UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – 2023.

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LESLLIE LUCIA, SAAVEDRA CHAVEZ
JORGE GONZALO, ZANABRIA ESTRELLA

PUCALLPA – PERÚ
2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 8:10 A.M ...del día sábado 07 de setiembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga **(Presidente),** Mg. Roger Lozano Ruiz **(Miembro) y** Dr. Jackie Frank Chang Saldaña **(Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y RECAUDACION TRIBUTARIA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Jorge Gonzalo Zanabria Estrella y Leslie Lucia Saavedra Chavez, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 8:30 A.M del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

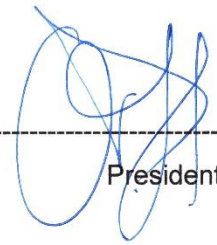
Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Rizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz



Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña



Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Asesor

Bach. Jorge Gonzalo Zanabria Estrella



Tesista

Bach. Lesllie Lucia Saavedra Chavez



Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0282-2024.**

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – 2023"

Autor(es)	:	**SAAVEDRA CHAVEZ, LESLLIE LUCIA**
		ZANABRIA ESTRELLA, JORGE GONZALO
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES**

Presenta un **porcentaje de similitud de 7%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 20/06/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Lesslie Lucia Saavedra Chavez

Autor de la tesis titulada: Tecnologías de información y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 09 / 2024

Email: SAAVEDRALESSLIELUCIA@GMAIL.COM Firma: Lesslie Lucia S.Ch

Teléfono: 931237368 DNI: 46668866

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Jorge Gonzalo Zanabria Estrella

Autor de la tesis titulada: Tecnologías de información y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Cs. Económicos, Administrativos y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15/09/2024

Email: Gonzazaes269@gmail.com Firma: 

Teléfono: 953254188 DNI: 45995657

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres, las personas más importantes de nuestras vidas, a ellos se los dedicamos este importante logro de nuestras vidas, porque son nuestro mayor orgullo y la mayor razón de éxito en todo lo que hacemos.

Saavedra y Zanabria.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades universitarias, y en especial a los de nuestra prestigiosa Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables, quienes mediante su gestión hacen todo lo posible que los egresados tengan esa calidad educativa para poder aportar en los diversos problemas de nuestra región en especial en el campo administrativos de las entidades públicas y privadas.

Gracias a las autoridades municipales de la provincia de Coronel Portillo por atender nuestra solicitud de ingresar a sus instalaciones y poder realizar nuestra investigación, así como a los trabajadores de la sede recaudadora, quienes nos brindaron su valioso tiempo y respondieron el cuestionario con honestidad, para que pudiera recopilar los datos necesarios de mi trabajo.

También expresamos nuestro total agradecimiento al Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, quien asumió con mucha responsabilidad la asesoría de esta investigación de nuestra apreciada Universidad Nacional de Ucayali y Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables, que sin su valioso aporte no habríamos logrado la culminación y la defensa de la tesis presente.

.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I. 19
EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19
1.1. Descripción del problema 19
1.2. Formulación del problema 20
1.2.1. Problema general 20
1.2.2. Problemas específicos 20
1.3. Objetivos 21
1.3.1. Objetivo general 21
1.3.2. Objetivos específicos 21
1.4. Hipótesis 22
1.4.1. Hipótesis general 22
1.4.2. Hipótesis especifica 22
1.5. Variables 23
1.6. Operacionalización de variables 24
1.7. Justificaciones 24
1.7.1. Justificación Teórica 24
1.7.2. Justificación Metodológica 25
1.7.3. Justificación Practica 25
CAPÍTULO II. 26
MARCO TEÓRICO 26
2.1. Antecedentes del problema 26
2.1.1. Internacional 26
2.1.2. Nacional 28
2.1.3. Tesis locales 30
2.2. Bases teóricas del problema 31
2.2.1. Base teoría de la variable 1 31
2.2.2. Base teórica de la variable 2 33
2.3. Definición de términos básicos 36
CAPÍTULO III. 38

MARCO METODOLOGICO 38
3.1. Método de investigación 38
3.2. Población y muestra 39
3.2.1. Población 39
3.2.2. Muestra 39
3.3. Instrumentos de recolección de datos 39
3.3.1. Técnicas 39
3.3.2. Instrumentos de recolección 39
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 40
3.4. Procedimiento de recolección de datos 40
3.5. Tratamientos de los datos 40
CAPÍTULO IV. 41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 41
4.1. Descripción de los resultados 41
4.2. Prueba de normalidad 46
4.3. Pruebas para las hipótesis 46
4.4. Discusión de los resultados 48
CONCLUSIONES 54
SUGERENCIAS 56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 57
ANEXOS 62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 24
Tabla 2. Variable 1 Tecnologías de la información vs Variable 2 Recaudación tributaria. 41
Tabla 3. Dimensión 1 Transformación vs Variable 2 Recaudación tributaria. 42
Tabla 4. Dimensión 2 Interacción vs Variable 2 Recaudación tributaria. 43
Tabla 5. Dimensión 3 Transacción vs Variable 2 Recaudación tributaria. 44
Tabla 6. Dimensión 4 Personalización vs Variable 2 Recaudación tributaria. 45
Tabla 7. Prueba de Shapiro-Wilk. 46
Tabla 8. Correlación sobre la Variable 1 Tecnologías de la información vs Variable 2 Recaudación tributaria. 46
Tabla 9. Correlación sobre la Variable 1 Tecnologías de la información vs Dimensión 1 Transformación. 47
Tabla 10. Correlación sobre la Variable 1 Tecnologías de la información vs Dimensión 2 Interacción. 47
Tabla 11. Correlación sobre la Variable 1 Tecnologías de la información vs Dimensión 3 Transacción. 48
Tabla 12. Correlación sobre la Variable 1 Tecnologías de la información vs Dimensión 4 Personalización. 48

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. 38
Figura 2. Variable 1 Tecnologías de la información vs Variable 2 Recaudación tributaria. 41
Figura 3. Dimensión 1 Transformación vs Variable 2 Recaudación tributaria. 42
Figura 4. Dimensión 2 Interacción vs Variable 2 Recaudación tributaria. 43
Figura 5. Dimensión 3 Transacción vs Variable 2 Recaudación tributaria. 44
Figura 6. Dimensión 4 Personalización vs Variable 2 Recaudación tributaria. 45

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia. 63
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos 64

RESUMEN

El objetivo general de este trabajo de investigación es establecer la relación que existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023. Con una población de 32 trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, con una muestra que corresponderá a los 32 trabajadores total identificados en la poblacional, de tipo Básica, con un nivel no experimental y un diseño descriptivo correlacional-causal. Resultados: Los trabajadores establecieron que la relación que existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1% y también se observa, un Rho de 0,674 que es positivo moderado y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

Palabras claves: *Tecnologías de la información, recaudación tributaria y transformación.*

ABSTRACT

The general objective of this research work is to establish the relationship that exists between information technologies and tax collection in the tax administration service of the provincial municipality of Coronel Portillo - 2023. With a population of 32 workers in the tax collection area of the provincial municipality of Colonel Portillo, with a sample that will correspond to the total 32 workers identified in the population, of Basic type, with a non-experimental level and a descriptive correlational-causal design. Results: The workers established that the relationship that exists between information technologies and tax collection in the tax administration service of the provincial municipality of Coronel Portillo – 2023; is regular in 53.1% and it is also observed, a Rho of 0.674 which is moderately positive and a p-value .000, accepting the general hypothesis: There is a direct and significant relationship between information technologies and tax collection in the tax administration service of the provincial municipality of Coronel Portillo – 2023.

Keywords: Information technologies, tax collection and transformation.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ocupan un lugar importante en la vida diaria de las personas y por ello casi tenemos que adaptarnos a ellas.

Este trabajo, titulado “Recaudación del Impuesto sobre Vehículos y Gobierno Electrónico en la Administración Tributaria de Lima”, pretende mostrar la importancia de las tecnologías de la información y las comunicaciones y que el Estado no es ajeno al uso de las herramientas tecnológicas y su utilización tiene como objetivo proporcionar a las personas servicios de alta calidad a través de la recaudación de impuestos. Es importante recordar que un buen enfoque gubernamental hacia las TI y su uso adecuado por parte de la sociedad hará que la comunicación entre el gobierno y la sociedad sea más efectiva.

Por supuesto, el Perú no es actualmente un líder en el desarrollo de capacidad de investigación e innovación. Por lo tanto, es sumamente importante para la difusión y transferencia de tecnología determinar cómo se llevan a cabo estos procesos y prestar más atención a las tecnologías que existen en el mundo y que pueden provocar cambios importantes en la motivación de los diferentes sectores económicos. Desde el desarrollo de las herramientas tecnológicas, han traído cambios sin precedentes en la forma en que se transmite la información de un lugar a otro, sin importar el espacio, iniciando así una revolución digital que ayuda a que la conectividad y el intercambio de datos sean conocidos a nivel mundial.

Según Graells (2020), las tecnologías de la información y las comunicaciones, en adelante TIC, son un conjunto de logros tecnológicos proporcionados por la tecnología informática, de telecomunicaciones y

audiovisual, entre los que se incluyen los siguientes logros: computadoras, teléfonos, Internet, aplicaciones multimedia y virtualización dispositivo realidad.

A nivel internacional, según López (2020), la comunicación remota se ha convertido en algo esencial, debido al aislamiento controlado por la mayoría de los países de Coronavirus, usó rápidamente no solo por las personas, sino también por las criaturas, la naturaleza, la naturaleza, la naturaleza, la naturaleza , quintaesencia, naturaleza y naturaleza por ejemplo, ciudades, porque es el único canal que puede comunicarse en el orden de comunicación tradicional; también a nivel internacional, en México, los procesos de recaudación de deudas se han mejorado para mejorar la calidad del servicio y la información proporcionada a los ciudadanos para que el gobierno pueda optimizar la calidad de sus vidas los costos operativos se minimizan y se aceleran para aumentar el consumo de impuestos (Lamas et al., 2021).

Mientras tanto, la recaudación tributaria en América Latina también ha experimentado muchos cambios: en Ecuador se han tomado una serie de medidas para aumentar los ingresos tributarios y también se han creado aplicaciones en línea para llamar la atención de los contribuyentes sobre el espíritu tributario de su estado conciencia sobre las actividades económicas y sociales del país y de su gente. (Mejía et al., 2019). Por otro lado, en realidad Perú, es necesario, porque en las organizaciones estatales, el trabajo no es suficiente, a diferencia de otros países latinoamericanos y en una situación representada por Covid-19, sin embargo, la educación en la industria y la atención médica. Esta situación se ha resuelto para acceder a la información necesaria con herramientas tecnológicas (Juehua et al., 2021).

El uso de estas tecnologías es del 70% al 300%, en nuestro país hay muchas limitaciones para el uso de aquellos, lo que enfatiza dos puntos importantes: el factor económico de una cierta parte de las personas y negativa a usar, especialmente La generación (Caillaux, 2020).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Desde que se desarrollaron las herramientas tecnológicas, han originado cambios sin antecedentes en la manera en la que se transfiere la información de un lugar hacia otro sin importar el espacio, iniciando así la revolución digital mediante el cual la conectividad y el intercambio de datos es conocido mundialmente, con la posibilidad de conectarse por cualquier dispositivo electrónico. (Bernuy, 2022)

En el contexto internacional, en México se mejoraron los procesos de recaudación, con la aplicación de las TICs con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios e información que se brindó a los ciudadanos, de manera que, el gobierno pudo optimizar la calidad de vida de estos, se minimizó los costos operacionales y agilizó los procesos recaudatorios, para incrementar la recaudación fiscal. (Lamas, Flores & Salazar, 2021)

En otro contexto, la recaudación tributaria en América Latina, también pasó por diferentes cambios, y fue en Ecuador, donde se empleó una serie de políticas para incrementar los ingresos tributarios, además se generaron aplicaciones web para atraer la atención del contribuyente sobre la moral tributaria, como también su percepción en relación a las acciones económicas y sociales del país con los ciudadanos. (Mejía, Jordán & Parrales, 2019)

Como modelo tradicional las municipalidades han sufrido siempre del fenómeno de la evasión tributaria. La administración pública se ha enmarcado en la búsqueda y desarrollo de instrumentos para una mejor

recaudación de tributos, esto viene de la mano con la revolución tecnológica y por ende en el desarrollo de nuevas herramientas informáticas donde le contribuyente realice sus pagos de manera oportuna y responsable. En ese sentido tenemos que diagnosticar y analizar procesos de la tributación municipal y sus consecuencias en el presupuesto de la comuna municipal. (Colan, 2020).

A nivel nacional el factor de la recaudación tributaria es un aspecto muy delicado dado que se realizan grandes esfuerzos por parte del Estado peruano para que más personas tributen ya que de los recursos financieros que se puedan obtener servirán de base para la ejecución de obras físicas como infraestructuras que posibilitarán el desarrollo de los pueblos. Y de esta manera se sentirá la presencia del Estado busca el bien común de los ciudadanos de todas las regiones del país. Pero ello es una labor extremadamente delicada que requiere del concurso de especialistas y expertos en el campo de la tributación y que se expidan las reformas jurídicas y normas legales pertinentes. (Colan, 2020).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de

administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?

- ¿Qué relación existe entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?

- ¿Qué relación existe entre la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?

- ¿Qué relación existe entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer la relación que existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación que existe relación existe entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

- Indicar la relación que existe entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

- Demostrar la relación que existe la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

- Evaluar la relación que existe entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe una relación directa y significativa entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

1.4.2. Hipótesis especifica

- Existe una relación directa y significativa entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

- Existe una relación directa y significativa entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio

de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

- Existe una relación directa y significativa entre la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

- Existe una relación directa y significativa entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1

- Variable 1 Tecnologías de la información.

1.5.2. Variable 2

- Variable 2 Recaudación tributaria.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Tecnologías de la Información	Según Zambrano (Citado por Delgado, 2023), definió que, es el conjunto de tecnologías empleadas para el control, con el manejo de la información y gestión de riesgo a partir de sistemas de información, se puede detectar actitudes que minimizan el pago de tributos, además, las TICs, es relevante en la prestación de servicios para garantizar el cumplimiento y a la asistencia al contribuyente.	La variable Tecnologías de la Información se definirá de manera operacional con sus dimensiones en un cuestionario con escala de likert e ítems.	Transformación	-Innovación tecnológica. -Rediseño de procesos. -Intercambio de Información.
			Interacción	-Comunicación interpersonal. -Comunicación social
			Transacción	-Portal SAT móvil. -Consultas de trámites en línea. -Medio de pago electrónico.
			Personalización	-Portal web. -Formularios para descargar. -Portal transparencia.
Recaudación tributaria	Según Decreto Supremo Nº 156-2004-EF (Citado por Delgado, 2023), precisó que, es la acción de materia tributaria para generar recursos financieros, cuando la comunidad cumple con las obligaciones tributarias, sean personas naturales o jurídicas, por lo tanto, la recaudación, gestión y control de los tributos municipales son de autoridad del Gobierno Local, y al cumplirlo no se generará una compensación directa por parte del Municipio hacia el contribuyente.	La variable Recaudación tributaria se definirá de manera operacional con sus dimensiones en un cuestionario con escala de likert e ítems.	Impuestos municipales	-Impuesto predial. -Impuesto de alcabala. -Impuesto al patrimonio vehicular.
			Tasas municipales	-Servicio público o arbitrios. -Servicios administrativos.

Fuente: *Adaptado de Delgado (2023)*.

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación Teórica

Teóricamente, esto estará justificado, ya que este estudio enriquecerá y arrojará luz sobre el complejo de estudios sobre

tecnologías de información y elevar la recaudación tributaria en las municipalidades.

1.7.2. Justificación Metodológica

Desde un punto de vista metodológico, porque los métodos utilizados en este estudio sobre tecnologías de información y elevar la recaudación tributaria en las municipalidades, como la recolección, el procesamiento de los datos recolectados y las herramientas para su recolección, serán un insumo y a la vez un precedente para futuras investigaciones.

1.7.3. Justificación Practica

En términos prácticos, porque con los resultados que se obtengan en este estudio sobre tecnologías de información y elevar la recaudación tributaria en las municipalidades, se podrá resolver oportunamente la solución y problemas de gestión de obras públicas y desarrollo socioeconómico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Internacional

Bolívar (2019), en su tesis Propuesta de lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) caso de estudio: alcaldía del municipio Juan José Mora del Estado Carabobolo, concluyó que:

> Los funcionarios creen que el proceso de recaudación tiene fallas debido a una serie de factores, entre ellos: La falta de un sistema informático en línea para el Trabajo por Cuenta Propia y la Recaudación de Impuestos Municipales que permita un acceso eficiente y oportuno a recursos para revisar sus acciones y errores mecánicos.

Lamas, Flores & Salazar (2021), en su estudio El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México, sostuvieron que:

> Los resultados de este estudio muestran que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene consecuencias positivas para los ciudadanos, ya que facilitan los procesos fiscales para cumplir con las obligaciones tributarias de los ciudadanos.

Díaz (2022), en su tesis El gobierno digital como estrategia para innovar el sistema fiscal en México, sostuvo que:

> no se trata de publicar en un sitio web un formulario o transacción para establecer una interacción con los ciudadanos y las entidades públicas, más bien implica transformar el proceso para eliminar esa necesidad de interacción y en lugar de ello, las dependencias deben establecer una nueva relación con el ciudadano, a esto se le denomina gobierno digital. Siguiendo esta idea y trasladándola al ámbito fiscal, se puede concluir que si pagar impuestos significa sacrificios, entonces el legislador debe hacer cómoda toda su tributación, considerando que este principio genera impuestos más altos y así reduce la evasión fiscal a plazos de los contribuyentes.

Cedeño, Menéndez, Rodríguez & Rosales (2023), en su estudio Análisis de las TICS en las administraciones tributarias: énfasis en el cumplimiento y asistencia al contribuyente, sostuvieron que:

> la introducción de las TIC en el ámbito tributario ha dado lugar a un nuevo modelo de funcionamiento en el que ha surgido una Administración más abierta y comunicativa, y que ha logrado una trascendental cercanía a los contribuyentes al facilitar más información sobre sus funciones y competencias y agilizar sus trámites. Estas tecnologías permiten a las instituciones innovar en su trabajo

y servicios y facilitan la interconexión de la información, permitiendo la reutilización de la información tributaria.

2.1.2. Nacional

Pomasunco (2019), en su tesis Tecnologías de información y comunicación en del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huancayo 2016-2018, tuvo como conclusión que:

> La evaluación del modelo económico arrojó una correlación significativa fuerte y positiva entre las TIC y la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huancayo 2016-2018. Es decir, un incremento o mejora en las TIC lograra incrementar la recaudación el impuesto predial. Con esto queda demostrado la importancia de esta investigación.

Colan (2020), en su tesis Plataformas digitales y recaudación tributaria en una municipalidad de Ayacucho, 2019, sostuvo que:

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

Bernuy (2022), en su tesis El uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana ,2022, concluyó que:

> Existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio con una correlación de r=0,699 y un nivel de significancia de 0,00<0,05 determinado mediante la prueba del coeficiente R de Pearson.

Esquivel (2022), en su tesis El gobierno electrónico y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, sostuvo que:

> Los resultados mostraron que es predominante un nivel bueno (74.4%) de gobierno electrónico y un nivel bueno (73%) de cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, el puntaje de Wald es 34.579, mayor que 4 (punto de corte), y la significancia entre variables es p: 0.000 < α: 0.001. Así, se concluyó que existe influencia entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Delgado (2023), en su investigación Tecnologías de información y recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022, sostuvo que:

> Según el puntaje de Spearman la correlación es de 0.383 y el p-valor es de 0.000, por lo que se acepta la

hipótesis, indicando que las variables del SAT de Lima están correlacionadas.

2.1.3. Tesis locales

Torres y Solorzano (2022), en su tesis Uso de aplicaciones móviles y la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Huipoca, Ucayali, año 2022, sostuvieron que:

> se halló que el Rho de Spearman entre las variables V1: Uso de aplicaciones móviles y V2: Recaudación tributaria arrojó un valor de 0.789, mostrándose así que existe entre ellas una correlación positiva y alta; por su lado el valor p fue 0.001 el cual siendo menor que la significancia establecida (0,05) ha sido un argumento muy sólido para rechazar la correspondiente hipótesis nula. Como conclusión se obtuvo que el uso de aplicaciones móviles se relaciona significativamente con la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Huipoca, Ucayali, año 2022.

Chaparro (2022), en su tesis Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) y su relación en la gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019, concluyó que:

> Los resultados mostraron que el 50% de los empleados confirmaron que el uso y manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sitio de estudio es moderado y aceptaron la hipótesis

general de que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) es moderado. Bilateral) es 0.005, lo que se correlaciona positivamente con los servicios de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2019.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de Tecnologías de información

Según Graells (2020), las tecnologías de información y comunicación en adelante TIC´s son un cúmulo de desarrollos tecnológicos que provee la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que abarca los avances vinculados con las computadoras, la telefonía, el internet, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual.

Según Zambrano (Citado por Delgado, 2023), definió que, es el conjunto de tecnologías empleadas para el control, con el manejo de la información y gestión de riesgo a partir de sistemas de información, se puede detectar actitudes que minimizan el pago de tributos, además, las TICs, es relevante en la prestación de servicios para garantizar el cumplimiento y a la asistencia al contribuyente.

Son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear,

modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. (Pomasunco, 2019)

Según Esteves (Citado por Bernuy, 2022), Señaló que la tecnología de la información sirve a un modelo único de administración pública y de manera similar, el uso apropiado de la tecnología de la información promoverá una gestión eficiente y productiva de la información de las instituciones administrativas y los ciudadanos.

2.2.1.2. Dimensiones de Tecnologías de información

- Dimensión 1 transformación

Según Zambrano (Citado por Delgado, 2023), esta dimensión se basa en los servicios brindados a los contribuyentes de forma electrónica, es decir que se pasa de un contenido estático, brindado con guías informativas, boletines y procedimientos; se sustituyó con el contenido dinámico, es decir la información más amplia y actualizada, en función del momento temporal, ubicación geográfica y del dispositivo conectado.

- Dimensión 2 interacción

Según Zambrano (Citado por Delgado, 2023), esta dimensión se basa, a la acción desde el momento en que el contribuyente se presenta en la pantalla, de manera que, se puede comunicar con funcionarios, con el uso de llamadas telefónicas o por la aplicación Web.

- Dimensión 3 transacción

Según Zambrano (Citado por Delgado, 2023), esta dimensión se basa, las acciones efectuadas por los contribuyentes en el portal móvil, donde estas transacciones son simples, es decir se puede presentar una declaración con validación de cálculos por el software, sin embargo, no se puede contar con la validez de datos contra la información ya identificada por la administración. Esta situación demostró que, se pueden realizar todas las operaciones y consultas de trámites en línea.

- Dimensión 4 personalización

Según Zambrano (Citado por Delgado, 2023), esta dimensión se basa, que, al contar con los servicios de asistencia e información, se identificó que los sistemas de información son personalizados según las condiciones particulares de los contribuyentes, por lo tanto, el acceso a la información fue por el portal web, de transparencia o en formularios para descargar.

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de la recaudación tributaria

Según Decreto Supremo Nº 156-2004-EF (Citado por Delgado, 2023), precisó que, es la acción de materia tributaria para generar recursos financieros, cuando la comunidad cumple con las obligaciones tributarias, sean personas naturales o jurídicas, por lo tanto, la recaudación,

gestión y control de los tributos municipales son de autoridad del Gobierno Local, y al cumplirlo no se generará una compensación directa por parte del Municipio hacia el contribuyente.

El artículo 55 del Código Tributario define la recaudación como la facultad de las Administraciones Tributarias de obtener el pago de las obligaciones que gestiona mediante la utilización de servicios bancarios y financieros. (Bernuy, 2022)

La recaudación tributaria, según el Art. 55° del TUO del Código Tributario Art. 55°, estableció que la administración tributaria tuvo como función principal la recaudación de los tributos. Los impuestos municipales se crearon a favor de los gobiernos locales y con parte de ellos se pueden realizar obras, mejoramiento de la infraestructura y administración de servicios dentro de su competencia. (Ayllón, 2017)

Alayo (Citado por Bernuy, 2022), Se define como una actividad realizada por una entidad (que puede ser un estado o un gobierno) cuyo objetivo principal es invertirlo y/o utilizarlo para sus actividades de acuerdo con sus funciones.

2.2.2.2. Dimensiones de Satisfacción

- Impuestos municipales

Según el Decreto Supremo Nº 156-2004-EF, 2004 (Citado por Delgado, 2023), son los tributos que están en

beneficio de los gobiernos locales, de manera que, no se dará la contraprestación directa hacia el contribuyente, porque se ha cumplido con el pago.

El artículo 5 de la Ley de Impuestos Municipales estipula que los Gobiernos Locales serán responsables de la recaudación de los impuestos municipales, pero que los contribuyentes no obtendrán ninguna ventaja especial del municipio por su cooperación. El impuesto sobre bienes inmuebles, la alcabala, el impuesto sobre el patrimonio de los vehículos, el impuesto sobre las apuestas, el impuesto sobre el juego y el impuesto sobre espectáculos públicos no deportivos son ejemplos de impuesto locales. (Bernuy, 2022)

- Tasas municipales

Según el Decreto Supremo Nº 156-2004-EF, 2004 (Citado por Delgado, 2023), las tasas municipales fueron creadas por el consejo municipal, con el objetivo de generar la prestación efectiva de un servicio administrativo de parte de la municipalidad.

Las tasas municipales, incluidos los impuestos especiales, los derechos de licencia y los costes administrativos, también son responsabilidad de los gobiernos locales. (Bernuy, 2022)

2.3. Definición de términos básicos

- Tecnología

Es un conjunto de conceptos y conocimientos científicos que las personas utilizan para lograr objetivos específicos, que pueden ser resolver el problema de una persona específica o satisfacer algunas de sus necesidades. (Equipo editorial Etecé, 2020)

- Información

La información consiste en un conjunto de datos que se monitorean y organizan para crear un informe basado en un fenómeno o entidad. (Pérez y Gardey, 2021)

- Recaudacion

El proceso de recolectar (obtener o recibir) dinero o recursos se llama recaudación de fondos. (Pérez y Merino, 2022)

- Tributo

Es el beneficio pecuniario que requiere el Estado en el ejercicio de su soberanía de conformidad con la solvencia legal y pagando los gastos necesarios para lograr su fin. (Villegas, 2023)

- Administración tributaria

- Tasa

Se trata de un impuesto que paga el gobierno por la prestación eficiente de servicios públicos adaptados al contribuyente. (Villegas, 2023)

- Contribución

Este impuesto resulta de la realización de obras públicas o de la realización de actividades gubernamentales. (Villegas, 2023)

- Impuesto

El pago de este impuesto no da lugar a una compensación directa del Estado al contribuyente. Lo mismo ocurre con el impuesto sobre la renta. (Villegas, 2023)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básica, fomenta la exploración de mayor información empírica que contribuya con la comprensión de la problemática presentada en la investigación, así como la exposición de teoría referente a las variables. (Bairagi y Munot, 2019)

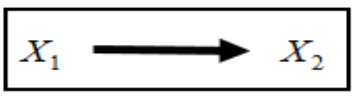
3.1.2. Nivel de investigación

Este estudio fue destinado a un diseño no experimental. Levin y Rubin (2022), quienes muestran que las observaciones de las variables de estudio están limitadas por el hecho de que no fueron alteradas de ninguna manera.

3.1.3. Diseño de investigación

Se estableció un diseño descriptivo – correlacional causal, y de acuerdo a Bairagi y Munot (2019), argumentan que lo descriptivo se basa en la minuciosidad de los procesos y características de las variables que se tienen a bien desarrollar. En lo referido a correlacional causal, Gómez (2020) explican con ello se logra intuir la relación entre las variables y saber si influyen entre sí.

Figura 1. *Esquema de investigación.*



Donde:

M : muestra de estudio.

X_1 : Tecnologías de Información.

X_2 : Satisfacción de los Servidores Públicos.

⟶: Correlación causal X_1 sobre X_2.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de este estudio fueron todos los 32 trabajadores del área de servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

3.2.2. Muestra

Fue una muestra poblacional, es decir fueron todos los 32 trabajadores del área de servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Fue la encuesta, técnica que permitió recoger información relevante de las variables tecnologías de información y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

3.3.2. Instrumentos de recolección

El cuestionario midió la variable tecnologías de información, y tuvo 15 ítems, 5 ítems por dimensión, así mismo, los ítems serán medidos con escalas de likert de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

El cuestionario midió la variable 2 recaudación tributaria, y tuvo 12 ítems, 6 ítems por dimensión, así mismo, los ítems serán

medidos con escalas de likert de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados mediante una ficha de Juicio de expertos por 2 profesionales relacionado al área de investigación y la confiabilidad será mediante una prueba piloto de 10 individuos utilizando el estadístico alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó permiso de aplicación en la sede de estudio, luego se empleó la codificación numérica en los cuestionarios, finalmente se creó una base de datos cuantitativo, para el análisis descriptivo e inferencial.

3.5. Tratamientos de los datos

El procesamiento se realizó con uso del programa SPSS versión 29.0 y la presentación mediante la estadística descriptiva con tablas de frecuencias cruzadas y gráficos estadísticos, así como también mediante la estadística inferencial con la prueba de normalidad y la prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman, y las decisiones fueron de aceptación ya que el p-valor fue menor de 0.05 (Ver capítulo de resultados)

CAPÍTULO IV

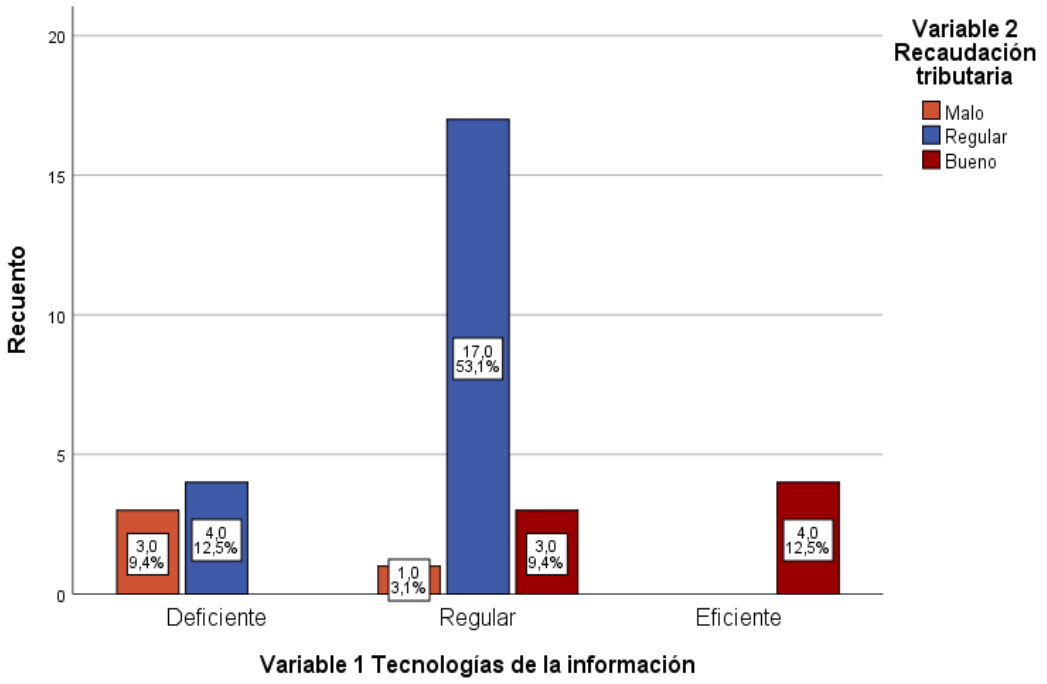
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los resultados

Tabla 2. *Variable 1 Tecnologías de la información vs Variable 2 Recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Tecnologías de la información	Deficiente	Recuento	3	4	0	7
		% del total	9,4%	12,5%	0,0%	21,9%
	Regular	Recuento	1	17	3	21
		% del total	3,1%	53,1%	9,4%	65,6%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Recuento	4	21	7	32
		% del total	12,5%	65,6%	21,9%	100,0%

Figura 2. *Variable 1 Tecnologías de la información vs Variable 2 Recaudación tributaria.*



Resultado:

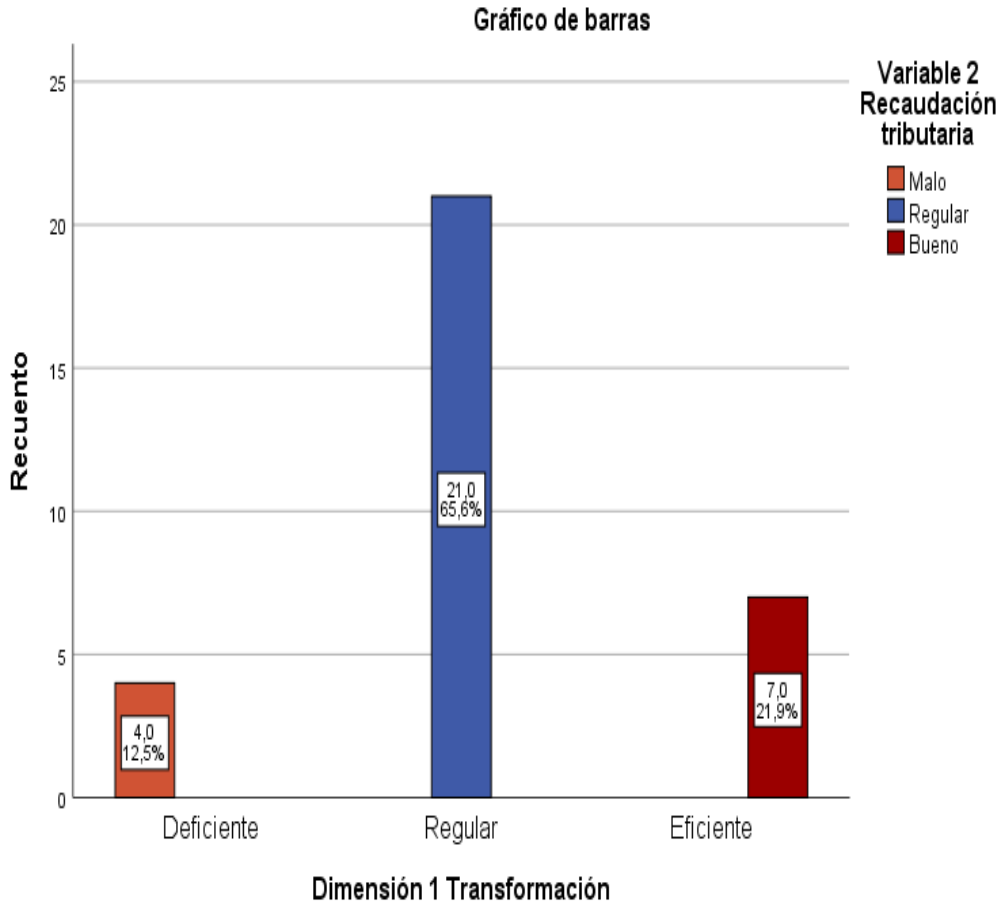
Los trabajadores establecieron que la relación que existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de

administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%.

Tabla 3. *Dimensión 1 Transformación vs Variable 2 Recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 1 Transformación	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	0	21	0	21
		% del total	0,0%	65,6%	0,0%	65,6%
	Eficiente	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	21,9%	21,9%
Total		Recuento	4	21	7	32
		% del total	12,5%	65,6%	21,9%	100,0%

Figura 3. *Dimensión 1 Transformación vs Variable 2 Recaudación tributaria.*



Resultado:

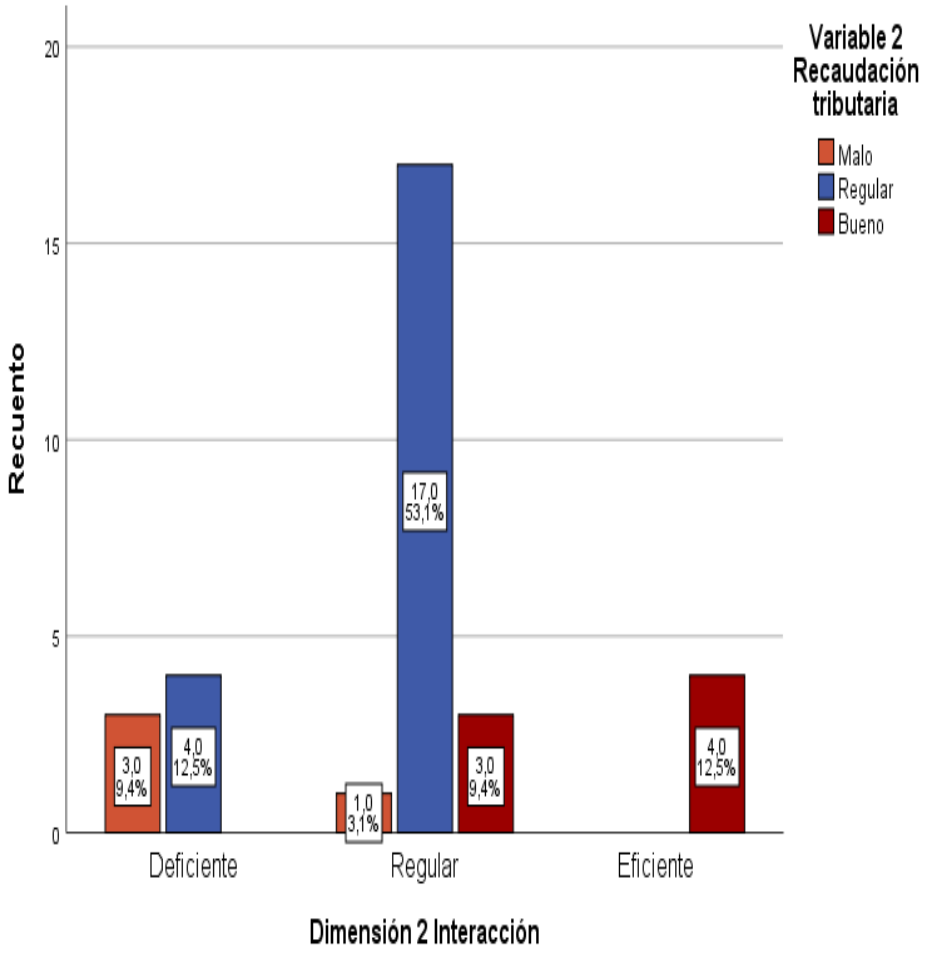
Los trabajadores dieron a conocer la relación que existe relación existe entre la transformación de las tecnologías de información y la

recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 65,6%.

Tabla 4. *Dimensión 2 Interacción vs Variable 2 Recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 2 Interacción	Deficiente	Recuento	3	4	0	7
		% del total	9,4%	12,5%	0,0%	21,9%
	Regular	Recuento	1	17	3	21
		% del total	3,1%	53,1%	9,4%	65,6%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Recuento	4	21	7	32
		% del total	12,5%	65,6%	21,9%	100,0%

Figura 4. *Dimensión 2 Interacción vs Variable 2 Recaudación tributaria.*



Resultado:

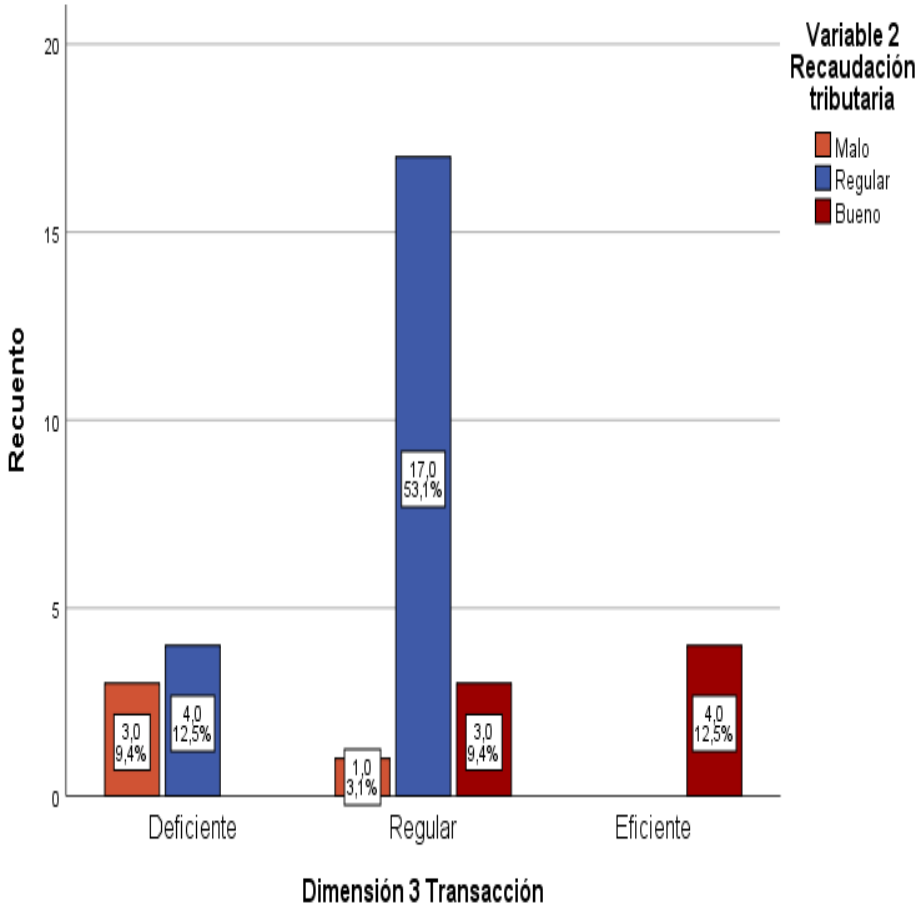
Los trabajadores indicaron que la relación que existe entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en

el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%.

Tabla 5. *Dimensión 3 Transacción vs Variable 2 Recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 3 Transacción	Deficiente	Recuento	3	4	0	7
		% del total	9,4%	12,5%	0,0%	21,9%
	Regular	Recuento	1	17	3	21
		% del total	3,1%	53,1%	9,4%	65,6%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Recuento	4	21	7	32
		% del total	12,5%	65,6%	21,9%	100,0%

Figura 5. *Dimensión 3 Transacción vs Variable 2 Recaudación tributaria.*



Resultado:

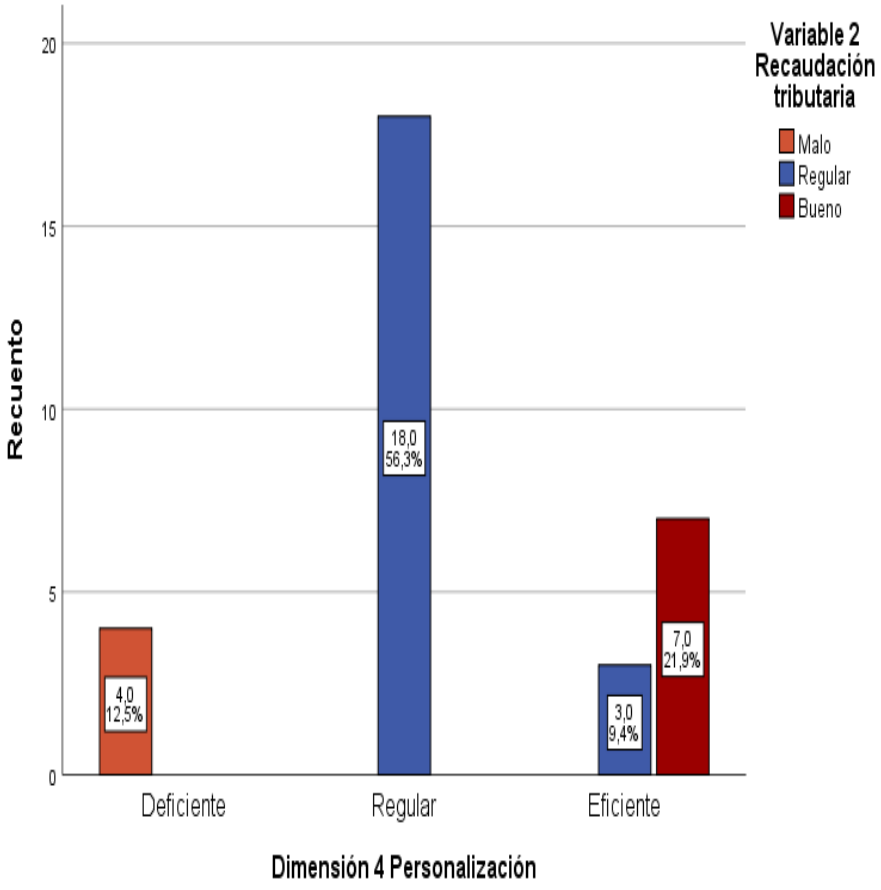
Los trabajadores demostraron que la relación que existe la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria

en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%.

Tabla 6. *Dimensión 4 Personalización vs Variable 2 Recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 4 Personalización	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	0	18	0	18
		% del total	0,0%	56,3%	0,0%	56,3%
	Eficiente	Recuento	0	3	7	10
		% del total	0,0%	9,4%	21,9%	31,3%
Total		Recuento	4	21	7	32
		% del total	12,5%	65,6%	21,9%	100,0%

Figura 6. *Dimensión 4 Personalización vs Variable 2 Recaudación tributaria.*



Resultado:

Los trabajadores establecieron que la relación que existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de

administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 7. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Transformación	,753	32	,000
Dimensión 2 Interacción	,753	32	,000
Dimensión 3 Transacción	,753	32	,000
Dimensión 4 Personalización	,783	32	,000
Variable 1 Tecnologías de la información	,753	32	,000
Variable 2 Recaudación tributaria	,753	32	,000

Interpretación:

Se obtuvo el siguiente todos los valores de Sig. son menores de 0,05 por lo que se optó por utilizar el Rho Spearman para la correlación de las hipótesis estudiadas.

4.3. Pruebas para las hipótesis

Tabla 8. *Correlación sobre la variable 1 tecnologías de la información vs variable 2 recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Variable 1 Tecnologías de la información	Coeficiente de correlación	,674
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Resultados:

Se observa en la tabla, un Rho de 0,674 que es positivo moderado y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

Tabla 9. *Correlación sobre la dimensión 1 transformación vs variable 2 recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Dimensión 1 Transformación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	32

Resultados:

Se observa en la tabla, un Rho de 1 que es positivo y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 1: Existe una relación directa y significativa entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

Tabla 10. *Correlación sobre la dimensión 2 Interacción vs variable 2 recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Dimensión 2 Interacción	Coeficiente de correlación	,674
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Resultados:

Se observa en la tabla, un Rho de 0,674 que es positivo y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 2: Existe una relación directa y significativa entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

Tabla 11. *Correlación sobre la dimensión 3 transacción vs variable 2 recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Dimensión 3 Transacción	Coeficiente de correlación	,674
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Resultados:

Se observa en la tabla, un Rho de 0,674 que es positivo moderado y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 3: Existe una relación directa y significativa entre la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

Tabla 12. *Correlación sobre la dimensión 4 personalización vs variable 2 recaudación tributaria.*

			Variable 2 Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Dimensión 4 Personalización	Coeficiente de correlación	,873
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Resultados:

Se observa en la tabla que existe un Rho de 0,873 positivo alto y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 4: Existe una relación directa y significativa entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

4.4. Discusión de los resultados

Para los resultados con respecto a los objetivos se obtuvo que, los trabajadores establecieron que la relación que existe entre las tecnologías

de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%; también los trabajadores dieron a conocer la relación que existe relación existe entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 65,6%; así mismo los trabajadores indicaron que la relación que existe entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%; también los trabajadores demostraron que la relación que existe la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%; y por ultimo los trabajadores establecieron que la relación que existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; es regular en un 53,1%.

Los que se debatieron con el estudio de Bolívar (2019), en su tesis Propuesta de lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) caso de estudio: alcaldía del municipio Juan José Mora del Estado Carabobolo, Manifestó que los funcionarios creen que los procedimientos de cobranza son deficientes debido a una serie de factores que incluyen: Falta de sistemas de autoevaluación y cobranza de servicios públicos en

línea para obtener recursos de manera efectiva y oportuna para operaciones fallidas del propio mecanismo de control; para Lamas, Flores & Salazar (2021), en su estudio “Uso y Aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Materia Tributaria: Perspectivas de los Contribuyentes Mexicanos” consideran que los resultados obtenidos en este estudio reflejan la opinión pública sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación es positiva, porque facilita el proceso de casos tributarios para cumplir con la obligación de los ciudadanos de pagar impuestos; Pomasunco (2019) en su trabajo “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Tributación Predial de los Servicios de Administración Tributaria de Huancayo 2016-2018” concluye que la evaluación de modelos económicos muestra que las TIC y la Propiedad de Huancayo existe una fuerte correlación positiva entre la recaudación tributaria. Es decir, un incremento o mejora en las TIC lograra incrementar la recaudación el impuesto predial. Con esto queda demostrado la importancia de esta investigación y por último Colan (2020), en su tesis Plataformas digitales y recaudación tributaria en una municipalidad de Ayacucho, 2019, sostuvo que se determinó la existencia de relación positiva significativa baja entre las variables de estudio, toda vez que el coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall fue 0,367 por lo que se concluyó que existe relación positiva y significativa baja entre plataformas digitales y recaudación tributaria en una Municipalidad de Ayacucho – 2019. Demostrando la hipótesis siendo que p = 0,00 entonces 0,00<0,05.

Para los resultados de las hipótesis se observa, un Rho de 0,674 que es positivo moderado y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis general:

Existe una relación directa y significativa entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; también se observa en la tabla, un Rho de 1 que es positivo y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 1: Existe una relación directa y significativa entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; un Rho de 0,674 que es positivo y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 2: Existe una relación directa y significativa entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; también un Rho de 0,674 que es positivo moderado y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 3: Existe una relación directa y significativa entre la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023; así mismo existe un Rho de 0,873 positivo alto y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 4: Existe una relación directa y significativa entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

Quienes comparan y discuten con Díaz (2022) en su artículo “El gobierno digital como estrategia de innovación para el sistema tributario mexicano” sostienen que el gobierno digital no se trata de publicar formularios o transacciones en un sitio web para crear interacción con los

ciudadanos. , esto significa cambiar los procesos para eliminar la necesidad de interacción, y las instituciones deben construir una nueva relación con los ciudadanos llamada gobernanza digital. Siguiendo esta idea y trasladándola al ámbito fiscal, se puede concluir que si pagar impuestos significa sacrificios, entonces el legislador debe hacer cómoda toda su tributación, teniendo en cuenta que este principio genera impuestos más altos y así reduce la evasión fiscal de los contribuyentes; Cedeño, Menéndez, Rodríguez y Rosales (2023) en su estudio “Análisis de las TIC en la Administración Tributaria: Énfasis en el Cumplimiento y Asistencia a los Contribuyentes” también consideran que la introducción de las TIC en la tributación ha creado una nueva perspectiva, más abierta y comunicativa. el modelo operativo del Estado, para lograr una extrema intimidad con los contribuyentes, brindando mayor información sobre sus funciones y atribuciones y simplificando trámites. Estas tecnologías permiten a las instituciones innovar en su trabajo y servicios y facilitan la interconexión de la información, permitiendo la reutilización de la información tributaria; tamboe con el estudio de Bernuy (2022), en su tesis El uso de las TIC’S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana ,2022, concluyó que existe una correlación positiva de grado moderada entre las variables de estudio, dado que, se alcanzó una correlación r=0,699 con un nivel de significancia de 0.00<0.05, resultado obtenido mediante la prueba de coeficiente R de Pearson; así mismo el estudio de Esquivel (2022), en su tesis El gobierno electrónico y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, sostuvo que los resultados

mostraron que es predominante un nivel bueno (74.4%) de gobierno electrónico y un nivel bueno (73%) de cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, la puntuación de Wald es 34.579, que es mayor que 4 (punto de corte), y la significancia entre variables es p: 0,000 < α: 0,001. Por lo tanto, se concluye que existe influencia entre gobierno electrónico y obligaciones tributarias en el año 2021 en el municipio de Lima metropolitana.

CONCLUSIONES

- Se observa, un Rho de 0,674 que es positivo moderado y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Se observa, un Rho de 1 que es positivo y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 1: Existe una relación directa y significativa entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Se observa, un Rho de 0,674 que es positivo y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 2: Existe una relación directa y significativa entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Se observa, un Rho de 0,674 que es positivo moderado y un p-valor ,000, aceptando la hipótesis especifico 3: Existe una relación directa y significativa entre la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Se observa, un Rho de 0,873 positivo alto y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 4: Existe una relación directa y significativa entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en

el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.

SUGERENCIAS

- Los resultados de este estudio demostraron que existe una relación moderada entre las tecnologías de la información y la recaudación tributaria en el Departamento de Administración Tributaria del Municipio Coronel Portillo-2023. Esto significa que la autoridad debe desplegar mejores canales de comunicación y revisar los procesos de atención personalizada para lograr la excelencia en sus servicios.
- En cuanto al proceso de agilización en línea, no sólo el proceso de recaudación de impuestos debe seguir la política electrónica del gobierno, sino que los gobiernos provinciales y distritales a nivel nacional también necesitan herramientas tecnológicas para apoyar la gestión física. Las agencias de gestión, a cambio, proporcionan a las personas información precisa.
- Utilizar herramientas existentes para ambas variables, porque de esta manera se podrán confirmar y discutir mejor los resultados de futuras investigaciones, estableciendo límites a lo largo de las dimensiones de cada variable.
- De acuerdo a los resultados de la recaudación tributaria y las tecnologías de información, por lo que surge la necesidad de un mejor sistema de información personal acorde a las circunstancias específicas de los contribuyentes, por ejemplo, como portales de transparencia que deben actualizarse constantemente, para que los contribuyentes puedan buscar y completar formularios en un lenguaje sencillo y comprensible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ayllón, K. (2017). *Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon_SKDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bairagi, V., & Munot, M. (2019). *Research Methodology: A Practical and Scientific Approach. CRC Press.* https://books.google.com.pe/books?id=5tKFDwAAQBAJ&dq=correlational+research+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s

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

Bolívar, J. (2019). *Propuesta de lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) caso de estudio: alcaldía del municipio Juan José Mora del Estado Carabobo*. [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8500/wbolivar.pdf?sequence=1

Caillaux, C. (2020). ¿Cuánto ha transformado la tecnología nuestras vidas durante la pandemia? Conexión ESAN, 1. https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/13/cuanto-ha-

transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia/%0Ahttps://bit.ly/3lvMZxD

Cedeño Coya, J. Y., Menéndez Mera, M. H., Rodríguez Vera, C. J., & Rosales Delgado, L. M. (2023). Análisis de las TICS en las administraciones tributarias: énfasis en el cumplimiento y asistencia al contribuyente. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(1), 3026–3044. https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.470

Colan, J. (2020). *Plataformas digitales y recaudación tributaria en una municipalidad de Ayacucho, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94802/Colan_AJC-SD.pdf?sequence=1

Chaparro, O. (2022). *Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) y su relación en la gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019.* [Tesis de maestríao, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5705/B9_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_OMAR_CHAPARRO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, K. (2023). *Tecnologías de información y recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110379/Delgado_PKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, M. (2022). *El gobierno digital como estrategia para innovar el sistema fiscal en México*. [Tesis de maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/8505/FCCA-M-2022-1244.pdf?sequence=1

Equipo editorial Etecé (2020). *Definición de tecnología.* https://concepto.de/tecnologia/

Esquivel, E. (2022). *El gobierno electrónico y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80726/Esquivel_MEM-SD.pdf?sequence=1

Graells, P. (2020). LAS TIC Y SUS APORTACIONES A LA SOCIEDAD. DIM. https://cutt.ly/BCbA0Ie

Gómez, E. (2020). Correlational analysis of an investigation. Revista Universidad y Sociedad. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf

Jaquehua, R., Escudero, F. & Salazar, S. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. Revista Multidisciplinar, 5(6), 1-12. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1365/1880

Lamas Santillan, J. F., Flores Ortega, G., & Salazar Mendoza, R. E. (2021). El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México.: The use and application of information and communication technologies in tax matters:

the taxpayer's perspective in Mexico. Inicio, (14), 45–53. https://doi.org/10.32870/dfe.vi14.13

Lamas, F., Ortega, G. & Salazar, R. (2021). El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fi scal: la perspectiva del contribuyente en México. Diagnostico empresarial, 14, 45-53. https://dfe.cucea.udg.mx/index.php/dfe/article/view/13/7

Levin, R, Rubin, D.(2022). *Estadística para Administración y Economía Mexico: amara Nacional de la Industria Editorial Mexicana; 2008*. https://drive.google.com/file/d/0BzXIxkCfil5UeHVSaHFqRE9LMDg/view?resourcekey=0-IxTANUpi9YzcuJ18AqWzEA

Lopez Garcia, E. (2020). Uso de las TIC en tiempos del nuevo coronavirus. Copcyl: https://www.copcyl.es/wp-content/uploads/2020/04/USO-DE-LAS-TIC-en-tiempos-de-coronavirus.pdf

Mejía, G., Jordán, R. & Parrales, G. (2019). Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88, pp. 1147-1165. https://www.redalyc.org/journal/290/29062051010/html/

Pérez, J., y Gardey, A. (2021). *Información - Qué es, importancia, formas y clasificación.* https://definicion.de/informacion/

Pérez, J., y Merino, M. (2022). *Recaudación - Qué es, definición y concepto.* https://definicion.de/recaudacion/

Pomasunco, M. (2019). *Tecnologías de información y comunicación en del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huancayo 2016-2018*. [Tesis 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

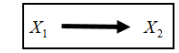
Torres, L., y Solorzano, Y. (2022). *Uso de aplicaciones móviles y la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Huipoca, Ucayali, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6599/B9_2023_UNU_CONTABILIDAD_2022_T_LAURA-TORRES_YESELA-SOLORZANO_V1.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Villegas, H. (2023). *Curso de Finanzas, Derecho Tributario y Financiero. Tomo I - Buenos Aires.* https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_entiende.html

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: Tecnologías de información y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023.

<table>
<tr><th>PROBLEMAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th><th>METODOLOGIA</th></tr>
<tr><td>Problema General
-¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?</td><td>Objetivo General
- Establecer la relación que existe entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.</td><td>Hipótesis General
Existe una relación directa y significativa entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.</td><td rowspan="5">Variable 1: Tecnologías de la Información.</td><td>Transformación</td><td>-Innovación tecnológica.
-Rediseño de procesos.
-Intercambio de Información.</td><td rowspan="8">Población
32 trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.
Muestra
Corresponderá a los 32 trabajadores total identificados en la poblacional
Tipo
Básica
Nivel
No experimental
Diseño
Descriptivo correlacional-causal
Esquema

Donde:
M: Muestra.
X1: V1.
X2: V2.
: Relación causal
X_1 sobre X_2
Técnicas
Encuesta
Instrumento
Cuestionario</td></tr>
<tr><td>Problema especifico
-¿Qué relación existe entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?
- ¿Qué relación existe entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?
- ¿Qué relación existe entre la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?
- ¿Qué relación existe entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023?</td><td>Objetivo específico
- Conocer la relación que existe relación existe entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Indicar la relación que existe entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Demostrar la relación que existe la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Evaluar la relación que existe entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.</td><td>Hipótesis Especificas
- Existe una relación directa y significativa entre la transformación de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Existe una relación directa y significativa entre la interacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Existe una relación directa y significativa entre la transacción de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.
- Existe una relación directa y significativa entre la personalización de las tecnologías de información y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – 2023.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Variable 2: Recaudación tributaria.</td><td>Impuestos municipales</td><td>-Impuesto predial.
-Impuesto de alcabala.
-Impuesto al patrimonio vehicular.</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Tasas municipales</td><td>-Servicio público o arbitrios.
-Servicios administrativos.</td><td></td></tr>
</table>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1 - TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Estimado trabajador le entrego este cuestionario que permitirá extraer información sobre la investigación "*Tecnologías de información y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023*". Los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Transformación						
01	La municipalidad provincial de Coronel Portillo cuenta con innovación tecnológica para la recaudación de impuestos y tasas					
02	La municipalidad provincial de Coronel Portillo en su rediseño de servicios y procesos a los ciudadanos está a disposición de los contribuyentes.					
03	El SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo ofrece a disposición de los contribuyentes una línea para observaciones y sugerencias.					
04	El SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo dispone de tecnología para el servicio que brinda.					
05	La base de datos del SAT la municipalidad provincial de Coronel Portillo contiene información actualizada.					
Interacción		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
06	El SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo utiliza medios masivos de comunicación social.					
07	Las comunicaciones que el SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo pone a disposición del ciudadano están formuladas en lenguaje llano.					
08	El asesor de la municipalidad provincial de Coronel Portillo conoce la información que necesita el contribuyente y maneja los conceptos tributarios.					
09	Los usuarios observan el esmero en el trato del sectorista de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
10	La municipalidad provincial de Coronel Portillo comunica previamente las fechas de vencimiento.					
Transacción		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	El contribuyente de la municipalidad provincial de Coronel Portillo puede conocer el estado de los trámites presentados a través de su plataforma virtual					
12	El SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo ofrece un portal móvil para que el contribuyente se mantenga informado a través de su celular					
13	La información de la municipalidad provincial de Coronel Portillo que se brindan a través de la plataforma virtual se encuentra constantemente actualizada					
14	El contribuyente de la municipalidad provincial de Coronel Portillo puede enterarse sobre las formas de pagos por medio de la página Web u otra publicidad.					
15	Se comunica a los contribuyentes sobre diversos medios de pago diferentes al pago en caja SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo					
Personalización		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

16	El contribuyente puede realizar sus consultas en la página Web del SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
17	Las indicaciones para el llenado de los formularios de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tienen un lenguaje sencillo y comprensible					
18	El contribuyente puede encontrar la información requerida y necesaria en el portal Web del SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
19	La información del portal transparencia de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se publica en la web institucional.					
20	La información del portal transparencia de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se actualiza constantemente.					

CUESTIONARIO 2 – RECUADACIÓN TRIBUTARIA

Estimado trabajador le entrego este cuestionario que permitirá extraer información sobre la investigación "*Tecnologías de información y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - 2023*". Los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Impuestos municipales						
01	El SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.					
02	La recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es relevante para solventar los requerimientos que se presentan en su localidad					
03	Los contribuyentes de la municipalidad provincial de Coronel Portillo presencian algún tipo de comunicación en las redes sociales respecto al pago del impuesto predial					
04	El contribuyente de la municipalidad provincial de Coronel Portillo conoce sus obligaciones tributarias a fin de evitar sanciones y/o multas.					
05	El registro de pagos de los contribuyentes se encuentra disponible en la página web de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
06	El SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo comunica al contribuyente que la presentación de la declaración jurada dentro del plazo establecido genera beneficios					
Tasas municipales		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
07	Los costos de servicios municipales se encuentran acorde al servicio brindado por la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
08	Los costos de los arbitrios se encuentran acorde al servicio brindado por la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
09	El SAT de la municipalidad provincial de Coronel Portillo comunica al contribuyente que la presentación de la declaración jurada dentro del plazo establecido genera beneficios					
10	Las tasas que paga el contribuyente están de acuerdo al concepto de tramitación de procedimientos administrativos de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
11	El registro de pagos de los contribuyentes se encuentra disponible en la página web por la municipalidad provincial de Coronel Portillo.					
12	Los contribuyentes de la municipalidad provincial de Coronel Portillo presencian algún tipo de comunicación en las redes sociales respecto al pago de las tasas municipales.					