en demostrar a través de los resultados, como es que las tecnologías de información y comunicación tienen una significativa importancia en la recaudación tributaria del distrito antes descrito, así también, cómo ayudaría la implementación de mecanismos y/o herramientas para una mejor experiencia del ciudadano.

La presente investigación se ha dividido en 5 capítulos, los cuales se encuentran de la siguiente manera: Capítulo I el planteamiento del problema, capítulo II marco teórico, capítulo III hipótesis y variables, capítulo IV metodología de la investigación y el capítulo V los resultados y posteriormente las conclusiones, recomendaciones y anexos de la presente investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento del estudio

1.1 Planteamiento y formulación del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

Las tecnologías de la información y comunicación (TICS) han revolucionado la mayoría de sectores de la vida cotidiana, estando inmerso también en la recaudación tributaria, que debería de utilizarlas con el fin de maximizar los ingresos o los potenciales ingresos a través de los distintos canales de atención que se podrían generar como herramientas tecnológicas basadas en las Tecnologías de la información y comunicación. Es así que, según Bernuy (2022) los distintos tipos de gobierno (central, regional y local) deberían dictaminar la interrelación de las tecnologías de la información y comunicación son necesarias en su totalidad, debido a que, a través de estas se podrían automatizar procesos, gestionar pagos, mejorar la transparencia de los antes descritos y de las gestiones realizadas por las autoridades, todo ello, conllevaría a un incremento de recaudación, sin embargo, la falta de presupuesto para destinar una mejora en los equipos tecnológicos, la falta de orientación al público a adoptar nuevas medidas, dejando atrás las convencionales o las diferencias en desarrollos tecnológicos entre los gobiernos locales y regionales son un gran problema a tratar, además, el recurso humano también debe de estar capacitado para poder adoptar y gestionar estas herramientas tecnológicas.

Es así que, internacionalmente, según López (2020) la comunicación no presencial, cual sea su forma, se transformó en más que una simple opción de comunicación, se volvió una necesidad, todo ello en razón, a la cuarentena dada a nivel internacional, como medida de protección a raíz de la propagación del coronavirus. Además, que no hace mucho el mundo experimentó una crisis sanitaria de alto impacto, la misma que obligó a que el estilo de vida cotidiano cambie en su totalidad, trayendo consigo situaciones como: aislamientos temporales, cero contactos físicos, la no

presencialidad en los centros laborales, el evitar el contacto entre las personas, así como también, la agrupación en gran cantidad de personas en un determinado lugar.

De igual modo, la pandemia ocasionada por el COVID -19 trajo consigo un desastre económico no solo para las familias que componen la sociedad, sino de la misma manera, para los Gobiernos Locales como entes recaudadores de impuestos del Estado Peruano. A nivel municipal, por causas del COVID – 19 uno de los sectores más golpeados fueron los de recaudación tributaria, según Taracaya (2021) a causa de que, se implementó una medida de seguridad y de sanidad que imposibilitaba a los contribuyentes de a pie que accedan a la cancelación de sus obligaciones tributarias de la forma cotidiana y común, asimismo, decidieron “desconocer” sus obligaciones tributarias, debido al miedo y al contagio masivo que existía, por lo que, optaron por no cumplir con los distintos pagos de tributos hacia los Gobiernos Locales. Por consiguiente, es menester precisar que sumado a la crisis sanitaria que existía a nivel mundial, también el país se encontraba sin rumbo político debido a cambios gubernamentales constantes que causaron una inestabilidad política y social total, la economía se vio afectada debido a estos factores, teniendo como daño colateral que muchos rubros económicos se detengan y con ellos los trabajadores de dichas empresas sean despedidos y/o mandados a suspensión de labores.

Es por esa razón que, según el Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2021) a través de la herramienta digital Consulta Amigable, indica que en el año 2020 entre las 43 Municipalidades de Lima se promedió un monto ascendente de S/957,333,818.80, mientras que, en el 2019 se recaudó S/1,047,323,197.80, por lo tanto, es un 9.4% menor en comparación.

En ese sentido, uno de los principales objetivos establecidos por la Presidencia del Consejo de Ministro (2022), a través del Decreto Supremo N°103-2022-PCM, el mismo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, para mejorar y/o establecer las Políticas Públicas de Modernización del Estado es desarrollar y

promover a través de las distintas instituciones del Estado Peruano, los distintos procedimientos que servirán para la transformación de una gestión burocrática a una gestión más eficaz en beneficio de la sociedad en general, así como lo mencionaron Cortez, Cardona, & Wong (2014) La obligación de la entidad para actualizar y/o modificar la administración pública, los cuales deben de ofrecer calidad en sus servicios, mermando el trámite burocrático y elaborando una debida rendición de cuentas transparente, lo cual se obtendría mediante un gobierno electrónico.

De este modo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros se publicó el Decreto Supremo N°029-2021-PCM, el mismo que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital y que busca impulsar la implementación de las nuevas Tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas. Aunado a ello, a nivel nacional la virtualidad es una herramienta muy utilizada hoy en día, es por esta misma razón, que la presencialidad ha disminuido en muchos casos y ya no es requerida de forma obligatoria para poder realizar trámites administrativos de distinta índole, es por ello que, existe El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, el cual fue anunciado el 9 de enero del año 2013, el mismo que determinó la “Política Nacional de Modernización de la Administración Pública”, que no es más que la herramienta fundamental para alcanzar la masificación de gobiernos modernos en mérito a la gestión pública en el Perú (PCM, 2013).

Sin embargo, Bernuy (2022) menciona que, si los gobiernos locales hubieran masificado o publicitado de una debida manera sus mecanismos de pago, como por ejemplo, los pagos virtuales o los pagos online en los tiempos de pandemia, los contribuyentes no hubieran huido de su responsabilidad como obligados tributarios, no obstante, la poca publicidad, la mala información, la no masificación de orientación tecnológica de parte de los Municipios hacia los contribuyentes, coadyuvaron a que estos últimos tomen la decisión de no pagar y, de esta manera, no brindar soporte económico al Estado, por lo que se puede entender que la poca familiarización que tiene la sociedad con la

tecnología de la información y comunicaciones afecta a la recaudación de impuesto de los municipios.

A pesar de ello, esto no ocurrió, según Ministerio de Economía y Finanzas - (MEF) a través de su herramienta Consulta Amigable indica que el año 2020 fue un año de déficit en cuestión de recaudación a nivel municipal, debido a que, no había forma o mecanismo para poder establecer una comunicación a distancia con los contribuyentes, a partir de esto, el Gobierno Local tomó cartas en el asunto y desarrolló una plataforma de pagos virtuales, por tanto, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad establecer la relación entre el Rol de las Tecnologías de la Información y la recaudación tributaria.

Además de ello, es sabido que la tecnología, a través de sus herramientas, fomenta el abono de la obligación tributaria y mejora el pensamiento sobre la cultura tributaria, toda vez, que el contribuyente no necesita estar en la localidad del municipio para poder realizar los pagos respectivos y/o correspondientes, lo cual hace incrementar el porcentaje de contribuciones al día y disminuye el índice de morosidad del distrito, así como lo definió Javier (2022) La cultura tributaria no es más que, la idea natural o espontánea de los contribuyentes sobre los tributos y sus responsabilidades, mediante lo cual, evidentemente se lograrían los pagos y/o cumplimientos a una determinada Administración Tributaria.

1.1.2. Formulación del problema

A. Problema General

¿Cuál es la relación entre el rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?

B. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?

¿Cuál es la relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?

¿Cuál es la relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?

¿Cuál es la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?

¿Cuál es la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?

¿Cuál es la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento en la recaudación en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?

1.2 Determinación de objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

1.2.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Determinar la relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Determinar la relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Determinar la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Determinar la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Determinar la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento en la recaudación en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.

1.3 Justificación e importancia del estudio

1.3.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se sustenta en la teoría de la difusión de innovaciones de Rogers (1962), debido a que, se describe como un catalizador comunicativo, ya que, es el proceso que asume una determinada entidad u organización en su capacidad de evaluación, acoplamiento o negatividad para poder integrar una determinada actualización de recursos, sistemas o innovaciones. En ese contexto, en el presente trabajo de investigación, se aprecia la relevancia y la contribución que se obtendrá debido a la inmersión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en razón a que, se busca entender los motivos de inclusión de sistemas o herramientas tecnológicas con la única finalidad de entablar confianza, seguridad y practicidad con el contribuyente. De lo antes mencionado se establece que, las Tecnologías de la información buscan facilitar y acelerar la difusión de innovaciones, buscando que las personas adopten estos sistemas de innovación, teniendo una adopción más rápida y mejor para el contribuyente, debido al índice de alcance que se obtiene a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

1.3.2 Justificación Social

Este estudio busca beneficiar, principalmente, a los contribuyentes del distrito de Carabaylo, quienes, en razón, de este trabajo de investigación podrán encontrar, analizar y comprender cómo es que las Tecnologías de la información son “amigables”, asimismo, podrán conocer el rol tan importante que cumplen realizando el pago de impuestos, a media que con cada pago que realicen está contribuyendo a que el Gobierno Local pueda disponer de más recursos en bienestar de la sociedad. Así también, el saber aprovechar las nuevas herramientas tecnológicas resultará de gran ayuda tanto a

la administración pública como al contribuyente, ya que, es un significado de eficiencia debido a la maximización de recursos para que el contribuyente pueda cumplir con su obligación y ambas partes se vean beneficiadas. De esta manera, se beneficiarán los contribuyentes al adquirir nuevas habilidades para con la tecnología, y no solo ello, sino que también, podrán realizar más de una actividad en un determinado espacio-tiempo, debido a que, una de las ventajas de la virtualidad es que te permite poder realizar más de una actividad indistintamente de donde se encuentre el sujeto en mención.

1.4 Limitaciones de la presente investigación

Dentro de las limitaciones que se presentaron a lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación, se resalta que no existe mucho material bibliográfico en relación con trabajos de investigación que entrelazan las variables materia de estudio, más aún, en el ámbito internacional, asimismo, la poca experiencia para realizar este tipo de trabajos de investigación también fue una gran limitación a tener en consideración.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Para desarrollar este trabajo de investigación se han utilizado investigaciones que han servido como fuentes de las bases teóricas, para ello, se ha identificado distintos tipos de enfoques, teniendo así, trece autores que emplearon el enfoque cuantitativo (Bernuy, 2022;

Pomasunco, 2019; Tineo y Carlos, 2018; Rivera, 2022; Delgado, 2022; Baca, 2021; Guillen, 2021; Javier, 2022; Liendo, 2022; Márquez, 2018; Olivares, 2021; Chávez, 2015; Taracaya, 2021) y dos de enfoques cualitativos (Lamas et al, 2021; Chujutalli y Ormeño, 2020), asimismo, no se ha encontrado un enfoque metodológico mixto, propiamente dicho.

Es preciso mencionar, que todos los quince trabajos de investigación inmersos en el presente estudio y que sirven como bases teóricas (Bernuy, 2022; Pomasunco, 2019; Tineo y Carlos, 2018; Rivera, 2022; Delgado, 2022; Baca, 2021; Guillen, 2021; Javier, 2022; Liendo, 2022; Márquez, 2018; Olivares, 2021; Chávez, 2015, Lamas et al, 2021; Taracaya, 2021 y Chujutalli y Ormeño, 2020) son de un diseño no experimental, lo cual indica que, no se han manipulado las variables, ya que, se busca establecer la relación entre ellas sin alterar nada de su entorno natural, dentro un delimitado espacio tiempo.

Consiguiente a ello, se utilizaron diversos tipos de Instrumentos de recolección de datos, son siete autores (Bernuy, 2022; Lamas et. al, 2021; Tineo y Carlos, 2018; Guillen, 2021; Javier, 2022; Olivares, 2021; Chujutalli y Ormeño, 2020) los que emplearon el cuestionario como instrumento para sus respectivos trabajos de investigación, por otro lado, se encuentran a siete autores (Rivera, 2022; Chávez, 2015; Baca, 2021; Liendo, 2022; Márquez, 2018; Delgado, 2022 y Taracaya, 2021), quienes emplearon el método de la encuesta, mientras que, un autor (Pomasunco, 2019) utilizó el registro de datos como el instrumento recolector.

Es así que, se tiene como tendencia a los enfoques metodológicos cuantitativos, los mismo que permiten medir o valorar lo recabado a través del instrumento por medio de estadística; Finalmente se puede establecer que hay mucha tendencia de los antecedentes de los últimos años, debido a su enfoque cuantitativo, hay predisposición de los autores a realizar este tipo de investigaciones con el fin de poder

medir las respuestas de sus muestras a través de la estadística y/o con números matemáticos.

En base a los resultados, seis investigadores destacan la relevancia del impulso administrativo, en todo lo que respecta a la tramitación, lo cual significa que al aplicar las tecnologías de la información y comunicación se obtendrían mejores márgenes de recaudación, toda vez, que estos sirven para simplificar, fortalecer y familiarizar a los contribuyentes con la modernización de la Gestión Pública. (Lamas, Flores y Salazar, 2021; Baca, 2021; Guillen, 2021; Márquez, 2018; Tineo y Carlos, 2018; Taracaya, 2021).

Por otro lado, dos autores comparten la idea de que la transparencia es un aspecto importante para poder concientizar a la población a cumplir con sus obligaciones, en materia tributaria, debido a que, la población deduce que lo que se les brinda como contraprestación no es equivalente a los aportes que realizan. (Chávez, 2015; Tineo y Carlos, 2018). Asimismo, hay concordancia entre doce autores en relación a que no existe la cultura tributaria de los contribuyentes, considerando crucial el informar a la sociedad sobre las obligaciones tributarias que se tiene con los Gobiernos locales, así también, coinciden en destacar que si la población tuviera una mejor cultura tributaria aumentaría la recaudación tributaria propiamente dicha. (Chávez, 2015; Javier, 2022; Liendo, 2022; Márquez, 2018; Olivares, 2021; Pomasunco, 2019; Tineo y Carlos, 2018; Rivera, 2022; Taracaya, 2021; Bernuy, 2022; Delgado, 2022; Chujutalli y Ormeño, 2020).

Así también, doce autores coincidieron en que las Tecnologías de la información ejercen una influencia positiva en la recaudación tributaria, es así, que mencionan que la parte tecnológica tiene influencia en los aspectos financieros de una determinada entidad, ello conlleva a una mayor recaudación de impuestos y por consiguiente generan una mejor estabilidad económica local. (Guillen, 2021; Javier, 2022; Liendo, 2022; Márquez, 2018; Olivares, 2021;

Pomasunco, 2019; Tineo y Carlos 2018; Rivera, 2022; Taracaya, 2021; Bernuy, 2022; Delgado, 2022; Chujutalli y Ormeño, 2020)

También, cinco autores concordaron en que la población en su mayoría acepta la idea de la adaptación de las nuevas tecnologías, toda vez, que facilita la adecuación a la modernidad y con ello, poder cumplir con sus obligaciones tributarias de una forma más sencilla, asimismo, se emplean nuevos mecanismos y/o estrategias de cobranza, como la virtualidad, y que es una muy buena manera de transformar la recaudación tributaria. Javier, 2022; Liendo, 2022; Pomasunco, 2019; Bernuy, 2022; Delgado, 2022.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

A continuación, **Chávez (2015)** analizó la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos en Cantón Pastaza, en el país de Ecuador. La investigación fue de campo, asimismo, utilizó un nivel de investigación exploratorio y descriptivo, así también, utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos y su población fue de 1779 contribuyentes de una determinada ciudad, de igual forma, su muestra fue determinada por una fórmula para dar con una población finita, así es como su muestra se determinó en 327 personas. Es así, que según sus resultados concluyó que, a nivel de sociedad los ciudadanos de la Municipalidad del Cantón Pastaza están muy desactualizados en cuestión de información tributaria, debido a ello es que la Municipalidad no puede llegar a cumplir con sus objetivos, del mismo modo que, los contribuyentes muestran desconfianza hacia los funcionarios de la Municipalidad del Cantón Pastaza, debido a que estos no realizan ninguna campaña de sensibilización tributaria, en aras de velar por un aumento de recaudación en la mencionada municipalidad. En consecuencia, de ello, los contribuyentes desconocen sus obligaciones, datos como fechas de pagos, los pagos propiamente dichos, las moras e intereses que podrían generar en caso no realicen sus pagos y otros datos más que son relativos al pago de impuestos. En ese orden de ideas, se

puede establecer que la mala praxis de los Municipios al no hacer campañas tributarias, así como, actualizaciones, brindar información relevante a los pagos de impuestos tributarios, contribuye mucho a que no se consolide o se forme una cultura tributaria en los contribuyentes de la Municipalidad del Cantón Pastaza, quedó evidenciado que la falta de cultura tributaria, desconocimiento en su mayoría, hace que la recaudación de impuestos no sea la esperada o la óptima en todos los casos, debido a que, si es que se tuviera una mejor proyección o un proyecto a corto plazo con los contribuyentes, brindándoles herramientas que puedan esclarecer dudas que tengan sobre el pago y el uso de sus impuestos, ayudaría en demasía, toda vez, que los contribuyentes podrían utilizar más de un método para poder realizar los pagos correspondientes dentro de las fechas establecidas en el ciclo fiscal anual.

Acto seguido, **Lamas, et al. (2021)** señaló en su artículo de investigación, que, decidió investigar el nivel de creencia de ciudadanos de México sobre las herramientas tecnológicas de la información con propósitos fiscales. El enfoque que aplicó para esta investigación fue el enfoque cualitativo, tratando de medir las percepciones de los ciudadanos mexicanos. Por otro lado, como instrumento realizó cuestionarios con el fin de obtener información, asimismo, realizó su cuestionario a profesionales, estudiantes, de ambos géneros y de forma aleatoria. En consecuencia, llegó a la conclusión que paralelamente a que el gobierno de México haya adaptado el Gobierno Electrónico, se hace muy interesante ver que no solo se ha consolidado la mejora a la atención al público en general, sino también la implementación de estrategias dirigidas a los ciudadanos quienes pueden o podrían solicitar información de cualquier tipo de índole, llámese, accesos a la información o transparencia. En ese orden de ideas, la buena dirección y aplicación de las herramientas tecnológicas en la gestión pública no es una actividad tan sencilla, debido a los cambios significativos que existen segundo a segundo en la administración pública, aunado a ello, el

Estado trata de mejorar sus actividades con la sociedad por medio de la tecnología. Por consiguiente, obtenemos que cuando las herramientas tecnológicas se vinculan con la Administración Pública se logra mejorar el nivel de vida para la sociedad inmersa en dicho proceso, así también, establece que los contribuyentes están dispuesto a la utilización masiva de TIC'S, siempre y cuando, estos les ayude a ahorrar tiempo y esfuerzo.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

A) A nivel nacional

Baca (2021) analizó al gobierno electrónico y su recaudación tributaria de impuesto vehicular en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, para su investigación utilizó el enfoque cuantitativo, aplicó un método hipotético – deductivo, con un diseño no experimental, con una población de 3475 contribuyentes, en donde utilizó a 346 como muestra y con respecto a su instrumento, utilizó la encuesta como mecanismo de recolección de datos, partiendo de esta premisa, concluyó de la siguiente manera, que hay mucha incidencia entre el gobierno electrónico y la recaudación de impuesto predial, toda vez, que se comprobó estadísticamente, aunado a ello, concluyó que, el gobierno electrónico y la recaudación tiene mucha influencia en el acceso a la calidad del servicio dado por el Gobierno provincial de Lambayeque, por último, indicó que , el gobierno electrónico y la recaudación tiene mucha influencia en la respuesta de la calidad del servicio.

Por otro lado, podemos considerar que la inclusión de un gobierno electrónico para la recaudación de impuestos, en este caso particular el predial, ayudaría y/o mejoraría la atención y la calidad del servicio propiamente dicho, toda vez, que los distintos contribuyentes podrían contar con accesibilidad a la plataforma virtual, mejorando así los tiempos de atención, también, proponiendo facilidades de pago y una interfaz amigable con el contribuyente, con el propósito que realice sus pagos en las fechas debidas.

Guillen (2021), investigó sobre el Gobierno electrónico y gestión de tesorería en la administración central del Minsa, con un enfoque cuantitativo, aplicó un método básico de investigación, con un diseño no experimental, con un nivel descriptivo – correlacional, así también, como población y muestra tuvo a 45 expertos que trabajan en Tesorería de la Administración Central, utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, concluyó indicando que, mientras exista un incremento en el uso de un gobierno electrónico, existirá una mejor índice de eficiencia en la gestión del área de tesorería, aunado a ello, mencionó que si existe un mayor uso de gobierno electrónico habrá un mayor índice de ingresos para el Minsa, por último, indica que la implementación de un gobierno electrónico generaría un incremento en la eficiencia de la gestión de pagos.

Es preciso indicar que, el MINSA como ente rector de la salud pública de la población debería de gestionar, direccionar e implementar una tecnología más moderna, con la cual se pueda realizar distintos procesos administrativos, en los cuales logré automatizar ciertos trámites, en aras de mejorar la gestión y en búsqueda de encontrar la ansiada modernización del Estado.

Javier (2022), relacionó la cultura tributaria y las nuevas TICS para el cumplimiento de las obligaciones en el servicio de la Administración Tributaria, para establecer lo antes descrito, el autor empleó un enfoque cuantitativo, aplicó un método básico, con un diseño no experimental - correlacional, con un método descriptivo, asimismo, con una población determinada de 10.000 personas, sin embargo, para la muestra consideró a 370 personas y como instrumento utilizó cuestionarios, el autor llegó a las siguientes conclusiones, que, se ha establecido la injerencia que tiene la cultura tributaria con las TICS en el marco del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, toda vez, que se ve reflejado a través de la educación tributaria, lo que conlleva a la adquirir una conciencia tributaria, es así, que si hubiera publicaciones de los post informativos en los distintos sitios webs o

portales cibernéticos, habría una mejora significativa en el índice de recaudación, por último, la educación tributaria juega un papel importantísimo, debido a que, si el contribuyente adquiere el conocimiento del porqué pagar sus impuestos, para que sirven y a que se destinan, elegirá contribuir de la manera más puntual, esto se debe, a que mientras más informado esté con relación a su pago adquirirá mejor costumbre tributaria.

Es menester mencionar que, la educación tributaria es importantísima, ya que, la cultura se adquiere a través del conocimiento y las buenas costumbres, se ha mención a esto, en relación a que los contribuyentes mientras tengan información precisa y nutritiva para el entendimiento de los pagos de impuestos, entenderán porque es tan importante, es por ello, que los distintos Gobiernos Locales deberían crear programas de educación tributaria, que no tenga información abrasiva, pero que busque el entendimiento masivo de la población.

Liendo (2022), buscó establecer cómo se relaciona la comunicación y la percepción de la recaudación tributaria en Lima, para llevar a cabo su investigación empleó el enfoque cuantitativo, aplicó un método descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, teniendo así, como población a 240,091 personas, como muestra tuvo a 384 participantes y con respecto a su instrumento recolector de datos, optó por la encuesta, consiguiente a ello, concluyó indicando que, los ciudadanos y/o contribuyentes consideran que la comunicación que tiene el SAT es óptimo, a pesar de ello, estas acciones no aseguran que los índices de recaudación sean los que se requieren por la entidad, continuando, concluyó que la relación entre la dimensión del mensaje y la percepción de la recaudación es de un nivel intermedio, se debe a que, a pesar de que el mensaje con imagen y temática son buenas, estas últimas no causan un gran impacto acorde a la percepción de recaudación tributaria, acto seguido, mencionó que el elemento denominado comunicación, dentro del cual se encuentran

los desarrollos de mecanismos de comunicación, propiamente dichos, no establecen de manera concreta la percepción de la recaudación tributaria. En razón a ello, queda claro que si bien es cierto, el mensaje de parte de la Administración Tributaria se encuentra bien dirigido y es claro en la parte informativa, sin embargo, se está globalizando de una manera general a todos los contribuyentes, sin tener en cuenta, que hay niveles entre estos últimos, el nivel económico no es el mismo en todos los administrados, así también, el nivel educativo, es por ello, que se debería de considerar segmentar la comunicación, siendo una comunicación más asertiva para todos los casos en el distrito, así tendrá un mejor impacto en la sociedad, el mismo que se verá reflejado en el índice de pagos de impuestos municipales.

Márquez (2018) analizó cómo mejorar la recaudación municipal a través de una estrategia de gestión, en Lima Metropolitana, para llevarlo a cabo, utilizó el enfoque cuantitativo, la investigación fue descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental, así también, utilizó como población a 300 personas y como muestra de la investigación estableció a 168 personas, además, optó por la encuesta para poder recabar los datos suficientes para medir sus variables, el autor llegó a la conclusión que las estrategias de gestión si podrían tener injerencia en una mejora tributaria, más aún cuando se mencionan exoneraciones e inafectaciones, aunado a ello, fortalece la idea antes descritas indicando que si las exoneraciones e inafectaciones van acorde de los vecinos que no cuentan con sustento económico o por razones sociales no puedan cumplir sus obligaciones, optaría por eliminarlas para que ello no los afecte directamente y lo utilizaría como herramienta de gestión, finalmente, se menciona que una estrategia de recaudación tributaria es la creación de estrategia de conciencia tributaria, debido a que, incidiría en la mejora de la recaudación, ya que, generaría responsabilidad en cada uno de los vecinos de Lima Metropolitana. En efecto, se necesitan gestionar medidas de recaudación que no afecten ni vulneren a los contribuyentes, de tal forma, que ambas partes, tanto

el Gobierno Local como los contribuyentes, se encuentren satisfechos con lo ofertado y ofrecido, si bien es cierto, existe una cartera de cobranza muy amplia en los distritos de Lima Metropolitana, la gestión de estrategia debería ser aplicada para no perder esa cuantía de cobranzas, sino muy por el cambio, tratar de rescatar el mayor porcentaje posible de estas, teniendo que, eliminar moras, intereses o hasta multas de los contribuyentes para que estos se encuentren predispuestos a cancelar sus deudas pendientes, de esta manera, se estaría resolviendo dos conflictos de la sociedad, la deuda del contribuyente y la escasez económica del Municipio propiamente dicho.

Olivares (2021) estableció la relación entre la covid-19 y la recaudación de impuesto predial en la Municipalidad de Sechura, para ello, utilizó un enfoque cuantitativo, con un método básico de investigación, además, con un diseño no experimental, es así, que utilizó como población a todas las personas que cuenten con características parecidas en cuestión al tema de la investigación del autor, y, su muestra fue de 68 trabajadores de la municipalidad de Sechura, finalmente, utilizó el cuestionario como instrumento, a su vez, entre sus conclusiones destacan que, en efecto, existe una relación entre la Covid-19 y la recaudación de impuesto predial en la municipalidad materia de investigación, estableciendo que, si hay planes estratégicos para manejar de buena manera la Covid-19, no afectará en mucho a la recaudación de impuesto predial, asimismo, si se aplican medidas de forma preventiva ante el virus Sars-Cov-2 también beneficiará al Ente recaudador de manera significativa, finalmente, la disposición y la utilización de elementos de bioseguridad aseguran que mejoraría el índice de recaudación de impuesto predial, debido a que, garantiza la salud de la población en la pandemia. Es preciso mencionar que, existe una relación significativa entre la covid-19 y la recaudación de Impuesto Predial, por lo que se debió tener en consideración la elaboración de un plan estratégico que busque salvaguardar tanto a la ciudadanía como los

intereses económicos del Gobierno Regional, asimismo, coadyudaría que se pueda realizar pagos de manera íntegra de forma remota, toda vez, que no expondría al contacto masivo a trabajadores y/o a ciudadanos.

Pomasunco (2019) optó por evaluar cómo influyen las TIC en la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo 2016-2018. Para desarrollar su investigación la autora utilizó enfoque cuantitativo, así como, un diseño no experimental, aplicando la estadística como método, teniendo como muestra y población datos extraídos del SATH (Servicio de Administración Tributaria de Huancayo). Por otro lado, utilizó el registro de datos como instrumento de medición. En ese mismo contexto, concluyó indicando que se necesitaba añadir más herramientas que mejoren la gestión de recaudación, con el fin de mejorar el balance del impuesto predial, así también, mencionó que el equipo de trabajo debería de ser repotenciado debido a las exigencias laborales de hoy en día, consiguiente a ello, las impresoras son un punto a mencionar, debido a que, los ciudadanos requieren de documentos impresos, ya sea, estados de cuenta, vouchers de pago, algún tipo de constancia de transacción pero en estado físico. En referencia a lo antes descrito, se puede mencionar que en la investigación de la autora antes mencionada se observa la injerencia que tiene la tecnología en la obtención de más recursos públicos, debido a que, si se tiene una mejor y más actualizada tecnología, se podrá obtener una mejor recaudación en base a la mejor atención que se podría brindar en una menor cantidad de tiempo.

Tineo y Carlos (2018) buscaron establecer como la aplicación de E-Government beneficiará la recaudación tributaria de un determinado distrito, para ello, emplearon un enfoque cuantitativo y un estudio de investigación descriptivo, con un diseño no experimental, asimismo, trabajaron en base a una población y muestra de 25 personas, aunado a ello, emplearon el cuestionario como instrumento para

recabar información. En razón a lo antes descrito, los autores llegaron a la conclusión que el distrito objeto de estudio, tiene una mala recaudación tributaria ya que, cuenta con un 44% que opina ello, asimismo, tiene un 80% de carencias de equipos tecnológicos y de equipos informáticos, además, se menciona que no existe convenio alguno con entidades financieras que faciliten el pago de los tributos municipales, debido a que, el 76% de su muestra indican ello, De igual forma, indican que no se tiene implementado el servicio de pagos en línea (online) por medio del sitio web de la Municipalidad de Pomalca y que esto es una gran carencia en aras de mejorar el índice de pagos de impuestos municipales. En ese orden de ideas, es menester precisar que la era de la digitalización es un hecho que no debería considerarse ajeno a las realidades de las distintas zonas del Perú, el hecho que no exista un portal web que acepte un pago vía online preocupa en demasía, debido a que, hoy por hoy la virtualidad se encuentra presente en la mayoría de procesos administrativos y más aún se debería implementar si el beneficiado va a ser el mismo Estado con ingreso de recursos públicos.

Asimismo, **Rivera (2022)**, investigó sobre el Gobierno digital como una alternativa para la recaudación de tributos de una entidad pública – en el sector de Lambayeque, para ello, su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, aplicó metodología básica con un diseño de investigación no experimental, su población estuvo constituida por funcionarios y servidores públicos de la SAT de José Leonardo Ortiz y su muestra fue equivalente a treinta (30) funcionarios y servidores públicos, consiguiente a ello, utilizó la encuesta como instrumento recolector de datos, por lo tanto, llegó a las siguientes conclusiones, que el gobierno digital contribuye a la recaudación, ya que, genera procesos más sencillos y mantiene una gran mejoría en la administración pública, donde el contribuyente obtiene canales o herramientas digitales para que pueda cumplir con sus obligaciones, es por ello que, es una herramienta que ayuda al contribuyente y a las diversas instituciones públicas, consiguiente a ello, consideró que

es necesaria la implementación del gobierno digital en la administración pública, debido a que, es necesario que se incorpore herramientas digitales para los contribuyentes y/o administrados, así también, indicó que Lambayeque cuenta con un sistema de recaudación tradicional, y que, lo que se necesita implementar o aplicar son las herramientas tecnológicas para que este mencionado proceso sea más práctico, más efectivo, más transparente, esto conllevaría a tener un cambio positivo dentro de la Administración Pública. En efecto, quedó establecido a través del trabajo antes mencionado que, la inclusión de un gobierno electrónico en las instituciones públicas colabora con la practicidad, efectividad y aumento de los índices de recaudación, toda vez, que realizar ese cambio conllevaría a un cambio positivo en la gestión tributaria municipal, debido a que, los contribuyentes de un determinado sector obtendrían facilidades de pago en relación a tiempo y distancia, y si, consideramos que se podría hacer campañas con beneficios tributarios, sería mejor aún, el impacto que tendría sería de mucho provecho para las instituciones públicas.

Aunado a ello, **Taracaya (2021)** decidió investigar sobre el distanciamiento social a raíz del COVID-19 y la recaudación tributaria en Cachimayo, su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo básica, aplicado, como también, de alcance correlacional y se desarrolló con un diseño no experimental - transversal, a continuación, su población fue del total de trabajadores de la Municipalidad de Cachimayo, los mismos deben tener vínculo con tributos y como muestra tomó a 30 colaboradores de la municipalidad. Es por ello, que llegó a la conclusión que el distanciamiento ocasionado por el virus del COVID-19 si tuvo influencia en la recaudación tributaria, ello se comprobó a través del coeficiente de Spearman teniendo como dato final ($Rho=0.818$) lo que indica que, efectivamente, el distanciamiento social provocó que el contribuyente sea incapaz de cumplir con sus obligaciones tributarias. A la vez, concluyó que el alejamiento de la sociedad ocasionado por

el Sars-Cov-2 tiene injerencia al establecer una deuda, dicha premisa se encuentra determinada mediante el coeficiente de Spearman tuvo como resultado ($Rho = 0.826$) lo cual indica que en razón a la emergencia de salud y social que se vivía originó que el Municipio no pueda manejar la situación de una debida manera, por lo que, no pudo saber direccionar la paga de los impuestos de parte de los ciudadanos. Adicionalmente, mencionó que la separación social ocasionado por el virus del COVID-19 influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, toda vez, que se encuentra respaldado en el coeficiente de Spearman dando como resultado ($Rho = 0.826$) lo cual indica que, el distanciamiento social generó que los contribuyentes no puedan asistir a realizar los pagos correspondientes en las fechas programadas, lo cual ocasionó un índice de pérdida en dichos impuestos.

De lo antes expuesto, se deja en evidencia lo mucho que afectó la imposibilidad de asistir a realizar los pagos de tributos a la Municipalidad de Cachimayo, así también, quedó evidenciado la poca capacidad de gestión que tuvo la Administración Tributaria para poder manejar esa situación, al no tener un plan de contingencia o una estrategia frente a la imposibilidad del apersonamiento de los contribuyentes, adicionalmente, queda en evidencia que la tecnología se encontró ausente en dicho Gobierno Local, toda vez, que hubiera sido un gran respaldo tanto como para la población como para la Administración Tributaria.

B) A nivel local

Bernuy (2022), quién buscó la relación entre las TIC'S y la recaudación tributaria, por ello, el nivel de su investigación fue de enfoque cuantitativo, utilizó un método descriptivo, un diseño no experimental - correlacional y su población estuvo compuesta de 50 colaboradores, al igual que su muestra. Asimismo, para llevar a cabo el análisis de su investigación utilizó el cuestionario como instrumento. Al finalizar su investigación llegó a la siguientes

conclusiones, si existe relación entre el uso de las TIC'S y la recaudación tributaria, siendo una relación positiva moderada mayor a 0.5, así también, demostró que existe relación entre la dimensión presencia online y la recaudación tributaria teniendo también una relación positiva moderada mayor a 0.4, aunado a ello, se comprobó la relación existente entre información online y la recaudación tributaria siendo una relación positiva moderada mayor a 0.5. En referencia al aporte brindado por la autora antes mencionada, se deja evidenciar que si existe relación entre la empleabilidad de las tecnologías de la información y comunicaciones y la recaudación tributaria, siendo un índice positivo para el aumento de la recaudación en la Municipalidad que la autora detalló.

Delgado (2022), realizó su investigación en torno a las Tecnologías de información y recaudación tributaria en la SAT de Lima, su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, utilizó un método aplicado, de diseño no experimental de corte transversal, con una población equivalente a 317 contribuyentes pertenecientes al SAT de Lima, la muestra estuvo compuesta por 174 contribuyentes y el instrumento que utilizó para recabar datos fue la encuesta. La autora concluyó indicando lo siguiente, que las tecnologías de la información se encuentran correlacionadas con la recaudación tributaria, y, un porcentaje de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria concuerdan en que la recaudación no fue la esperada y la calificaron como de nivel bajo, asimismo, según las encuestas realizadas se logró establecer que la interacción de las TICS y la recaudación tributaria se encuentra en un nivel bajo, no habiendo mejoras en la recaudación, finalmente, logró establecer que la personalización es de un nivel bajo, lo cual afecta a la recaudación tributaria, debido a que se encuentran relacionadas.

Acto seguido, a través del instrumento de la autora podemos destacar que se debería incorporar mejores canales de comunicación, toda vez, que los existentes no satisfacen las necesidades de los

contribuyentes, cabe mencionar, que periódicamente se deberían de actualizar los equipos y las interfaces tecnológicas, siendo cada vez más “amigable” con el usuario, ya que, éstas podrían resolver dudas y situaciones sin necesidad de que el contribuyente esté presencialmente en una ventanilla y pueda realizarlo desde cualquier distancia que estime conveniente.

Acto seguido, **Chujutalli y Ormeño (2020)**, optaron por proponer estrategias y mecanismos que permitan incrementar la recaudación del impuesto predial en el municipio Rimense, para estos fines, utilizaron el enfoque cualitativo, así también, emplearon la técnica de recolección de datos, a través, de los grupos focales, algunos cuestionarios y otros análisis documentarios, así también, utilizaron el diseño de investigación-acción, teniendo una población de estudio conformado por las distintas viviendas del distrito del Rímac y su muestra fue equivalente a 389 hogares, por consiguiente llegaron a la conclusión que, la cantidad de ingreso de dinero por concepto de presupuesto destinado y/o por pagos de Impuestos no se saben administrar. Es por ello, que el poco ingreso económico que percibe el Municipio, no resulta suficiente como para cubrir las distintas prestaciones de servicio dentro del distrito en mención, aunado a ello, mencionó que otro de los aspectos más relevantes de su investigación es el alto índice de morosidad que existe en el distrito del Rímac, toda vez, que desde el periodo 2013 hasta el 2018 acarrea una deuda estimada en S/54.495.963 nuevos soles, en relación a lo antes descrito, el municipio gestionó una campaña tributaria en la cual su principal mecanismo o estrategia de recaudo fue la condonación de costos, gastos e intereses, con el único fin de poder recuperar, al menos, de forma parcial este importe. Por consiguiente, la aplicación de estrategias y nuevos puntos de vista para la administración pública es de sentido obligatorio, para su correcta utilización, ya que, con ello se estaría generando la cultura tributaria (buen pagador) en relación a los impuestos municipales.

Acto seguido, es conveniente precisar que la población del distrito del Rímac, ha creído conveniente no pagar sus impuestos municipales, debido a que, no ven reflejadas sus contribuciones y/o pagos con servicios prestados a la comunidad, lo cual es un error, porque debido al pago de sus tributos es que se puede solventar los distintos tipos de servicios, tales como, alumbrado público, seguridad ciudadana, limpieza pública, etc. Sin embargo, los ciudadanos no se han percatado que al realizar esta acción, de no pagar, solo hace que el Municipio se encuentre atrapado en un bucle, un círculo del cual difícilmente se saldrá, a menos, que el contribuyente adquiera buenas costumbres tributarias “pagos al día”, y así también, el municipio del Rímac pueda realizar una buena gestión de acuerdo con las necesidades y los ingresos que percibe por parte de los contribuyentes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría

La teoría de la difusión de la innovación se basa en cómo, porque y a qué velocidad se propagan nuevas ideas o tecnologías en una determinada sociedad. De esta forma, se puede comprender que la teoría de la difusión de la innovación detalla o explica cómo las nuevas vertientes se van abriendo paso en una determinada sociedad. Asimismo, se relaciona con las variables Tecnologías de la información y recaudación tributaria, debido a que, esta teoría puede ayudarnos a comprender cómo las nuevas propuestas tecnológicas, pueden ser adoptadas por los contribuyentes en beneficio de un determinado Gobierno Local, así también, se podrá analizar qué factores se tienen en consideración para la adopción de las nuevas tecnologías.

2.2.2 Tecnologías de la información y Comunicación

Son todas las herramientas y/o recursos como computadoras, programas, sistemas y otros medios, que se utilizan para administrar, almacenar y derivar información, tiene como objetivo principal mejorar

y sintetizar los procedimientos en las organizaciones que la implementan (Alarcón et. Al 2014)

Asimismo, en el ámbito municipal tenemos que la tecnología de la información, se encuentra a cargo de la Unidad Orgánica de la Subgerencia de Tecnología de la información y estadística, quienes aplican y administrar los distintos sistemas informáticos, consecuentemente, desarrollan y mantienen las herramientas digitales para brindar seguridad en cuanto a la información de la propia institución y de los respectivos contribuyentes del distrito. (Reglamento de Organización y funciones de la Municipalidad de Carabayllo, 2020).

2.2.3 Recaudación Tributaria

La recaudación tributaria, no es más que, la aplicación de funciones administrativas, dadas a los distintos tipos de gobierno con la finalidad de que estos realicen el acto de cobranza sobre las deudas tributarias generadas por los contribuyentes (Olazo y Campos 2018)

Así también, la definición de recaudación tributaria en el ámbito Municipal se puede interpreta de la siguiente manera, son las acciones, que toma la Gerencia de Administración Tributaria, que se encuentran conformadas por diferentes enfoques que sirven para garantizar que el Municipio pueda obtener y resolver los compromisos u obligaciones que ostenta. (Rojas, 2021).

A) Estrategia de los servicios digitales.

La estrategia de los servicios digitales son una herramienta que se emplea para complementar y sintetizar los distintos procesos de una determinada entidad, en ese sentido, la Administración Tributaria debe emplear una estrategia de tipo integral que se enfoque en aprovechar los potenciales beneficios de los servicios digitales, y a su vez, minimice sus desventajas, Toninelli (2010) definió a la estrategia de los servicios digitales como el único instrumento para facilitar el proceso tributario a través de distintos servicios ofrecidos a los

contribuyentes, tales como solicitudes, trámites y transacciones realizadas por canales digitales.

B) Fortalecimiento de Gestión Interna

El fortalecimiento de gestión interna no es más que, el reforzamiento de las distintas áreas que pertenecen a una determinada institución, la cual, tiene como único fin mejorar aspectos intrínsecos de la entidad para poder brindar una mejor calidad de atención en una menor cantidad de tiempo posible. Es por ello que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023) la definió como la mejora de procesos administrativos, la continua capacitación del personal y la inclusión de nuevos sistemas de control internos, los cuales buscan comprometer o relacionar de forma directa la eficacia con el alcance de los objetivos establecidos por la Institución.

C) Interacción Online

Es la acción que realizan los contribuyentes a través de un canal digital con el fin de realizar una determinada actividad, es por ello que Armas (2007) definió la interacción online como el medio por el cual las aplicaciones de tecnologías de la información convierten los servicios públicos más eficientes y eficaces. Asimismo, se crea una mayor familiaridad con los Tics entre el colectivo de contribuyentes que deben cumplir con sus obligaciones tributarias y, por ello, el Estado necesita crear un papel promocional para estos fines.

D) Administración tributaria

La administración Tributaria es la unidad encargada de velar por todo lo que implica el cobro y ejecución de cobranza de parte de una determinada Entidad hacia un sector determinado de la población, es por ello que, Espinoza (2019) definió a la Administración tributaria como el ente rector cuya facultad principal es recaudar, fiscalizar y sancionar en relación a los impuestos a nivel nacional. Asimismo, en el ámbito municipal, la gestión tributaria es la base de la recaudación y ello se manifiesta en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente y, en caso contrario, en la creación de deudas

tributarias cuyo pago va ser exigido de forma coactiva por la entidad correspondiente.

E) Cumplimiento tributario de contribuyentes

El cumplimiento tributario de contribuyentes es la voluntariedad que tiene el administrado con el fin de cumplir sus obligaciones tributarias, existirá un cumplimiento tributario de parte del contribuyente, siempre y cuando, exista, se cree o se establezca un nivel de confianza considerable entre el Estado y el ciudadano, toda vez, que al contribuyente le agrada la idea de que el recurso público sea bien utilizado, por su parte, Olguín (2018) definió al cumplimiento tributario voluntario del contribuyente como a la confianza que se tenga en el Estado y en sus autoridades para con sus obligaciones de pagos tributarios.

F) Incremento de la recaudación

El incremento de la recaudación es el aumento del índice de pagos de parte de los contribuyentes, esto quiere decir que ,se han adoptado buenas prácticas de cobranza o que la cultura tributaria del contribuyente está cambiando para bien, es así que, Arcaya (2020) definió el incremento de la recaudación como una señal de correcta aplicación de nuevas normas y estrategias de cobranza creadas por la Administración Tributaria. En efecto, las instituciones que mantienen un mayor control y manejo de cobranza poseen mayor índice de cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro los plazos establecidos por norma.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Administración Tributaria

El conjunto de actividades y procedimientos que lleva a cabo una autoridad fiscal para asegurar la recaudación efectiva y eficiente de los impuestos, de acuerdo con las leyes tributarias vigentes. (Alink, M y Van Kommer V. 2016).

2.3.2 Canales de pago

Son los dispositivos como las tarjetas electrónicas o los documentos -como los talones, talonarios, cheques o las letras de cambio - que permiten pagar, sin necesidad de utilizar el dinero físico. (Eufracio, Moreno y Pomachagua 2021).

2.3.3 Contribuyente

Es la persona natural o jurídica, que está en obligación de cumplir con sus obligaciones tributarias impuestas por el aspecto jurídico tributario. (Eufracio, Moreno y Pomachagua 2021)

2.3.4 Cultura tributaria negativa

Es la permisiva a la evasión de impuestos, a sabiendas que la falta de pago de tributos es una mala praxis y que también tiende a replicarse a nivel social. (Javier 2022)

2.3.5 Impuestos

Los impuestos están dados por normas jurídicas de ámbito nacional, las mismas que obligan al administrado a realizar sus pagos para cumplir con sus obligaciones en materia tributaria, toda vez, que éstas existen sin que los contribuyentes esperen algo a cambio. (Taracaya 2021)

2.3.6 Tecnología

Sistemas que combinan técnicas y actividades con implementos y artefactos dentro de un contexto social de organización, en el cual, se desarrollan tecnologías. (Kaplan. D 2009)

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Existe relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Existe relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento en la recaudación en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

3.2 Operacionalización de variables

3.2.1 Tecnologías de la información y Comunicación – Variable (V1)

A. Definición conceptual

Las tecnologías de la información y comunicación son un conjunto de mecanismos que involucran la tecnología, que a través de ellos se puede gestionar y procesar información y comunicación, cumple un rol importantísimo en la sociedad moderna y actualmente se encuentra en la economía de los gobiernos. Es por ello que, Medina, et al. (2020) establecieron que la tecnología de la información es el motor del desarrollo y progreso significativo de los gobiernos, toda vez, que trae consigo formas innovadoras de administración de recursos en el nuevo mundo moderno, que ha revolucionado a través del internet.

B. Definición operacional

Esta variable se sustentará mediante sus tres dimensiones: Estrategia de los servicios digitales, fortalecimiento de la gestión interna y la interacción online, para lo cual, se medirá a través de un instrumento (encuesta), el mismo que cumple la función de recabar información y evaluar el vínculo entre las variables, asimismo, la encuesta se encuentra compuesta por 14 preguntas con escala ordinal tipo Likert.

3.2.2 Recaudación Tributaria - Variable (V2)

A. Definición conceptual

Para Navas, et al. (2022) definieron a la recaudación tributaria como la primera fuente de financiamiento del Presupuesto público de un País, ya que, son los que permiten contemplar y/o priorizar las necesidades básicas de todos los sectores, tales como: sector educación, seguridad ciudadana, sector salud, etc.

B. Definición operacional

Esta variable se sustentará mediante sus tres dimensiones: administración tributaria, cumplimiento tributario de contribuyentes y el incremento de la recaudación, para ello, se medirá a través de un instrumento (encuesta), el mismo que cumple con la función de recabar información y evaluar el

vínculo entre las variables, así también, la encuesta se encuentra conformada por 14 preguntas con escala ordinal tipo Likert.

3.3 Matriz de operacionalización de variables

Tabla N°1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas e Instrumento
EL ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	La tecnología de la información es el motor del desarrollo y progreso significativo de los gobiernos, toda vez, trae consigo formas innovadoras de administración de recursos en el nuevo mundo moderno, que ha revolucionado a través del internet, según lo definieron Medina, et al. (2020)	Esta variable se sustentará mediante sus tres dimensiones: Estrategia de los servicios digitales, fortalecimiento de la gestión interna y la interacción online, para lo cual, se medirá a través de un instrumento (encuesta), el mismo que cumple la función de recabar información y evaluar la relación entre las variables, asimismo, la encuesta se encuentra compuesta por 7 preguntas con escala ordinal tipo Likert.	- Estrategia de los servicios digitales - Fortalecimiento de Gestión Interna - Interacción Online	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios al contribuyente • Gestión de proyectos • Beneficios al contribuyente • Eficiencia interna • Gestión de la capacitación para usuarios internos • Optimización de los procesos tributarios • Redes Sociales 	<p>La Municipalidad presta servicios al contribuyente de manera frecuente a través de canales digitales.</p> <p>La prestación de servicios al contribuyente facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias.</p> <p>La gestión de proyectos de la Municipalidad se puede apreciar a través de sus servicios digitales.</p> <p>La gestión de proyectos es importante para el desarrollo de la comunidad.</p> <p>La Municipalidad brinda beneficios al contribuyente a través de su página web.</p> <p>Los beneficios al contribuyente son estímulos para obtener una mejor recaudación.</p>	<p>Cuestionario Medición Ordinal – Tipo Likert</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

					<p>La eficiencia interna brinda los resultados esperados a la población.</p> <p>La eficiencia interna es sinónimo del adecuado uso de recursos públicos.</p> <p>La gestión de capacitación para usuarios internos conlleva a obtener un mejor desempeño laboral.</p> <p>La gestión de capacitación de usuarios internos mejora en cuanto a la competitividad organizacional .</p> <p>Es continúa la optimización de procesos tributarios en la Municipalidad .</p> <p>La optimización de procesos tributarios brinda una mejor experiencia de usuario al contribuyente.</p> <p>Las redes sociales son utilizadas para captar contribuyentes .</p> <p>Hay interacción entre las redes sociales del municipio con los contribuyentes .</p>	
--	--	--	--	--	--	--

	<p>La recaudación tributaria es la primera fuente de financiamiento del Presupuesto público de un País, ya que, son los que permiten contemplar y/o priorizar las necesidades básicas de todos los sectores, tales como: sector educación, seguridad ciudadana, sector salud, etc. Así lo establecieron Navas, et al. (2022).</p>	<p>Esta variable se sustentará mediante sus tres dimensiones: administración tributaria, cumplimiento tributario de contribuyentes y el incremento de la recaudación, para ello, se medirá a través de un instrumento (encuesta), el mismo que cumple con la función de recabar información y evaluar la relación entre las variables, así también, la encuesta se encuentra compuesta por 7 preguntas con</p>	<p>- Administración tributaria</p> <p>- Cumplimiento tributario de contribuyentes</p> <p>- Incremento de la recaudación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Definición de administración tributaria ● Modernización del sistema tributario ● Cambio de la cultura tributaria ● Gestión de riesgos ● Fiscalización a los contribuyentes ● Efectividad de la cobranza ● Sostenibilidad 	<p>Comprender la definición de administración tributaria ayuda a ser mejor contribuyente.</p> <p>La definición de administración tributaria es clara y simple para los contribuyentes .</p> <p>Es fundamental para mejorar la eficiencia y transparencia en la recaudación de impuestos.</p> <p>La modernización del sistema tributario mejora la atención al contribuyente.</p>	<p>Cuestionario Medición Ordinal – Tipo Likert</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

<p style="text-align: center;">RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>		<p>escala ordinal tipo Likert.</p>			<p>El cambio de la cultura tributaria ayudaría a la recaudación de impuestos.</p> <p>El cambio de la cultura tributaria requiere la participación de los contribuyentes .</p> <p>Es importante tener un plan de Gestión de Riesgos.</p> <p>El plan de gestión de riesgos permite mitigar daños, en caso de posibles amenazas.</p> <p>La fiscalización a los contribuyentes se realiza de manera oportuna y adecuada.</p> <p>La fiscalización a los contribuyentes se hace de forma inopinada.</p> <p>La municipalidad es eficiente en cuanto a la efectividad de cobranza.</p> <p>La Subgerencia de Recaudación trabaja para mejorar la efectividad de la cobranza.</p> <p>La sostenibilidad es necesaria para la realización de</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>futuros proyectos.</p> <p>La creación de empleo local da sostenibilidad al distrito.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Capítulo IV

Metodología del estudio

4.1 Método, Tipo o alcance de la investigación

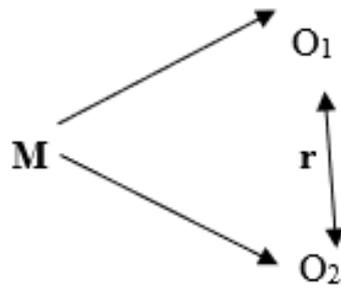
4.1.1 Enfoque

Para la presente investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, en razón a que, se recabaron datos a través de una encuesta de escala tipo Likert para poder comprobar de forma numérica y asertiva la hipótesis: “Existe la relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024”. Además, Ruiz y Valenzuela (2022) definieron que la investigación cuantitativa es medible aplicando la estadística, de tal forma que, mide los fenómenos a tratar a través de encuestas.

4.1.2 Tipo o Alcance

Para el marco metodológico, se realizará una investigación de tipo básica, toda vez, que consiste en relacionar dos o más variables en un determinado espacio – tiempo, en este caso en particular, la relación entre el Rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la recaudación tributaria, es así que, Concytec (2020) definió a la investigación de tipo básica como es la que se encuentra direccionada al entendimiento de los aspectos elementales de los fenómenos, de los hechos visibles o de la correlación que se establezcan.

El alcance de la presente investigación será correlacional, ya que, se enfoca en demostrar la relación de la variable el Rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación, como también, de la variable recaudación tributaria y se van a medir según términos estadísticos, es así que, Arias (2020) definió al alcance correlacional como la búsqueda de vincular a dos o más variables, en este tipo de estudios no se busca proponer como variable dependiente e independiente.



Dónde:

M = Muestra

O = Observaciones de las variables a realizar de la muestra

O₁ = **El rol de las tecnologías de la información y comunicación**

O₂ = **Recaudación Tributaria**

r = Relación entre variables

4.2 Diseño de la investigación

Esta investigación se sustenta en un diseño no experimental - transversal, en razón a que, las variables no han sido manipuladas de ninguna forma, asimismo, Fuentes et al. (2020) definieron que es aquel trabajo de investigación que se lleva a cabo sin la manipulación de las variables, este método se caracteriza por observar los fenómenos tal y como son dentro de su naturaleza, para posteriormente, poder analizarlos. Es por ello, que en la presente investigación se estudia la relación que existe entre el Rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la recaudación tributaria, sin tener que manipular la realidad de las antes descritas.

A su vez, la presente investigación es de corte transversal, debido a que, se basan en reunir datos de un momento único, en un tiempo específico, es por ello que, según Salgado (2018) la definió como el estudio que recaba datos en un tiempo establecido, es de una situación en concreto, la misma, que se encuentra dada en un tiempo determinado, tiene como principal característica la

descripción de variables y su interrelación. En efecto, únicamente se busca explicar la relación entre el Rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la recaudación tributaria en un determinado espacio tiempo.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población está conformada por todos los habitantes del distrito de Carabaylo, ubicado en el departamento de Lima, teniendo un total de 350.989 habitantes, según el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística – INEI en el año 2017.

Tabla N°2

Detalle de la población, según estimación del Instituto Nacional de Estadística – INEI.

AÑO	2017
VARONES	173.738
MUJERES	177.251
TOTAL	350.989

Fuente: Censos Nacionales 2017 – INEI

4.3.2 Muestra

La selección del muestreo fue probabilística o aleatoria y la población fue finita, en base a las unidades y análisis de la población de estudio. Además, el criterio de exclusión que se ha tenido en consideración para el presente trabajo de investigación es la mayoría de edad, es

decir, se aplicará para 350 personas residentes del distrito de Carabaylo que cuenten con capacidad electoral vigente, segmentado por género, también la capacidad de tener acceso al internet y un dispositivo móvil, todo ello, en base a la aplicación de la siguiente fórmula.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * (N)(P)(q)}{[E^2 * (N - 1)] + [Z^2(P)(q)]}$$

N = 350.989 población del distrito de Carabaylo

E = Error de estimación máximo aceptado 0.05

Z= 1.96 valor de la normal al 95% de confianza

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q = (1- p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tabla N° 3

Participantes por género

PARTICIPANTES POR GÉNERO	
HOMBRES	MUJERES
206	144
PORCENTAJE FINAL	
58.7%	41.3%

Tabla N°4

Rango de edades de los participantes

Rango de edades	
18-28 años	52.5%
29-39 años	12.1%
39-50 años	20.8%
50 años a más	14.6%

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas e Instrumentos

La técnica de este estudio fue la encuesta, debido a que, permitió el acceso de información de forma exacta y cuantificable de acuerdo con las tres dimensiones de la variable Rol de las tecnologías de la información y la comunicación y a las tres dimensiones de la variable recaudación tributaria, para ser cuantificadas y analizada a través del software estadístico SPSS y medir con el método Rho Spearman la correlación entre el rol de las tecnologías de la información y la recaudación tributaria. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios, compuestos por catorce preguntas cada uno, que tendrán ítems organizados en una escala tipo Likert de cinco puntos, lo cual permitió determinar y establecer el grado de aceptación que tiene la población residente del distrito de Carabayllo, asimismo, la participación en el presente trabajo de investigación es de forma voluntaria, pudiendo el encuestado retirarse en cualquier momento que considere pertinente. Así también, se protegieron los datos de los participantes, debido a que, fue una encuesta de forma anónima, ya que, no se solicitó nombre ni el documento nacional de identidad – DNI y esta encuesta se codificó a través de género (sexo), los hombres serán H1 y las mujeres serán M1

y así sucesivamente. Es preciso acotar, que solo el investigador tuvo acceso a dicha información recabada a través del instrumento, consiguiente a ello, el manejo de la información solo servirá para fines académicos, es por ello, que la información recopilada se encuentra guardada en una carpeta que cuenta con código de seguridad para acceder a ella. Cabe mencionar, que todos los datos que puedan comprometer la privacidad de las personas se eliminarán.

A. Cuestionario – Las Tecnologías de la Información y Comunicación

Tabla N°5

Instrumento de la Variable 1 - Tecnologías de la Información y Comunicación

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La Municipalidad presta servicios al contribuyente de manera frecuente a través de canales digitales.					
2	La prestación de servicios al contribuyente facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias.					
3	La gestión de proyectos de la Municipalidad se puede apreciar a través de sus servicios digitales.					
4	La gestión de proyectos es importante para el desarrollo de la comunidad.					
5	La Municipalidad brinda beneficios al contribuyente a través de su página web.					
6	Los beneficios al contribuyente son estímulos para obtener una mejor recaudación.					

- 7 **La eficiencia interna brinda los resultados esperados a la población.**
 - 8 **La eficiencia interna es sinónimo del adecuado uso de recursos públicos.**
 - 9 **La gestión de capacitación para usuarios internos conlleva a obtener un mejor desempeño laboral.**
 - 10 **La gestión de capacitación de usuarios internos mejora en cuanto a la competitividad organizacional.**
 - 11 **Es continúa la optimización de procesos tributarios en la Municipalidad.**
 - 12 **La optimización de procesos tributarios brinda una mejor experiencia de usuario al contribuyente.**
 - 13 **Las redes sociales son utilizadas para captar contribuyentes.**
-
- 14 **Hay interacción entre las redes sociales del municipio con los contribuyentes.**
-

B. Cuestionario – La Recaudación Tributaria

Tabla N°6

Instrumento de la variable 2 - Recaudación tributaria

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Entender la definición de administración tributaria ayuda a ser mejor contribuyente.					

-
- 2** La definición de administración tributaria es clara y simple para los contribuyentes.
 - 3** Es fundamental para mejorar la eficiencia y transparencia en la recaudación de impuestos.
 - 4** La modernización del sistema tributario mejora la atención al contribuyente.
 - 5** El cambio de la cultura tributaria ayudaría a la recaudación de impuestos.
 - 6** El cambio de la cultura tributaria requiere la participación de los contribuyentes
 - 7** Es importante tener un plan de Gestión de Riesgos.
 - 8** El plan de gestión de riesgos permite mitigar daños, en caso de posibles amenazas.
 - 9** La fiscalización a los contribuyentes se realiza de manera oportuna y adecuada.
 - 10** La fiscalización a los contribuyentes se hace de forma inopinada
 - 11** La municipalidad es eficiente en cuanto a la efectividad de cobranza.
 - 12** La Subgerencia de Recaudación trabaja para mejorar la efectividad de la cobranza.
 - 13** La sostenibilidad es necesaria para la realización de futuros proyectos.
-
- 14** La creación de empleo local da sostenibilidad al distrito.
-

4.4.2 Validez y confiabilidad

Los cuestionarios antes descritos fueron evaluados y aprobados por tres expertos en la materia, los cuales aprobaron el instrumento recolector de datos, cabe mencionar, que los instrumentos utilizados fueron de elaboración propia. A continuación, se describe a los expertos.

Tabla N°7

N°	Apellidos y Nombres	Grado	Valoración
1	Bernuy Sánchez, Stefany	Magister	APROBADO
2	Samamé Toribio, Brenda Antuanett	Magister	APROBADO
3	Oriundo Huamani, Maritza	Magister	APROBADO
PROMEDIO			APROBADO

Además, la confiabilidad de los instrumentos se basó en la recopilación y procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS, donde se aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Tabla N°8

Cronbach's Alpha	Internal Consistency
$\alpha \geq 0.9$	Excellent (High-Stakes testing)
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	Good (Low-Stakes testing)
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Acceptable

$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Poor
$\alpha < 0.5$	Unacceptable

Fuente: Streiner, 2003

Tabla N°9

Resultados del coeficiente de confiabilidad de las variables

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD – Tecnologías de la información y comunicación	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
.787	14

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°10

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD – Recaudación tributaria	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
.819	14

Fuente: Elaboración Propia

El resultado indica que los instrumentos creados y aplicados para la recolección de datos reflejan una buena confiabilidad, tanto la variable 1 tecnologías de la información y comunicación, como la variable 2 recaudación tributaria.

4.4.3 Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento para la obtención de datos se sustenta en la validez y confiabilidad de los instrumentos y su aplicación respectiva. Por ello, se gestionó el consentimiento informado. Después de obtener la aprobación del Comité de Ética, se procedió a recolectar los datos de forma virtual.

Antes de empezar con la aplicación de los instrumentos, los participantes recibieron información clara sobre cómo se utilizarán sus datos, evitando información sensible, y con el compromiso de que el investigador sólo tuvo

acceso a estos datos recogidos con fines de la investigación y validados por el consentimiento o asentimiento de manera voluntaria y anónima.

La redacción del asentimiento o consentimiento informado fue claro y comprensible, evitando tecnicismos, donde se precisó el propósito del estudio, procedimientos de aplicación, riesgos y beneficios, confidencialidad y derechos de los participantes que respondan a las normas legales y de ética. Además, la copia del documento Consentimiento Informado se facilitó a cada participante, incluso brindar un tiempo previo para que en casa consulte o asesore en familia. Asimismo, el seguimiento y apoyo a los participantes fue durante todo el estudio basado en una comunicación abierta y compromiso en responder o aclarar dudas que surjan durante el proceso de obtención de datos.

Solo aquellos que aceptaron participar en el presente trabajo de investigación mediante el asentimiento consentimiento informado accederán a los instrumentos de recolección de datos y se les explicó que solo podrán participar aquellos que firmen el asentimiento o el consentimiento informado (El asentimiento es cuando un menor de edad acepta participar en un estudio de investigación, a la vez que sus padres o tutor legal autoriza mediante el consentimiento de su participación). Por ejemplo:

Estimado(a) participante reciba un cordial saludo. Mi nombre es Edgar Alonso Mariño Vicuña con DNI 70691390 Y actualmente realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

En consecuencia, solicito su colaboración en responder los 2 cuestionarios conformados por 14 ítems, durante un tiempo aproximado de 20 minutos y para ello, se requiere su conformidad o consentimiento. Además, es importante mencionar que los datos recogidos serán tratados confidencialmente y no se comunicarán a terceras personas, ya que no tiene fines diagnósticos y se utilizarán únicamente para propósitos de esta investigación. De aceptar, debe marcar "SÍ ACEPTO", en la casilla inferior. Si

tiene alguna duda sobre esta investigación, puede contactar al email 70691390@continental.edu.pe o al número (+1) 702-720-9406 Agradecemos su participación.

Una vez dada las indicaciones, el canal de o modalidad de contacto será asincrónico o remoto a través de correo electrónico, individual y preferente institucional mediante un código QR, así como de manera presencial para comunicarse con los participantes. Además, los instrumentos de medición serán aplicados de manera individual mediante el formulario en línea Google Forms donde los participantes recibirán el enlace para acceder al formulario y le permitirá responder mediante variados dispositivos. Por último, los encargados de gestionar el permiso, el recojo de datos y la aplicación de los instrumentos, será Edgar Alonso Mariño Vicuña con DNI 70691390. y se compartirá por medio de correo institucional un link virtual o un QR para la aplicación de los instrumentos.

4.5 Técnicas de análisis de datos

Asimismo, una vez recolectada la data se distribuirán por medio de tablas y valores de la estadística descriptiva mediante la transcripción de las encuestas realizadas, previa evaluación de la prueba de normalidad.

Además, se interpretarán los datos mediante la estadística inferencial mediante el software SPSS, además del test de confiabilidad de Alpha de Cronbach y la medición de la correlación entre variables con el método Rho Spearman.

Capítulo V RESULTADOS

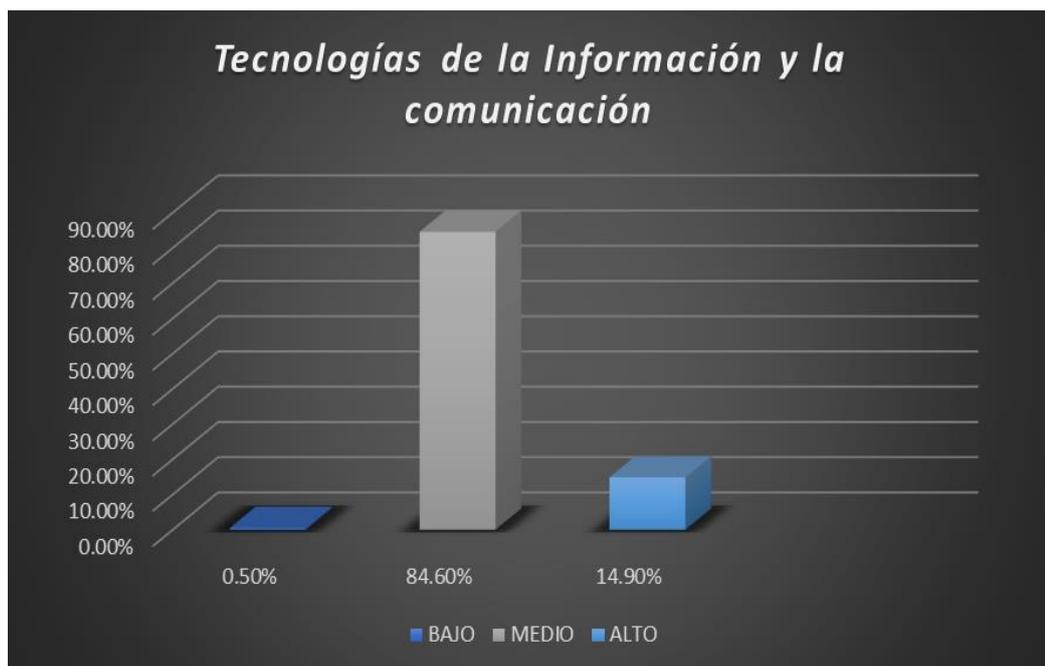
5.1 Resultados y análisis

Análisis descriptivo

Este análisis se basó en la percepción de los ciudadanos participantes en la investigación sobre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y su aportación en la recaudación tributaria. Es de suma importancia la recolección de estos datos para determinar si la población considera que las Tecnologías de la información tienen o no injerencia sobre la recaudación tributaria.

Figura N°1

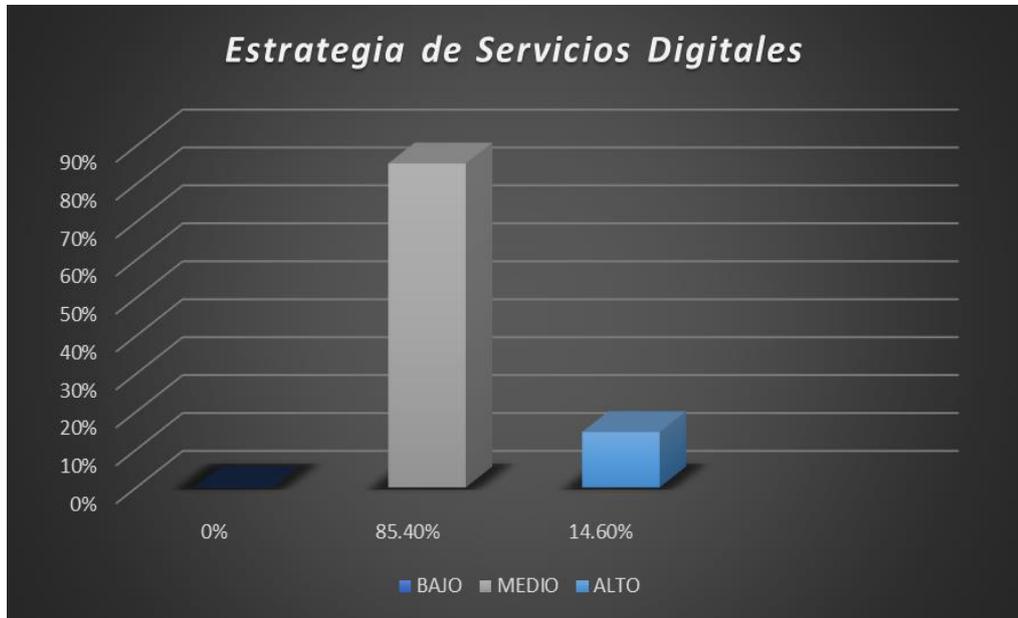
Nivel de las Tecnologías de la información y comunicación



En lo que respecta a la figura N°1, el 84.6% de la muestra se ubica en el nivel medio de las Tecnologías de la información, lo que evidencia una mediana aceptación de parte del total de encuestados en relación a la variable tecnologías de la información y comunicación, asimismo, se deja apreciar que el 14.9% lo cataloga como alto y el 0.5% indica que tiene un nivel bajo.

Figura N°2

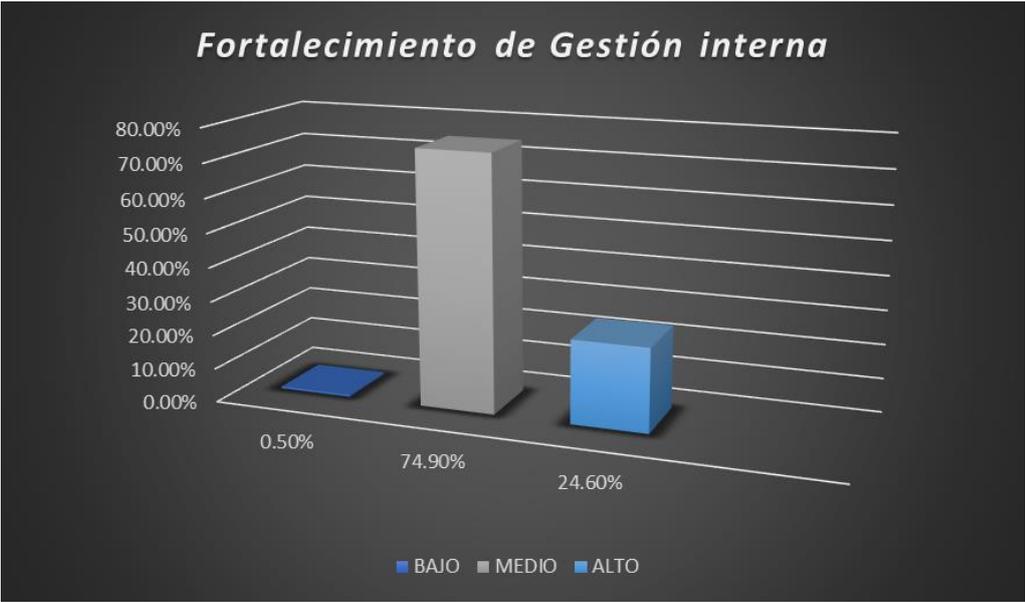
Nivel de la Estrategia de los servicios digitales



En lo que respecta a la figura N°2, el 85.4% de la muestra se ubica en el nivel medio de la Estrategia de Servicios digitales, lo que evidencia una mediana aceptación de parte de los encuestados en relación a la dimensión 1 - variable tecnologías de la información y comunicación, cabe mencionar que, no ostenta ningún porcentaje de baja aceptación.

Figura N°3

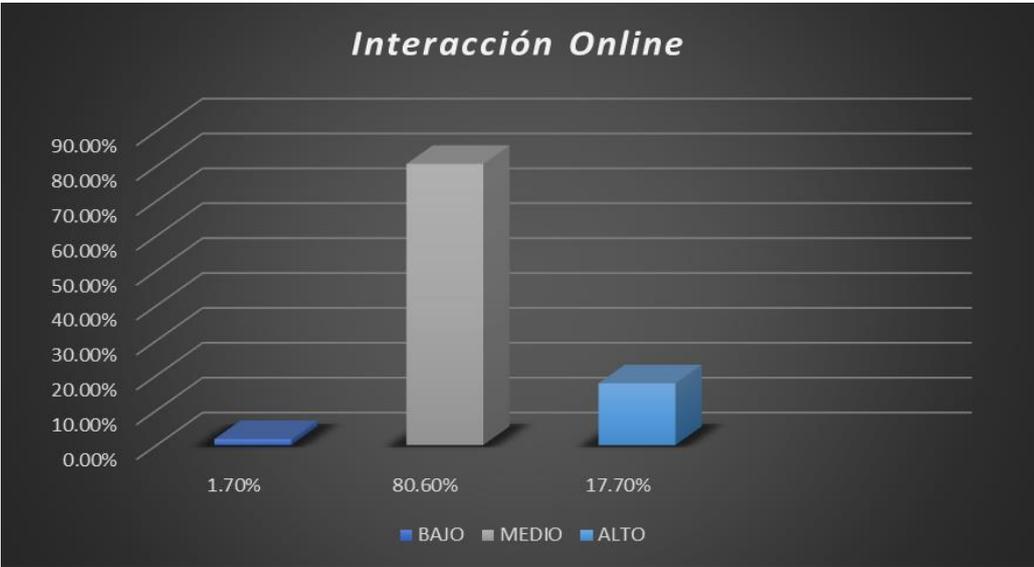
Nivel de Fortalecimiento de Gestión interna



En lo que respecta a la figura N°3, el 74.9% de la muestra se ubica en el nivel medio del Fortalecimiento de Gestión Interna, lo que evidencia una mediana aceptación de parte de los encuestados en relación a la dimensión 2 de la variable tecnologías de la información y comunicación.

Figura N°4

Nivel de Interacción Online



En lo que respecta a la figura N°4, el 80.6% de la muestra se ubica en el nivel medio de la Interacción Online, lo que evidencia una mediana

aceptación de parte de los encuestados en relación a la dimensión 3 de la variable tecnologías de la información y comunicación.

Figura N°5

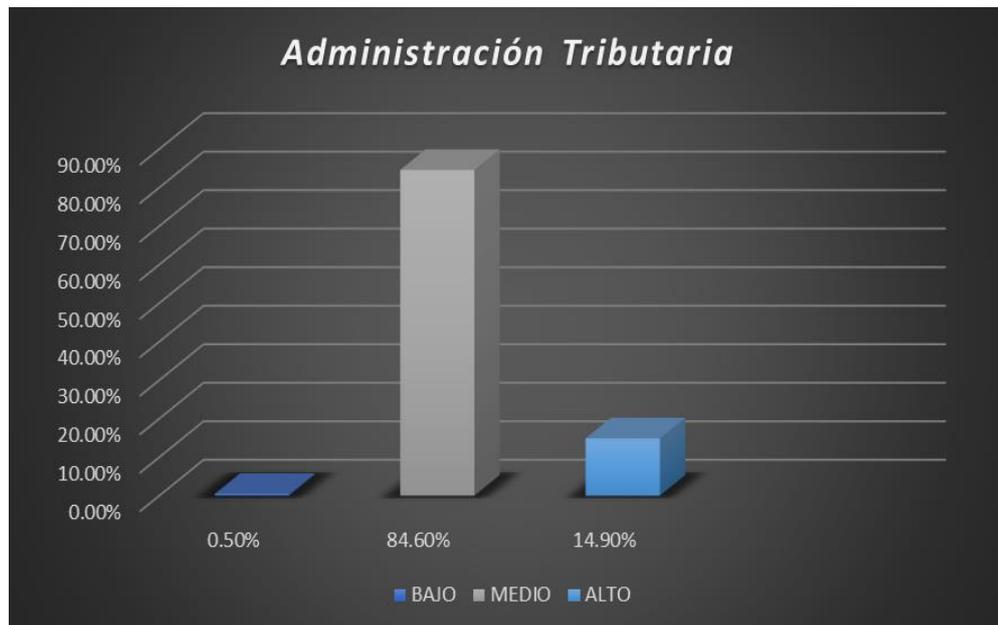
Nivel de la recaudación tributaria



En lo que respecta a la figura N°5, el 80.3% de la muestra se ubica en el nivel medio de la Recaudación Tributaria, lo que evidencia una mediana aceptación de parte de los encuestados en relación a variable Recaudación Tributaria, así también, el índice denominado alto tiene un 19.4% de aceptación, mientras que el índice bajo tiene un 0.3% de aceptación.

Figura N°6

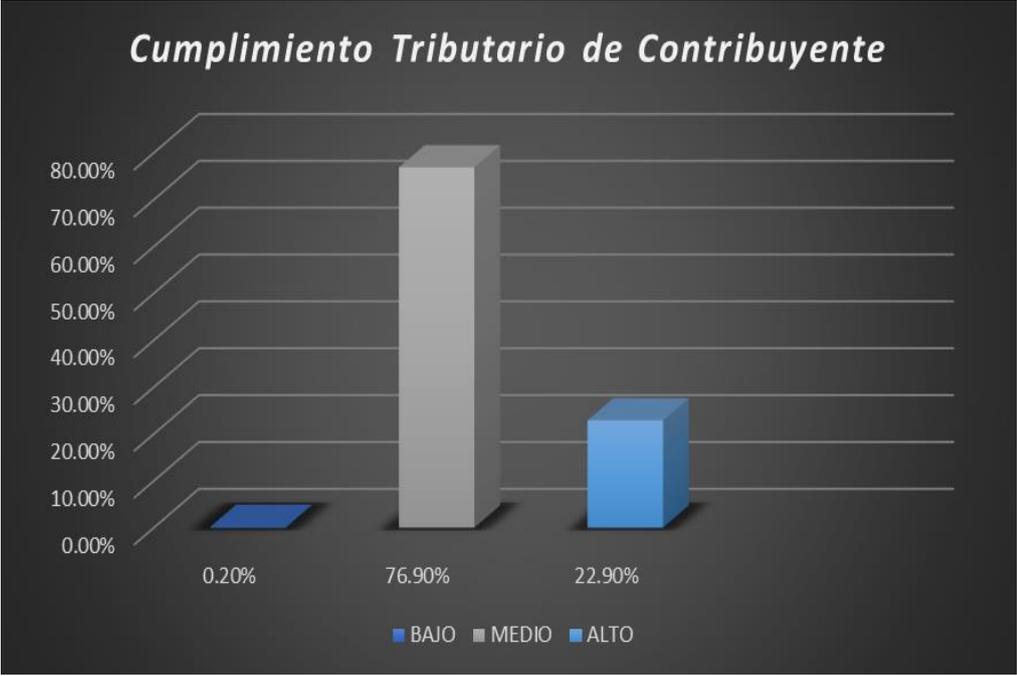
Nivel de Administración Tributaria



En lo que respecta a la figura N°6, el 84.6% de la muestra se ubica en el nivel medio de Administración Tributaria, lo que evidencia una mediana aceptación de parte de los encuestados en relación a la dimensión 1 de la variable recaudación tributaria, también, se observa que el índice denominado bajo es mínimo con un 0.5%.

Figura N°7

Nivel de cumplimiento tributario de contribuyente



En lo que respecta a la figura N°7, el 76.9% de la muestra se ubica en el nivel medio del Cumplimiento tributario del contribuyente, lo que evidencia una mediana aceptación de parte de los encuestados en relación a la dimensión 2 de la variable recaudación tributaria, así también, se denota que el índice denominado bajo es mínimo con un 0.6%.

Figura N°8

Nivel de incremento de la recaudación



En lo que respecta a la figura N°8, el 83.7% de la muestra se ubica en el nivel medio del incremento de la recaudación, lo que evidencia una mediana aceptación de parte de los encuestados en relación a la dimensión 3 de la variable recaudación tributaria, así también, denota el índice denominado bajo, el cual es mínimo con un 0.6%.

5.1.1 Análisis inferencial: Prueba de normalidad

Se llevó a cabo una prueba de normalidad para verificar si los datos del estudio están correctamente modelados a través de una distribución normal.

Tabla N°11

Prueba de normalidad

PRUEBA DE NORMALIDAD			
Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías de la Información y Comunicación	0.228	350	<.001
Recaudación tributaria	0.285	350	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°18, se observa los resultados de la prueba de normalidad de los datos recabado de la muestra, y en consideración a que son más de 50 participantes, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogórov – Smirnov ($n=350$), dado el nivel de significancia alcanzado ($p < 0.05$ y $p < 0.05$), es inferior al nivel de significancia ($\alpha = 0.050$), se acepta la hipótesis alterna H_1 y se descarta la hipótesis nula H_0 .

Esto significa que no hay una distribución normal en los datos de ambas variables, por lo tanto, requiere emplear una estadística no paramétrica, y se empleará la correlación de Rho de Spearman.

5.1.3 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general (H_1): Existe relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Criterios de evaluación (Nivel de significancia = 05 que corresponde a un nivel de confianza del 95%)

Si $p\text{-valor} \leq 0,050 = 5\%$, se acepta H_1

Si $p\text{-valor} > 0,050 = 5\%$, se acepta H_0 (se rechaza H_1)

Tabla N°12

Rho de Spearman - correlación entre Tecnologías de la información y comunicación y la recaudación tributaria.

			Tecnologías de la Información y Comunicación	Recaudación Tributaria
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.791**
	Tecnologías de la Información y Comunicación	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	350	350
		Coefficiente de correlación	.791**	1.000
	Recaudación Tributaria	Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	350	350

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

Fuente: Elaboración Propia

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se confirma que: las tecnologías de la información y comunicación tiene relación con la recaudación tributaria, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.791) y demuestra una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación $Rho = .791$ y un valor $p = 0.000$ mayor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, ($sig = .000 < 0,05$). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

5.2.3 Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

Existe relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general (H1): Existe relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Criterios de evaluación (Nivel de significancia = 05 que corresponde a un nivel de confianza del 95%)

Si $p\text{-valor} \leq 0,050 = 5\%$, se acepta H1

Si $p\text{-valor} > 0,050 = 5\%$, se acepta H0 (se rechaza H1)

Tabla N°13

Correlación entre la Estrategia de los Servicios Digitales y la recaudación tributaria

			Estrategia de los servicios digitales	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Estrategia de los Servicios Digitales	Coefficiente de correlación	1.000	.862**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	350	350
	Recaudación Tributaria	Coefficiente de	.862**	1.000

	correlación	
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	350
		350

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

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se confirma que: las estrategias de los servicios digitales tienen relación con la recaudación tributaria, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.862) y demuestra una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación $Rho=,862$ y un valor $p=000$ mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, ($sig=.000 < 0,05$). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Hipótesis específicas 2

Existe relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general (H1): Existe relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Criterios de evaluación (Nivel de significancia = 05 que corresponde a un nivel de confianza del 95%)

Si $p\text{-valor} \leq, 050 = 5\%$, se acepta H_1

Si p-valor >, 050 = 5%, se acepta H0 (se rechaza H1)

Tabla N°14

Correlación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria

		Fortalecimie nto de Gestión interna	Recaudación tributaria	
Rho de Spearma n	Fortalecimien to de Gestión Interna	Coeficiente de correlación	1.000	.723**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	350	350
	Recaudación Tributaria	Coeficiente de correlación	.723**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	350	350

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

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se confirma que: el fortalecimiento de gestión interna tiene relación con la recaudación tributaria, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.723) y demuestra una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación Rho=,723 y un valor p=000 mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, (sig=.000< 0,05). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis específicas 3

Existe relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general (H1): Existe relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Criterios de evaluación (Nivel de significancia = 05 que corresponde a un nivel de confianza del 95%)

Si p-valor \leq , 050 = 5%, se acepta H1

Si p-valor $>$, 050 = 5%, se acepta H0 (se rechaza H1)

Tabla N°15

Correlación entre la interacción online y la recaudación tributaria

		Interacción Online	Recaudación tributaria	
Rho de Spearman	Interacción Online	Coefficiente de correlación	1.000	.726**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	350	350
	Recaudación Tributaria	Coefficiente de correlación	.726**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	350	350

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

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se confirma que: la interacción online tiene relación con la recaudación tributaria, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.726) y demuestra una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación $Rho=,726$ y un valor $p=000$ mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, ($sig=.000 < 0,05$). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específicas 4

Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general (H1): Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Criterios de evaluación (Nivel de significancia = 05 que corresponde a un nivel de confianza del 95%)

Si $p\text{-valor} \leq, 050 = 5\%$, se acepta H1

Si $p\text{-valor} >, 050 = 5\%$, se acepta H0 (se rechaza H1)

Tabla N°16

Correlación entre la Tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria.

		Tecnologías de la información y comunicación	Administración Tributaria	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	
	Tecnologías de la información y comunicación		.848**	
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	350	350
		Coefficiente de correlación	.848**	1.000
	Administración Tributaria		<.001	
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	350	350

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

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se confirma que: las Tecnologías de la información y comunicación tiene relación con la Administración tributaria, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.848) y demuestra una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación $Rho = .848$ y un valor $p = 0.000$ mayor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, ($sig = .000 < 0,05$). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específicas 5

Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general (H1): Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.

Criterios de evaluación (Nivel de significancia = 05 que corresponde a un nivel de confianza del 95%)

Si p-valor \leq , 050 = 5%, se acepta H1

Si p-valor $>$, 050 = 5%, se acepta H0 (se rechaza H1)

Tabla N°17

Correlación entre las tecnologías de la información y comunicación y cumplimiento tributario de contribuyentes

			Tecnologías de la información y comunicación	Cumplimiento Tributario de Contribuyentes
Rho de Spearman	<i>tecnologías de la información y comunicación</i>	Coefficiente de correlación	1.000	.904**
		Sig. (bilateral)		<.001

	N	350	350
Cumplimiento Tributario de Contribuyentes	Coefficiente de correlación	.904**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	350	350

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

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se confirma que: las tecnologías de la información y comunicación tiene relación con el cumplimiento tributario de contribuyentes, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.904) y demuestra una correlación positiva muy fuerte (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación $Rho = ,904$ y un valor $p = 0,000$ mayor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, ($sig = .000 < 0,05$). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específicas 5

Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento de la recaudación en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general (H1): Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento de la recaudación en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento de la recaudación en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.

Criterios de evaluación (Nivel de significancia = 05 que corresponde a un nivel de confianza del 95%)

Si p-valor \leq , 050 = 5%, se acepta H1

Si p-valor $>$, 050 = 5%, se acepta H0 (se rechaza H1)

Tabla N°18

Correlación entre las tecnologías de la información y comunicación y el incremento de la recaudación.

		Tecnologías de la información y comunicación	Incremento de la Recaudación	
Rho de Spearman	Tecnologías de la información y comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	.876**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	350	350
		Incremento de la Recaudación	.876**	1.000
	Incremento de la Recaudación	Sig. (bilateral)	<.001	
		N	350	350

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

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se confirma que: las Tecnologías de la información y comunicación tiene relación con el incremento de la recaudación, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.876) y demuestra una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación $Rho=,904$ y un valor $p=000$ mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, ($sig=.000 < 0,05$). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

5.2 Discusión de resultados

En base a la hipótesis general, se confirma que: las tecnologías de la información y comunicación tiene relación con la recaudación tributaria, debido a la correlación de Rho de Spearman (0.791) y destaca una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) por demostrar un coeficiente de correlación $Rho=,791$ y un valor $p=000$ mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, ($sig=.000 < 0,05$). Es por ello que, se acepta la Hipótesis General (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Por tanto, este resultado se relaciona con un estudio realizado de manera local, Bernuy (2022) demostró que existe la relación entre el uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, debido a que P tiene valor de 0.00, y esto, lo hace menor al valor de 0.05, afirmando de esta manera la relación significativa entre las variables, además tiene una tendencia positiva moderada, ($r=0.699$). Asimismo, en México, Lamas (2021), corroboró el nivel de confianza de los mexicanos en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para fines fiscales, asimismo, se demostró que existe una mejora en la tramitología relacionada con la practicidad que hay a la hora de realizar el pago, al implementar las TIC'S de esa determinada manera, la tecnología contribuye reforzando la actividad de recaudación. Así también, Baca (2021) consideró que existe la relación entre gobierno electrónico y su recaudación tributaria de impuesto vehicular en una municipalidad de Lambayeque, debido a que llegó a la conclusión que se encuentran relacionados. Consiguientemente, Javier (2022) determinó que las nuevas

tecnologías de la información y comunicación tienen un impacto positivo en la población, siendo este último el más beneficiado con su implementación.

Además, este resultado se sustenta en el aporte de Rogers (1962) y su teoría de la difusión de la innovación la misma que indica como, porque y a qué velocidad se propagan nuevas ideas o tecnologías en una determinada sociedad. De esta forma, se puede comprender que la teoría de la difusión de la innovación detalla o explica cómo las nuevas vertientes se van abriendo paso en una determinada sociedad.

En base a la hipótesis específica 1, la estrategia de los servicios digitales se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=0.000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación que se hace mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=, 862$. Consiguiente a ello, Bernuy (2022) evidenció que existe relación entre la dimensión seguridad digital y la recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo una relación positiva moderada ($r=0.656$), así también, según Tineo y Carlos (2018) el 80% de sus encuestados mencionaron que se posee escasos recursos tecnológicos como para poder realizar labores y/o actividades, lo que significa que no cuentan con material logístico para desempeñarse de una debida manera.

En la hipótesis específica 2, el fortalecimiento de gestión interna se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=0.000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación que se hace mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,723$. Por consiguiente, en Ecuador según Chávez (2015) demostró la evidente desconfianza y el inconformismo de los contribuyentes teniendo como motivo principal la falta de capacitaciones que permitan el incremento de la confianza y la reducción de la incultura tributaria. Además, consideró necesaria la elaboración de una guía tributaria que ayude a los contribuyentes del GAD Municipal del Cantón Pastaza a incentivar al pago de forma voluntaria, y así, poder obtener una mejor recaudación tributaria, así también en

Ecuador Lamas et al, (2021) mencionaron que el gobierno ha consolidado esfuerzos para mejorar la calidad en atención ciudadana, como proveedor de servicios brindando acceso a la información gubernamental, mediante la implementación de estrategias enfocadas a la transparencia y aplicación del recurso y mejorando la gestión de trámites entre ciudadano y gobierno.

En la hipótesis específica 3, la interacción online se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad de Carabaylo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación que se hace mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,726$.

La interacción online se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad de Carabaylo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación que se hace mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,726$. Según Bernuy (2022) Se evidenció que existe relación entre la dimensión interacción online y la recaudación tributaria ($p=0.000$), siendo una relación positiva moderada ($r=0.499$). (Bernuy, 2022)

En la hipótesis específica 4, tecnologías de la información y comunicación se relaciona con la administración tributaria en la municipalidad de Carabaylo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación que se hace mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,848$. Así como lo manifestó Guillén (2021), quien indicó que, existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de ingresos de la administración Central del MINSA, Lima año 2020. A través de la prueba de correlación de Spearman: con un p -valor 0,000. Existe una relación directa, que indica a mayor uso de un gobierno electrónico habrá mayor eficiencia en la gestión de ingresos. Así mismo, Lamas et al, (2021) indicó que son factores de primera necesidad y los cuales contribuyen a la innovación del método de prestación de servicios, también al implementarlas agudiza los procesos ya preestablecidos brindando una mejor seguridad.

En la hipótesis específica 5, tecnologías de la información y comunicación se relaciona con el cumplimiento tributario de contribuyentes en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación que se hace mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,904$. Por consiguiente, para la dimensión cumplimiento de pago, es el nivel “regular” el predominante con 26 colaboradores (52%), según Bernuy, (2022). También Tacaraya (2021) indicó que el distanciamiento social provocado por el Sarv-cov-2 no influye en el pago de la deuda tributaria. Por último, según Tineo y Carlos (2018) más de la mitad indica que es bueno el pago de tributos establecido por la sociedad, un 40% nos declara el bien, 40% es regular y 8%.

En la hipótesis específica 6, tecnologías de la información y comunicación se relaciona con el incremento en la recaudación en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación que se hace mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,876$. En ese orden de ideas, Bernuy (2022) indicó que el incremento de la recaudación es significativo, por consiguiente, Tineo y Carlos (2018) indicaron que el 76% indica que no hay eficiencia en la recaudación. Finalmente, Lamas (2021) señaló que el cambio y conversión que se ha obtenido con la implementación de la nueva tecnología de información debería ser desarrollada en beneficio social, toda vez, ayudaría a sintetizar los procesos recaudatorios.

Como limitante de la presente investigación, se plantea el hecho de Dentro de las limitaciones que se presentaron a lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación, se resalta que no existe mucho material bibliográfico en relación a trabajos de investigación que entrelazan las variables materia de estudio, más aún, en el ámbito internacional, asimismo, la poca experiencia para realizar este tipo de trabajos de investigación también fue una gran limitación a tener en consideración. Además de la obtención de la aprobación por expertos en la materia.

Conclusiones

1.- Se concluye que, las tecnologías de la información y comunicación están relacionadas con la recaudación tributaria de la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación realizada mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,791$.

2.- Se concluye que, la estrategia de los servicios digitales se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación realizada mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,862$.

3.- Se concluye que, el fortalecimiento de gestión interna se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación realizada mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,723$.

4.- Se concluye que, la interacción online se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación realizada mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,726$.

5.- Se concluye que, las tecnologías de la información y comunicación se relaciona con la administración tributaria en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación realizada mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,848$.

6.- Tecnologías de la información y comunicación se relaciona con el cumplimiento tributario de contribuyentes en la municipalidad de Carabayllo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación realizada mediante la prueba Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=,904$.

7.- Tecnologías de la información y comunicación se relaciona con el incremento en la recaudación en la municipalidad de Carabaylo en el año 2024, con un 95% de confianza y un valor $p=000$ mayor a la significancia ($\alpha = 0.050$). Afirmación realizada mediante la prueba Rho.

Recomendaciones

- 1.- Que los Gobiernos locales y regionales procuren instalar como política de gestión las Tecnologías de información y comunicación, toda vez, que se ha denotado que sí tienen influencia en la recaudación tributaria.
- 2.- Emplear mecanismos de cobranza alternativos, los cuales sean amigables con el contribuyente, mencionar que en los distintos niveles de gobierno existe índices de morosidad, una buena alternativa sería incentivar al pago a través de una plataforma tecnológica, y a su vez, incluir descuentos en moras e intereses por el uso de la misma.
- 3.- Se tiene que invitar al contribuyente a que utilice las nuevas herramientas tecnológicas, ya que, es el nuevo sistema real utilizado en distintas partes del mundo, además que, si se emplea el uso de las nuevas tecnologías y se refuerzan los distintos canales digitales, estos a través del tiempo serán del uso preferente de los contribuyentes.
- 4.- El uso y disfrute de las herramientas tecnológicas no solo ayuda a obtener una mejor gestión pública, debido a la sencillez y modernidad de su función para el ciudadano, sino también para el mismo Estado, debido a que se emplea menos gasto de recursos públicos, como, por ejemplo: papel bond, impresiones, fotocopias, etc., recurso que podría ser destinado a mejorar un servicio específico.
- 5.- La capacitación sobre el personal del gobierno local, es importantísimo debido a que estos servidores públicos deben de manejar los recursos de la manera más óptima posible, ya que, son ellos los que brindaran la primera experiencia de usuario a los contribuyentes, demostrándose así que las herramientas tecnológicas impuestas son versátiles y prácticas, pudiendo establecer el inicio de una nueva modernidad.
- 6.- La recaudación tributaria es esencial para la sostenibilidad de un Distrito, si el municipio desea recaudar más debe de realizar campañas solidarias con el vecino contribuyente, el tener una interacción a distancia mediante redes sociales ayudaría mucho con el fin de mantener una comunicación constante con el administrado, sintiendo así que el municipio no solo se preocupa en recaudar sino también en el bienestar general del distrito.

Bibliografía

- Alarcón, D.; Ramírez, M. y Vílchez, M. (2014). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de la especialidad de inglés-francés, promoción 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle]. Lima. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_23c99d3f71b5b51dc2d59b143d12d3ce
- Alink. M, Van Kommer. V. (2016). *Handbook on Tax Administration*. https://www.ibfd.org/sites/default/files/2021-12/15_090_Handbook_on_Tax_Administration_%28Second%20Revised%20Edition%29_final_web_0.pdf
- Arcaya, R. (2020). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de tercera categoría en las micros y pequeñas empresas comerciales en el distrito de La Victoria, año 2020*. [Trabajo de investigación de grado, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8952/arcaya_armi-chavez_vlm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, M. (2020) *Diseño y Metodología de la Investigación* https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_metodo_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis
- Armas, M. (2007). *Las nuevas tecnologías en las administraciones tributarias*. https://www.ciat.org/Biblioteca/AreasTematicas/AdministracionTributaria/AdministracionTributaria/TICS/2007_nuevas-tecnologias_AATT_armas_eizaga.pdf
- Baca, L (2021) *Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020*. [Tesis de investigación de Doctorado, para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68847/Baca_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernuy, S. (2022). *El uso de las TIC 'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. [Trabajo de investigación de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98787/Bernuy_SSRJ-SD.pdf?sequence=4

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). *Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/856d39ba-7f64-4545-8847-0902589351bc/content>

Chávez, S. (2015) *La Cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza*. [Trabajo de investigación de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf>

Chujutalli, J. y Ormeño, C. (2020) *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital del Rímac*. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortez, D, J., Cardona, D., & Wong, M. (2014). *Gobierno Electrónico: Diagnostico de eficiencia en municipio del programa MUNET*. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2431012>

- Delgado, K. (2022). *Tecnologías de información y recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022*. [Trabajo de investigación de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110379/Delgado_PKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz J. y Díaz L. (2020). *Metodología de la investigación: Concepto, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. https://www.researchgate.net/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables
- Eufracio, J., Moreno, S. y Pomachagua, S. (2021). *Análisis, evaluación y propuesta de mejora de la recaudación del impuesto predial y de alcabala en la Municipalidad Distrital de Sicaya – Huancayo - Junín*. [Tesis de investigación de maestría, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11731/3/IV_PG_MGP_TI_Eufracio_Moreno_Pomachagua_2021.pdf
- Guillen, R (2021) *Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería en la Administración Central del Ministerio de Salud, Lima año 2020* [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60159/Guillen_RRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Javier, M. (2022). *La cultura tributaria y las nuevas tecnologías de información y comunicación, para el cumplimiento de las obligaciones en el servicio de administración tributaria*. [Tesis de investigación de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8271/UNFV_EUPG_Javier_Arango_Miguel_Angel_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kaplan, D (2009). *Lecturas de Filosofía de la Tecnología*. <https://www.barnesandnoble.com/w/readings-in-the-philosophy-of->

[technology-david-m-kaplan-director-the-philosophy-of-food-project/1100851279;jsessionid=A249EB13C19671E1A9F9E82AC7E076C3.prodny_store02-atgap17?ean=9780742564015](https://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/522/5222360005/html/technology-david-m-kaplan-director-the-philosophy-of-food-project/1100851279;jsessionid=A249EB13C19671E1A9F9E82AC7E076C3.prodny_store02-atgap17?ean=9780742564015)

Lamas, S., Flores, G. y Salazar, R. (2021). *El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México*. *Revista de la Universidad de Guadalajara*, 7(14). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/522/5222360005/html/>

Liendo, V. (2022) *La comunicación y la percepción de la recaudación tributaria del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022*. [Tesis de investigación de Maestría, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99960/Liendo_VVL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

López, 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-entiempos-de-coronavirus.pdf>

Márquez, F. (2018). *Estrategia de gestión para mejorar la recaudación municipal en Lima Metropolitana*. [Tesis de investigación de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe:8080/bitstream/handle/20.500.13084/2514/M%c3%81RQUEZ%20VERGARA%20%20FLOR%20DE%20MAR%c3%8dA%20-MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina, J., Abrego, J. y Echevarría, O. (2020). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. [Proyecto Académico del Instituto Politécnico Nacional]. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Consulta amigable*. <https://apps5.mineco.gob.pe/transparenciaingresos/Navegador/default.aspx>

Navas, D., Peña, D., Silva, N. & Mayorga, M. (2022). *Recaudación tributaria para la educación en el Ecuador por la emergencia del Covid-19 en 2020*. *Revista*

Universidad y Sociedad, 14(4), 619-627.
<http://www.scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n4/2218-3620-rus-14-04-619.pdf>

Olazo, E y Campos, E (2018) *Incidencia de la informalidad y evasión fiscal de los comerciantes de ropa y calzado en la recaudación tributaria, Distrito de Chaupimarca 2017* [Tesis para optar por el título profesional de economista, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/794/1/CAMPOS%20SANTIAGO_OLAZO%20ANAYA.pdf

Olivares, J. (2021) *La COVID-19 y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Sechura-2020*. [Tesis de investigación de Maestría, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66975/Olivares_PJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olguín, R. (2018). *El efecto de la confianza en el poder de la autoridad tributaria en el comportamiento de cumplimiento tributario*. [Tesis de investigación de maestría, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/153082/El-efecto-de-la-confianza-en-y-el-poder-de-la-autoridad-tributaria-y-pol%c3%adica-en-el-comportamiento-de-cumplimiento-tributario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pomasunco, M. (2019). *Tecnologías de información y comunicación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria Huancayo 2016-2018*. [Tesis de investigación de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5787/T010_40704530_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia de Consejo de Ministros - *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf?v=1643322501>

- Presidencia de Consejo de Ministros – *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - Decreto Supremo N°004-2013-PCM*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>
- Rivera, Y. (2022) *Gobierno Digital para alternativa de recaudación tributaria de una entidad pública – Lambayeque*. [Tesis de investigación de Maestría, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/93371>
- Rogers, E. (1962). *Diffusion of Innovations*
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000300018
- Rojas Benites, F. M., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10222-10234.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022) *Metodología de la Investigación*
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/>
- Salgado, C. (2018) *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. https://studylib.es/doc/9219810/salgado-cecilia--2018--manual-de-investigaci%C3%B3n.-bibliot...#google_vignette
- Taracaya, K. (2021) *Distanciamiento social provocada por el SARV-COV-2 y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Cachimayo periodo 2020* [Tesis de investigación para optar el Título Profesional de Contador Público] <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11212>
- Tineo, E., Carlos. A (2018). *Propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca, 2017*. [Tesis de investigación de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29194/Tineo_GEE-Carlos_AAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toninelli, R. (2010). *Estrategias para mejorar el cumplimiento voluntario y el cobro de los tributos.*
https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2010/Espanol/uruguay_2010_tema3_argentina_toninelli.pdf

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: EL ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU APORTACIÓN EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2024					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis General:	VARIABLES	ÍTEMS	Criterio o escalas de valoración
¿Cuál es la relación entre el rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?	Determinar la relación entre el rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.	Existe relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.	V1 ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Dimensiones: - Estrategia de los servicios digitales - Fortalecimiento de Gestión Interna - Interacción Online	1-3 4-6 7	Escala Ordinal – Tipo Likert
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:			
¿Cuál es la relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?	Determinar la relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.	Existe relación entre la estrategia de los servicios digitales y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.	V2: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Dimensiones: - Administración tributaria - Cumplimiento tributario de contribuyentes - Incremento de la recaudación	8-10 11-13 14	Escala Ordinal – Tipo Likert
¿Cuál es la relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?	Determinar la relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.	Existe relación entre el fortalecimiento de gestión interna y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.			
¿Cuál es la relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024?	Determinar la relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.	Existe relación entre la interacción online y la recaudación tributaria en la Municipalidad de Carabayllo en el año 2024.			

<p>¿Cuál es la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento en la recaudación en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.</p> <p>Determinar la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.</p> <p>Determinar la relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento en la recaudación en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.</p>	<p>Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y la administración tributaria en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.</p> <p>Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el cumplimiento tributario de contribuyentes en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.</p> <p>Existe relación entre el rol de las tecnologías de la información y comunicación y el incremento en la recaudación en la Municipalidad de Carabaylo en el año 2024.</p>			<p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
Método o enfoque:	Cuantitativo				
Tipo y alcance:	Básico y correlacional				
Diseño:	No experimental – Transversal				
Población:	Población del distrito de Carabaylo				
Muestra:	350 residentes del distrito de Carabaylo				
Instrumentos:	Creación propia				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas e Instrumento
EL ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	La tecnología de la información es el motor del desarrollo y progreso significativo de los gobiernos, toda vez, trae consigo formas innovadoras de administración de recursos en el nuevo mundo moderno, que ha revolucionado a través del internet, según lo definieron Medina, et al. (2020)	Esta variable se sustentará mediante sus tres dimensiones: Estrategia de los servicios digitales, fortalecimiento de la gestión interna y la interacción online, para lo cual, se medirá a través de un instrumento (encuesta), el mismo que cumple la función de recabar información y evaluar la relación entre las variables, asimismo, la encuesta se encuentra compuesta por 7 preguntas con escala ordinal tipo Likert.	- Estrategia de los servicios digitales - Fortalecimiento de Gestión Interna - Interacción Online	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios al contribuyente • Gestión de proyectos • Beneficios al contribuyente • Eficiencia interna • Gestión de la capacitación para usuarios internos • Optimización de los procesos tributarios • Redes Sociales 	<p>La Municipalidad presta servicios al contribuyente de manera frecuente a través de canales digitales. La prestación de servicios al contribuyente facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La gestión de proyectos de la Municipalidad se puede apreciar a través de sus servicios digitales. La gestión de proyectos es importante para el desarrollo de la comunidad. La Municipalidad brinda beneficios al contribuyente a través de su página web. Los beneficios al contribuyente son estímulos para obtener una mejor recaudación. La eficiencia interna brinda los resultados esperados a la población. La eficiencia interna es sinónimo del adecuado uso de recursos públicos. La gestión de capacitación para usuarios internos conlleva a obtener un mejor</p>	<p>Cuestionario Medición Ordinal – Tipo Likert</p> <p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>

					<p>desempeño laboral.</p> <p>La gestión de capacitación de usuarios internos mejora en cuanto a la competitividad organizacional .</p> <p>Es continúa la optimización de procesos tributarios en la Municipalidad .</p> <p>La optimización de procesos tributarios brinda una mejor experiencia de usuario al contribuyente. Las redes sociales son utilizadas para captar contribuyentes .</p> <p>Hay interacción entre las redes sociales del municipio con los contribuyentes .</p>	
--	--	--	--	--	--	--

<p style="text-align: center;">RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>La recaudación tributaria es la primera fuente de financiamiento del Presupuesto público de un País, ya que, son los que permiten contemplar y/o priorizar las necesidades básicas de todos los sectores, tales como: sector educación, seguridad ciudadana, sector salud, etc. Así lo establecieron Navas, et al. (2022).</p>	<p>Esta variable se sustentará mediante sus tres dimensiones: administración tributaria, cumplimiento tributario de contribuyentes y el incremento de la recaudación, para ello, se medirá a través de un instrumento (encuesta), el mismo que cumple con la función de recabar información y evaluar la relación entre las variables, así también, la encuesta se encuentra compuesta por 7 preguntas con escala ordinal tipo Likert.</p>	<p>- Administración tributaria</p> <p>- Cumplimiento tributario de contribuyentes</p> <p>- Incremento de la recaudación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Definición de administración tributaria ● Modernización del sistema tributario ● Cambio de la cultura tributaria ● Gestión de riesgos ● Fiscalización a los contribuyentes ● Efectividad de la cobranza ● Sostenibilidad 	<p>Comprender la definición de administración tributaria ayuda a ser mejor contribuyente. La definición de administración tributaria es clara y simple para los contribuyentes .</p> <p>Es fundamental para mejorar la eficiencia y transparencia en la recaudación de impuestos. La modernización del sistema tributario mejora la atención al contribuyente. El cambio de la cultura tributaria ayudaría a la recaudación de impuestos. El cambio de la cultura tributaria requiere la participación de los contribuyentes .</p> <p>Es importante tener un plan de Gestión de Riesgos. El plan de gestión de riesgos permite mitigar daños, en caso de posibles amenazas. La fiscalización a los contribuyentes se realiza de manera oportuna y adecuada. La fiscalización a los contribuyentes se hace de forma inopinada.</p>	<p style="text-align: center;">Cuestionario Medición Ordinal – Tipo Likert</p> <p style="text-align: center;">Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
--	--	--	---	--	---	---

					<p>La municipalidad es eficiente en cuanto a la efectividad de cobranza.</p> <p>La Subgerencia de Recaudación trabaja para mejorar la efectividad de la cobranza.</p> <p>La sostenibilidad es necesaria para la realización de futuros proyectos.</p> <p>La creación de empleo local da sostenibilidad al distrito.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

INSTRUMENTO

A) Instrumento de la V I denominado., Cuestionario - El rol de las tecnologías de la información y comunicación.

Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
----	-------	---	---	---	---	---

1 La Municipalidad presta servicios al contribuyente de manera frecuente a través de canales digitales.

-
- 2 La prestación de servicios al contribuyente facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
 - 3 La gestión de proyectos de la Municipalidad se puede apreciar a través de sus servicios digitales.
 - 4 La gestión de proyectos es importante para el desarrollo de la comunidad.
 - 5 La Municipalidad brinda beneficios al contribuyente a través de su página web.
 - 6 Los beneficios al contribuyente son estímulos para obtener una mejor recaudación.
 - 7 La eficiencia interna brinda los resultados esperados a la población.
 - 8 La eficiencia interna es sinónimo del adecuado uso de recursos públicos.
 - 9 La gestión de capacitación para usuarios internos conlleva a obtener un mejor desempeño laboral.
 - 10 La gestión de capacitación de usuarios internos mejora en cuanto a la competitividad organizacional.

11 Es continúa la optimización de procesos tributarios en la Municipalidad.

12 La optimización de procesos tributarios brinda una mejor experiencia de usuario al contribuyente.

13 Las redes sociales son utilizadas para captar contribuyentes.

14 Hay interacción entre las redes sociales del municipio con los contribuyentes.

B) Instrumento de la V II denominado, cuestionario – La Recaudación Tributaria. elaboración propia.

Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-------------------	-------------	---------------------	-------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
----	-------	---	---	---	---	---

1 Comprender la definición de administración tributaria ayuda a ser mejor contribuyente.

-
- 2 La definición de administración tributaria es clara y simple para los contribuyentes.
 - 3 Es fundamental para mejorar la eficiencia y transparencia en la recaudación de impuestos.
 - 4 La modernización del sistema tributario mejora la atención al contribuyente.
 - 5 El cambio de la cultura tributaria ayudaría a la recaudación de impuestos.
 - 6 El cambio de la cultura tributaria requiere la participación de los contribuyentes.
 - 7 Es importante tener un plan de Gestión de Riesgos.
 - 8 El plan de gestión de riesgos permite mitigar daños, en caso de posibles amenazas.
 - 9 La fiscalización a los contribuyentes se realiza de manera oportuna y adecuada.
 - 10 La fiscalización a los contribuyentes se hace de forma inopinada.
 - 11 La municipalidad es eficiente en cuanto a la efectividad de cobranza.

12 La Subgerencia de Recaudación trabaja para mejorar la efectividad de la cobranza.

13 La sostenibilidad es necesaria para la realización de futuros proyectos.

14 La creación de empleo local da sostenibilidad al distrito.

Presupuesto (Recursos humanos, logísticos, tecnológicos y otros)

Presupuesto

ITEM	PRECIO UNITARIO (S/.)	IMPORTE (S/.)
A. Recursos Humanos		
Profesional en estadística y datos	300.00	300.00
Asesoría en redacción	200.00	200.00
B. Recursos Materiales		
Papel Bond A4 (millar)	12.00	18.00
Lapiceros	2.00	10.00
Lápices	1.50	6.00
Corrector	2.50	5.00
Borrador	2.00	4.00
Engrapador	8.00	8.00
Grapas	3.50	3.50
Perforadoras	7.00	14.00
Resaltador	4.00	8.00
Agenda	15.00	15.00
Impresiones	0.50	70.00
Libros	50.00	50.00

C. Recursos Tecnológicos

Internet	120.00	600.00
Servicio de telefonía	55.00	275.00
Electricidad	100.00	500.00

D. Otros

Transporte	100.00	500.00
------------	--------	--------

TOTAL		286.50
-------	--	--------
