



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**Sistema de pago web en la atención al contribuyente de una  
municipalidad de Lima Metropolitana 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rubio Trillo Luis Anibal ([orcid.org/0000-0003-4082-8462](https://orcid.org/0000-0003-4082-8462))

ASESOR:

Dr. Perez Perez Miguel Angel ([orcid.org/0000-0002-7333-9879](https://orcid.org/0000-0002-7333-9879) )

CO-ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa ([orcid.org/0000-0002-4906-895X](https://orcid.org/0000-0002-4906-895X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA-PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

*En primer lugar, a Jehová Padre, por ser la fortaleza mía y de mis hijas, a mis padres que siempre están con nosotros, por su apoyo siempre, son la mayor motivación para cumplir objetivos y sueños.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A nuestra universidad y la plana docente por permitirme la oportunidad de estudiar esta maestría que me permitirá mejorar mis conocimientos, a mis hijas que son mi fuerza e inspiración, a todos los amigos que conocí en esta experiencia.*

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	19
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	19
3.3. Escenario de estudio.....	22
3.4. Participantes.....	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.6. Procedimiento.....	24
3.7. Rigor científico.....	25
3.8. Método de análisis de datos.....	25
3.9. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	38

REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

Tabla 1: Códigos recurrentes de la categoría Sistema Web (Enraizamiento y densidad) .....	27
Tabla 2: Códigos recurrentes de la categoría Atención al Contribuyente (Enraizamiento Densidad) .....	29
Tabla 3: Coeficientes de coocurrencia de la categoría Sistema Web.....	31
Tabla 4: Coeficientes de la categoría Atención al Contribuyente.....	32

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Códigos recurrentes de la categoría Sistema Web (Enraizamiento y densidad) .....	28
Figura 2: Códigos recurrentes de la categoría Atención al Contribuyente (Enraizamiento Densidad) .....	30
Figura 3: Coeficientes de coocurrencia de la categoría Sistema Web.....	31
Figura 4: Coeficientes de la categoría Atención al Contribuyente.....	32
Figura 5: Categoría Sistema web.....	33
Figura 6: Categoría Atención al Contribuyente.....	34

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo revelar como es el Sistema de pago web y su vinculación con la atención al contribuyente en una municipalidad de lima metropolitana, para lo cual se hizo uso de técnicas de investigación a través de entrevistas semiestructuradas a los servidores públicos de las diferentes áreas vinculadas con el uso, implementación, control y difusión del sistema web. A través de los resultados obtenidos por los coeficientes se concluyó que existía vinculación relevante entre los coeficientes implementación de charlas con fraude que era un factor importante a desarrollar y consolidar para que los contribuyentes pudieran realizar operaciones de pago y gestión con confianza, asimismo, otro factor relevante y con alto nivel de coocurrencia era la relación entre seguridad de la información que debe tener el módulo de pago y se complementa con los coeficientes de objetivos que se tomaron en cuenta en el diseño, implementación y desarrollo del sistema web lo cual quedo debidamente justificado.

Asimismo, la atención al contribuyente es un factor constante a tomar en cuenta por la entidad, cuyo objetivo es lograr la satisfacción del contribuyente en el uso y acceso al sistema web, que le permita realizar sus operaciones de manera confiable, encuentre un adecuado proceso de atención y la gestión de sus procesos los cuales se encuentran debidamente monitoreados por el personal de la entidad a fin de resolver sus dudas y consultas, logrando que el contribuyente pueda pagar sus obligaciones tributarias.

**Palabras Clave:** Sistema web, Pago electrónico, Atención al Contribuyente, Gestión de servicios.



## Abstract

The objective of this research work was to reveal what the web payment system is like and its link with taxpayer service in a municipality of metropolitan Lima, for which research techniques were used through semi-structured interviews with public servants of the different areas related to the use, implementation, control and dissemination of the web system. Through the results obtained by the coefficients, it was concluded that there was a relevant link between the coefficients, the implementation of talks with fraud, which was an important factor to develop and consolidate so that taxpayers could carry out payment and management operations with confidence, as well as another factor. Relevant and with a high level of co-occurrence was the relationship between information security that the payment module must have and is complemented by the objective coefficients that were taken into account in the design, implementation and development of the web system, which was duly justified.

Likewise, attention to the taxpayer is a constant factor to be taken into account by the entity, whose objective is to achieve the satisfaction of the taxpayer in the use and access to the web system, which allows them to carry out their operations in a reliable manner, find an adequate process of attention and management of its processes which are duly monitored by the entity's staff in order to resolve their doubts and queries, ensuring that the taxpayer can pay their tax obligations.

**Keywords:** Web system, Electronic payment, Taxpayer Service, Service management.

## I. INTRODUCCIÓN

En América Latina y el Caribe Marulanda et al (2,018) para los gobiernos es un desafío constante la recaudación tributaria entendiéndose que los índices de evasión tributaria son aun significativos a pesar de los esfuerzos que realizan las administraciones tributarias por revertir esta realidad.

El Banco Interamericano de Desarrollo durante el año 2,018 en su proyecto “Pagos Digitales de Gobierno para Promover la Inclusión Financiera” apoyó a los gobiernos de cuatro países en promover y promover la digitalización de sus pagos y gestión de cobranza de manera que también promoviera la inclusión financiera. Colombia, Jamaica, Nicaragua y Perú fueron elegidos para participar en este proyecto con la aprobación de cada gobierno.

Asimismo, establece que existen varios factores determinantes que permiten lograr mejoras en la eficiencia de los procesos presupuestales incrementando así la transparencia de sus gestiones mediante el uso de pagos de manera electrónica. Estos factores son: Desarrollo del sistema de pagos y su infraestructura, descentralización operativa, tecnológica y presupuestaria, la tercerización de pagos y recaudaciones y nivel de inclusión financiera.

Durante el desarrollo de este proyecto se han podido identificar grandes progresos en la recaudación de los pagos de los gobiernos locales, se ha evidenciado excelentes niveles de pagos electrónicos en los distintos ámbitos de gestión como por ejemplo pagos y transferencias entre entidades del gobierno, el pago a proveedores, el pago a personas, y el gran reto de sumarle a esto los pagos de los ciudadanos a las entidades estatales.

Un factor a considerar dentro de la problemática en la recaudación municipal y en su conjunto en la recaudación tributaria de los gobiernos es la evasión tributaria.

Es así que en el año 2,022 la política fiscal y la gobernanza nacional y regional en Latinoamérica y Centroamérica a través de programas cooperativos de cumplimiento tributario, representan una oportunidad importante para Latinoamérica y Centroamérica, y señala que los datos de 2020 muestran que los ingresos no recaudados en 2018 fueron 6,1 % del PIB de la región. Además, la

evasión de impuestos de rentas personales y empresariales sigue siendo alta en un 3,8 por ciento, así como la evasión del IVA.

Por otro lado, la aparición en el mundo de la pandemia del SARS COV-19 acrecentó el sostenimiento económico de las distintas naciones sin dejar lado el impacto social, exigiendo que los gobiernos intervengan con diversas políticas de salud y sobre todo económicos, orientados a mitigar el impacto de la pandemia.

En este marco, los municipios no han quedado ajenos a este problema, sabiendo que su recaudación se vería seriamente afectada y disminuida provocando que muchas caigan en situación de no poder solventar sus gastos y sobre todo la prestación de servicios con lo cual se afectarían directamente la atención al contribuyente en cuanto a no percibir servicios esenciales como la limpieza pública, seguridad y otros de impacto directo en la ciudadanía.

El impacto en nuestro país afecto directamente la economía, más aún para los municipios puesto que los contribuyentes no pueden cumplir con sus obligaciones tributarias debido al impacto que propició el conjunto de restricciones que se implementaron por el Gobierno durante el estado de emergencia sanitaria nacional.

En el Perú, se decretó el confinamiento por 90 días que declaró el gobierno a través de D.S. (2020) y sus posteriores ampliaciones, esto agravó el alto índice de morosidad predial y de tributos municipales, afectando de manera significativa a los gobiernos locales pues al no contar don el presupuesto suficiente no podría garantizar el otorgamiento de servicios básicos de calidad a sus contribuyentes, sobre todo a los más vulnerables.

A nivel local esta problemática también se presenta en un municipio de la ciudad de Lima Metropolitana donde los índices de morosidad superaban el 35% anual, durante este periodo las proyecciones presupuestales eran inciertas, poniendo en riesgo el brindar las atenciones básicas a los contribuyentes, traducidas en servicios básicos como la limpieza, el mantenimiento y la seguridad; servicios prestados por la entidad y que son financiados mediante la recaudación directa de los contribuyentes.

Ante esta realidad problemática se busca reorientar la gestión tributaria promoviendo el pago oportuno y responsable, para cual se plantea y formula los siguientes problemas generales:

¿Cómo es el Sistema de Pago Web en una municipalidad de Lima Metropolitana? Y asimismo ¿Cómo es el proceso de atención al contribuyente, en una municipalidad de Lima metropolitana, año 2,022? Para luego intentar develar ¿De qué manera el sistema de pago Web repercute en la atención al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana?

Planteando problemas específicos como: ¿Cuáles son los alcances del Sistema de pago web en una municipalidad de Lima metropolitana, 2,022? ¿Cuáles son las limitaciones del sistema de pago web en una municipalidad de Lima metropolitana 2,022? Asimismo, ¿Cuáles son los alcances de la atención al contribuyente de una municipalidad de Lima metropolitana, 2,022? ¿Cuáles son las limitaciones de la atención al contribuyente en una municipalidad de Lima metropolitana, 2,022?

Como objetivos generales se ha propuesto:

Revelar cómo es el Sistema de Pago Web en una municipalidad de Lima Metropolitana, Asimismo analizar cómo es el proceso de atención al contribuyente, en una municipalidad de Lima metropolitana, año 2,022. Y también revelar de qué manera el sistema de pago Web repercute en la atención al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana 2022.

Planteando objetivos específicos como:

- Analizar cuáles son los alcances del Sistema de pago web en una municipalidad de Lima metropolitana, 2,022.
- Analizar cuáles son las limitaciones del sistema de pago web en una municipalidad de Lima metropolitana, 2,022.
- Revelar cuáles son los alcances de la atención al contribuyente de una municipalidad de Lima metropolitana, 2,022.
- Revelar cuáles son las limitaciones de la atención al contribuyente en una municipalidad de Lima metropolitana, 2,022

Por su parte, la justificación del presente trabajo se basa en el sentido de conocer la magnitud del impacto tributario y con ello la afectación de los servicios que presta la entidad al contribuyente. La búsqueda de información puntual relacionada dentro del ámbito local fue escasa por lo que este trabajo permitirá replicar y contribuir a futuras investigaciones. El estudio aplicara metodología cuantitativa para evaluar las categorías relacionadas a la atención al contribuyente. Se contribuirá adoptando esta modalidad de recaudación que permita al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y recibir atenciones de servicios que les son necesarios.

Cabe señalar que esta propuesta también fue elaborada por el gobierno de acuerdo al documento de la OCDE de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos “Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública”. PERÚ: Gestión Integrada para el Crecimiento Inclusivo”, que promueve el uso y la adopción de tecnología para mejorar sus procesos de gestión y atención, asimismo fomentar el acceso a los ciudadanos hacia un proceso de innovación digital que todas las administraciones públicas deben seguir con el foco principal de creación de valor público e impacto en los servicios al ciudadano.

## II. MARCO TEÒRICO

### ANTECEDENTES

En el presente capítulo, inicialmente se expondrá los antecedentes o investigaciones previas a nivel nacional e internacional con respecto a la eficacia de la implementación de un sistema de pago web que permita la mejora en la atención al contribuyente de una municipalidad de Lima metropolitana. De igual manera se presentarán teorías relacionadas a la investigación las cuales permitirán ampliar y comprender la necesidad de implementar los cambios y mejoras en la gestión de la entidad.

Chepkoech (2022) analiza la necesidad de financiar sus gastos que tienen tanto los gobiernos de los países desarrollados y los que están en desarrollo, determinando a través de la aplicación de instrumentos cualitativos como son las encuestas realizadas las cuales determinaron que deben lograr la sostenibilidad de la recaudación de sus ingresos. Para el cumplimiento de este objetivo se hace necesario promover la eficiencia de los servicios y el desarrollo que se genera, para lo cual se pone en marcha la implementación de un sistema de pago electrónico, todo esto bajo el desarrollo de una investigación de tipo transversal teniendo como público objetivo el gobierno de Nairobi.

La recolección de la data fue a través de cuestionarios cuyo resultado mostro que el uso de los servicios de pago electrónicos mejora la recaudación de los ingresos y hace sostenible este proceso. El desarrollo de un aplicativo móvil en plataforma Android, además del diseño e implementación de un portal web que facilitó la recaudación de los ingresos, los resultados obtenidos hacen evidente y recomendable que el gobierno implemente políticas orientadas a aumentar la conciencia tributaria a través de campañas de difusión que logren que los consumidores obtengan la información correcta y necesaria en lo que corresponde a la gestión de recaudación de ingresos.

Cubillos y Rodríguez (2021) establecen en su trabajo de investigación con enfoque mixto tanto desarrollado en la ciudad de Bogotá que para determinar el comportamiento de los consumidores se basa en sus necesidades durante la compra, las posibilidades de uso en diferentes plataformas y sus características.

De esta forma, se forma un conjunto de vínculos que el consumidor conecta para tomar una decisión de compra y actuar de acuerdo a las necesidades que quiere satisfacer. La plataforma Mercadolibre.com define ciertos parámetros que tanto el comprador como el vendedor deben cumplir. Estas funciones están diseñadas para facilitar el proceso comercial y, por lo tanto, la gestión del sitio web. Luego de conocer el proceso comercial surge un factor importante que es la confianza que la plataforma mercadolibre.com brinda al consumidor. La plataforma brinda al cliente la información que necesita para investigar y generar confianza para realizar una compra a través de ellos; Esto va de la mano con la seguridad de datos que ofrece la plataforma en relación con el registro de datos personales y el uso de datos y la coordinación de pedido de un producto o servicio, que incluye las posibilidades de una compra y un cliente exitosos. Debe estar diseñado de acuerdo con la comprensión del cliente de la plataforma y cómo la interpreta desde su perspectiva. La seguridad que ofrece la plataforma está relacionada con la línea denominada Mercado Pago, que ofrece absoluta privacidad al momento de comprar, tranquilidad porque cuenta con una sólida tecnología que brinda soporte y ayuda ante posibles innovaciones.

La plataforma debe contar con una política de compra segura que permite brindar seguridad a los compradores, donde permite reclamos por incumplimiento de varios parámetros definidos, generando tranquilidad y confianza al momento de comprar. La confianza es que el consumidor de la plataforma cuente con una plataforma consolidada, facilidades, asequibilidad y políticas de garantía que logren ser una de las mejores opciones en línea. Este modelo de negocio actualmente evoluciona a diferentes velocidades día a día de acuerdo con las necesidades de las restricciones del mercado establecidas. Animar a la gente a utilizar este modelo de plataforma; obligó a las plataformas a mejorar sus procesos, ofrecer una amplia gama de opciones y seguridad al usuario.

Zambrano et al. (2019) tuvieron como objeto de evaluación a través de métodos cualitativos como los grupos focales, recolección de datos para el estudio y la relación que las tecnologías de la información permitan generar valores agregados a distintos sectores de los Gobiernos Autónomos Descentralizados provinciales y municipales de Manabí y más aún que su implementación y uso en

la gestión pública logre un mejor acceso a la información y maximice la calidad de los atenciones brindadas con el uso del gobierno digital. La puesta en marcha de las TIC en la gestión pública permite mejorar y reforzar la relación con la ciudadanía, fortaleciendo los niveles de eficiencia y eficacia durante su gestión. La implementación de los portales web del gobierno electrónico permitirá evidenciar una evolución en la calidad de los e-servicios, entendiéndose que aún se encuentran pendiente la mejora de los portales web que brinden el acceso a la descarga de los formatos digitales, la recopilación de información y el pago de servicios de manera ordenada desde el lugar donde se encuentren y así poder cumplir con el pago de sus obligaciones.

Cordero (2,019) analiza en sus objetivos la situación que presenta el comercio electrónico en la ciudad de Guayaquil, determinando que, bajo el enfoque del consumidor, es la limitación que encuentran al no poder observar físicamente los productos que se comercializan, asimismo la creencia que no se tenga garantías en los procesos de devolución o cambio con el consecuente temor a la pérdida parcial o total de su dinero. También analiza la masificación de los servicios de pago por internet en el cual determina que 5 de cada 10 ecuatorianos hacen uso de este recurso, considerando ventajas como que no genera mayores gastos, reduciendo costos por transacciones y de producción contribuyendo así al crecimiento económico del país. Desarrollo una investigación del tipo descriptiva a través de encuestas que mostro resultados relevantes como un 82,81 % realiza compras y transacciones por internet que el índice de desconfianza tiende a disminuir gracias al aporte de los medios de difusión y el desarrollo de estrategias efectivas que afiancen este crecimiento.

Tachimiri (2018) resalta en el desarrollo de su investigación que la mayoría de las transacciones electrónicas realizadas en la administración pública europea, fueron realizadas por las Administraciones Locales: Municipios y sus asociaciones. Es así que se describen y analizan en su desarrollo las tendencias tanto de parte de la Administración pública y de otra parte de los ciudadanos que son los principales usuarios, que busquen mejorar la administración pública con la creación de un mercado única digital, para ello deben resolver el tema de la seguridad y la practicidad que este debe tener; todo esto con el objetivo de demostrar que la



digitalización de los procesos de pago es la mejor alternativa que permitirá la inclusión financiera, el crecimiento económico alcanzando así índices de eficiencia.

Los resultados del trabajo de investigación determinan que, en Italia, se está siguiendo estas pautas y experiencias con la certeza que brindara beneficios económicos, asimismo permitirá que recursos humanos se orienten a actividades de atención al ciudadano y tenerlo como el centro de sus actividades.

Se han realizado las estimaciones de los gastos necesarios para la implementación, desarrollo y mantenimiento del software y los resultados muestran un ahorro de 288 millones anuales, con lo que se llega a la conclusión que los recursos humanos no deberían ser despedidos sino transferidos a otras áreas destinadas a la mejora en la atención, con lo cual los resultados serían positivos para la gestión pública.

Ayala y Cáceres (2018) determinan en su trabajo de investigación con enfoque cualitativo que la globalización y las nuevas tecnologías están creciendo paso a paso, dando como resultado el surgimiento de la economía digital, dando paso a innovaciones en nuevos modelos de negocios que cambian las normas tradicionales del mercado y crean importantes desafíos para los países en desarrollo, para los cuales en la mayoría de los casos aún no están preparados. Y que se debe aceptar todo lo que viene con ellos. Uno de esos campos es la regulación tributaria, que hasta ahora no podía regularse de acuerdo con los estándares aplicables en la nueva era de la globalización, por lo que es objeto de análisis para los múltiples organismos internacionales, quienes presentaron varios proyectos para la regulación de las nuevas actividades comerciales derivadas del desarrollo tecnológico. Siguiendo los estándares propuestos por las entidades en mención, varios países alrededor del mundo están tomando medidas para mejorar sus leyes tributarias. Sin embargo, Perú no es ajeno a las transformaciones que se dan en la tecnología y los comercios digitales, ya que las empresas digitales del país han crecido rápidamente en los últimos años, ejemplo de ello es el aumento de usuarios de plataformas de audio y video pago. Sin embargo, la falta de normativa tributaria dirigida a plataformas digitales de este tipo genera hasta el momento un escenario donde, a pesar de los ánimos de la administración tributaria por incrementar la recaudación de impuestos, no han sido revisadas para crear

mecanismos de control que regulen los ingresos que generan estas plataformas digitales en el país.

Boakye (2,018) analiza en su planteamiento del problema que Ghana aún tiene que aprovechar al máximo los avances en la tecnología del pago electrónico, como tarjetas, cajeros automáticos, Internet, teléfonos móviles, etc. El pago de recursos y prestaciones en Ghana se caracteriza principalmente por largas colas; largas distancias y pérdida de tiempo que a menudo afectan los negocios y, en última instancia, el desarrollo económico. El pago de bienes y servicios, la cancelación de las facturas de electricidad y las remesas se ha convertido en un gran problema para las personas y las empresas en Ghana, lo que se ha trasladado a una reducción de la actividad comercial y una enorme deuda para la mayor parte de los proveedores de servicios públicos. El sistema de pago y compensación del Estado está subdesarrollado. Debido a tales problemas en los procesos de pago, solo se han implementado unas pocas soluciones de pago en Ghana para resolverlos. El efectivo sigue siendo el medio de pago minorista más popular, aunque la adopción de sistemas de pago electrónico ha aumentado en el país.

Determina como finalidad de su estudio la valuación de las formas de accesibilidad del usuario y los desafíos que debe enfrentar de Municipio Nzema Este para implementar sistemas de pago electrónico, asimismo busca identificar las formas de sistemas de pago electrónico disponibles en el Municipio de Nzema Este. Investigar la disponibilidad y facilidad de uso de los sistemas de pago electrónico en el municipio de Nzema Este. Investigar el grado de patrocinio de los sistemas de pago electrónico en el Municipio de Nzema Este y evaluar los desafíos que impiden que los usuarios accedan al pago electrónico en el Municipio de Nzema Este.

La metodología aplicada de tipo exploratorio uso métodos tanto cualitativos como cuantitativos que brindaron resultados las encuestas reveló que el entendimiento de los encuestados sobre la implementación de un sistema de pago electrónico en el municipio era bastante alto, ya que el 47,9% de ellos sabía de la existencia de al menos una EPS. Además, descubrió que la mayoría de las formas conocidas de sistemas de pago electrónico están disponibles en Nzema East. Sin embargo, la transferencia/pago móvil es el sistema de pago electrónico más popular

en el municipio, que el 100% de los encuestados conoce. El sistema de E-cash digitalizado fue considerado el sistema de pago electrónico menos accesible en el municipio. Los resultados del sondeo mostraron que el sistema de pago móvil era el sistema de pago electrónico más popular y utilizado.

Además, el estudio puede concluir que la falta de conocimientos y habilidades para la computación básica y la insuficiencia de puntos de venta son los mayores desafíos que afectan la accesibilidad de los usuarios de pagos electrónicos en el municipio. Además, dotación de equipamiento, simplificación y mejora del proceso de pago electrónico. La seguridad y la disminución del valor de las transacciones de pago pueden mejorar la entrada de los usuarios a las plataformas de pago electrónico. Finalmente, el estudio sugiere que el dinero móvil debería conducir a una revolución en los sistemas de pago electrónico a medida que los reguladores hacen cumplir las regulaciones para garantizar el máximo acceso y participación del cliente.

Ordoñez et al (2,016) establece en sus conclusiones la necesidad de aperturar nuevos canales de pago que se presenten como una alternativa viable frente a la manera convencional de realizar operaciones de manera presencial, la cual es una alternativa que tiene limitaciones como el horario de atención, el desplazamiento hacia los lugares de consumo y de pago, los tiempos de espera que muchas veces son extensos por la limitación de la capacidad de atención por parte de las entidades y el riesgo de trasladarse con dinero en efectivo con los amplios riesgos que esto genera. La apertura de nuevos canales permitirá a los usuarios realizar transacciones las 24 horas del día, los 365 días del año, una opción es una plataforma virtual que cuente con una pasarela de pagos, la cual brinda autenticidad y autorización a las transacciones de pago, brindando beneficios como la disponibilidad, accesibilidad y seguridad

Amadeo (2,015) Un permanente reto que tienen las economías es la inclusión financiera, y la implementación de los pagos electrónicos en Argentina, como lo desarrolla en su trabajo de investigación. La gran resistencia que tienen los usuarios al uso de las transacciones por internet por el temor de ser víctimas de fraudes electrónicos es una valla a superar, también existe una falta de normativas que regule la actividad electrónica financiera sobre todo en los estratos medio y

bajo de la sociedad argentina quienes aún optan por el uso del efectivo como medio de pago, convirtiéndose en un escenario con grandes oportunidades de negocio para ofrecer a estos nuevos consumidores que representa aproximadamente 12 millones de habitantes a quienes el pago electrónico les representa la mejor alternativa de solución.

Criollo (2015) dentro de la línea de su trabajo de investigación donde aplica metodología cualitativa que tanto la firma como la factura digital son herramientas útiles en todas las transacciones financieras, ya que son legalmente reconocidas por su confiabilidad y seguridad. La facturación electrónica permite avanzar en los métodos de actualización de las empresas, lo que también se demuestra por el hecho de que ayuda a revisar los procesos, pues permite buscar y encontrar rápidamente los documentos necesarios para el análisis correspondiente.

En Ecuador, la tasa de adopción de la facturación digital todavía es baja, no obstante, de que es la modalidad que presenta claras ventajas sobre la facturación clásica. Su desarrollo y consolidación depende de una favorable preparación empresarial, que posibilite avanzar en los procesos de modernización tanto en el sector estatal como en el privado. La baja consolidación es aceptable porque este es un desarrollo que aún se está implementando y será adoptado por nuevas empresas con el tiempo.

Es por eso que en marco de sus recomendaciones indica que todos los usuarios que interactuarán con esta aplicación aprendan a manipular este tipo de aplicaciones para que con un futuro no tengan problemas con aplicaciones más complejas. Es necesario que las entidades deban configurar los recursos de Internet localmente y experimenten las nuevas alternativas tecnológicas para lograr brindar una mayor productividad. Se debe capacitar e impulsar por parte de los que disponen la tecnología en sus manos para brindar soluciones técnicas que faciliten el crecimiento de las empresas que permitan a los empresarios enfocarse al internet no como una fuente para descarga de información sino para utilización del software como servicio. Se debe generar un respaldo de información mensualmente para tener soporte por algún caso de pérdida de información.

Amasifuen (2020) aplica métodos cualitativos para obtener conclusiones en las cuales destaca que utilizando el sistema de pago web en línea se logró reducir el tiempo de registro de pago en un 7 %, debido a que el promedio de este indicador antes de la aplicación fue de 25,15 segundos y después de la aplicación fue de 6,57 segundos, lo que significa una disminución importante de este indicador. Asimismo, que utilizando el sistema en línea se logró reducir el tiempo dedicado a realizar los reportes de registro en un 80,2%, debido a que el promedio de este indicador antes de la aplicación fue de 25,50 segundos y después de la aplicación fue de 5,05 segundos, lo que significa una reducción significativa de este indicador. .

Con la ayuda del sistema en línea se logró reducir el tiempo dedicado a la elaboración de estados financieros en un 82,3%, debido a que el promedio de este indicador antes de la solicitud fue de 25,80 segundos y después de la solicitud fue de 57 segundos, lo que significa una caída importante en este indicador. Y termina reforzando que, usando el sistema, incrementa la confiabilidad alrededor del uso de las operaciones el cual mejoró en un promedio de 86.45 a 93.19%.

Berrospi (2019) determina en su trabajo de investigación que la implantación de un sistema servirá como herramienta para mejorar la gestión de tramite documentario dentro de la Municipalidad Provincial de Pachitea, logrando optimizar los procesos y permitiendo realizar búsquedas con mayor facilidad sin tener la necesidad de revisar el cuaderno de registro de expediente, ya que solo bastará ingresar el número de expediente para poder observar el estado en que se encuentre dicho expediente.

Por lo tanto, puede deducir que la aplicación web es una herramienta de útil que simplifica el seguimiento de archivos, reduce el tiempo de procesar los archivos y permite al usuario realizar un seguimiento de sus archivos desde cualquier lugar sin necesidad de visitar el establecimiento de manera personal. Se recomienda adoptar este sistema desarrollado, porque las mejoras son visibles, en cualquier caso, por lo que desea automatizar los procesos de tratamiento de documentos.

## ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Ramos (2,022) presenta como objetivo de su investigación el proponer un modelo de gestión por procesos que mejore la calidad de atención al ciudadano al gobierno local de Reque en el año 2,022. El estudio realizado bajo metodología con enfoque cualitativo. La población considerada fue 500 pobladores que acudió a la Municipalidad en un periodo de cuatro meses y se aplicó un cuestionario a 35 contribuyentes. Los resultados indican que dos tercios de la muestra total tiene una apreciación baja de la atención al público de acuerdo a las dimensiones evaluadas: conocimiento del usuario (68%), Accesibilidad y canales de atención (66%), Infraestructura, mobiliario y equipamiento (68%), Proceso de atención y simplificación administrativa (67%), Personal (6 %), Transparencia y acceso a la información (67%), Medición de la gestión (68%), Reclamos y sugerencias (67%). Se propone un innovador Sistema de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención pública en la Municipalidad distrital de Reque. Como resultado se considera que la calidad del servicio al cliente es baja, por lo que se propone un modelo de gestión por procesos que ayude a mejorar la calidad del servicio a los clientes y contribuyentes.

Castillo (2,021) En el desarrollo de su estudio apuntan al propósito de buscar las características de la calidad de los servicios del gobierno local desde la perspectiva del ciudadano. La metodología utilizada fue un diseño básico, no experimental, descriptivo con una muestra de 157 ciudadanos, y las técnicas utilizadas fueron encuestas y cuestionarios. Los resultados mostraron que la calidad de los servicios municipales medidos desde la perspectiva del ciudadano a través del modelo SERVQUAL identifica que los ciudadanos encontraron como factores específicos, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía con indicadores aceptables. Los nodos de gestión críticos que obstaculizan la calidad del servicio son el monitoreo deficiente del servicio, la comprensión de usuarios, la dificultad en la resolución de reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas. Para solucionar este problema, recomiendan realizar propuestas innovadoras en Control de Calidad para Servicios Municipales.

Carranza (2019) Determina en su trabajo de investigación que hay cuatro elementos tangibles como son la confiabilidad, la suficiencia en brindar respuesta y la empatía, algunos usuarios se encontraron insatisfechos e insatisfechos con el nivel de atención que brinda esta área tan importante a la comunidad estudiantil. La guía al contribuyente es una situación cuestionable a la que no se le presta suficiente atención debido a que sus competencias incluyen capacitar a los servidores públicos para que puedan lograr un servicio de calidad. Como resultado de lo anterior, es una excelente oportunidad para conocer las condiciones relacionadas con la calidad de la prestación al contribuyente, asimismo, dar recomendaciones para mejorar la situación e investigar las causas de los problemas mencionados. Si se identifican diferentes factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en la provincia de San Ignacio; al comparar la satisfacción del cliente con la base teórica según Gosso (2014), donde se entiende por satisfacción el valor que reciben los contribuyentes al adquirir bienes o servicios indicando que la satisfacción del usuario no lo hace el marco teórico y así podemos sintetizar que la gestión tributaria incide positivamente en la calidad del servicio y satisface al contribuyente, debido a que tiene una relación directa entre ambas, y con base en el sustento teórico de Herrera y Vergara (2010), se menciona que mientras más se brinde una mayor la calidad de la atención, mayor es la consideración a favor de la entidad. La ventaja de elaborar estrategias es que los contribuyentes son conscientes de la elusión de la deuda tributaria, que muchas veces es provocada por el desconocimiento de los procedimientos tributarios, y esto a su vez permite conocer la cultura tributaria, todo gracias a la educación que los ciudadanos necesitan.

López et al. (2018) establece en sus conclusiones del trabajo realizado con enfoque cualitativo, que prosperar las relaciones entre los ciudadanos y el Estado fue una preocupación de los funcionarios de la administración pública, como lo demuestran las iniciativas iniciadas en 2002, que fueron dictadas por la Ley de Modernización de la Administración Pública N° 27658. Declara el proceso de modernización del estado peruano y pone como objetivo iniciar el proceso de modernizar la administración pública con la finalidad de mejorar la gestión pública y erigir un estado orientado al servicio de los ciudadanos. Posteriormente, la política

de modernización de la administración pública y el plan de simplificación de la administración nacional promoverán la simplificación de los procesos administrativos, la mejora de los procesos, la introducción gradual de una mayor concepción del servicio al ciudadano y del modelo administrativo. resultado Estas normas dieron como resultado la emisión de normas técnicas como la Guía para la Mejora de la Atención al Ciudadano en las Entidades Administrativas Públicas y los Lineamientos de Implementación relacionados. El mismo fue desarrollado por la Secretaría de la Función Pública, el directorio de la PCM, que es el directorio del sistema administrativo de simplificación administrativa.

Para mantener la confiabilidad del servicio, se recomienda verificar los parámetros y protocolos que consoliden los tiempos de servicio. Del mismo modo, si observa los componentes del servicio, asegure la efectividad de los procedimientos de tratamiento. Se aconseja mejorar la capacidad de atender por parte del área debido a que se encuentra en un estado normal, para ello se debe capacitar al personal de mantenimiento y con conocimiento para motivar y brindar información adecuada al usuario y mejorar la capacidad de respuesta, lo cual debe ser considerado en intervalos regulares. Se recomienda priorizar los protocolos de servicio sobre la seguridad para proteger la integridad del usuario. Además, el nivel de optimización se puede aumentar agregando una pantalla de promedios de tamaño real como estrategia para expresar estos protocolos de salud para el desarrollo eficiente de protocolos de tratamiento. Se recomienda establecer un alto nivel de identificación en la entidad y priorizar la actitud de reconocer los sentimientos del usuario y comprender sus requerimientos. Esto muestra claramente la capacidad de la entidad en desarrollar sus atenciones.

En Colombia, Lippez et al. (2,016) determino que era una necesidad importante reforzar la estrategia de buscar mejores avances en la implementación de Gobierno en línea, donde se permita el acceso a la información de los municipios y esta sea comprendida para los que la consulten y así garantizar la participación ciudadana.



El uso y aceptación de las tecnologías de la información dentro de las entidades públicas plantea numerosos beneficios entre las que se puede destacar el poder acceder a la información, la participación activa del ciudadano logrando una relación Estado-Ciudadanía más eficiente eficaz y transparente, logrando prestar servicios en línea orientados al ciudadano.

La atención al contribuyente (MEF, 2,015) es definido como el conjunto de actividades que la administración tributaria municipal gestiona y realiza para atender las demandas de información, orientación y asistencia y de servicios pero que el cumplimiento de estas actividades requiere del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Tiene los siguientes objetivos: Satisfacción de los contribuyentes. Orientación adecuada a los contribuyentes. Colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Registro correcto de los datos.

Kibitok, (2,018) Analiza por otra parte las entidades están en la periódica búsqueda de recientes estrategias que les permitan tener clientes leales en este contexto toma importancia significativa la esmero hacia el cliente el cual está relacionado con la calidad de la atención brindada.

La implementación de los medios de pago en línea ha logrado que el contribuyente logre realizar sus actividades tributarias en un gobierno municipal de Babahoyo, como lo analizo (Vargas, 2021) a través de la implementación de un módulo de pagos en línea con lo cual se buscó dotar a la institución de múltiples beneficios y así permitir dar mejores respuestas e integración entre los Sistemas Administrativos de la entidad. Asimismo, la investigación busca resolver el problema financiero y diversas actividades administrativas logrando el pago de los diversos rubros emitidos por la Dirección de Avalúos y Catastro logrando índices de eficiencia y eficacia a través de los diversos medios de pago interrelacionados a los pagos en línea como son el uso de tarjetas de crédito y débito, los cheques digitales, PayPal, tarjetas prepago.

A continuación, se revisan las teorías de la categoría Sistema web:

Arguelles (2,018) define que un usuario web es un ordenador o similar que solicita a un servidor web que le envíe los datos que desea recibir vía protocolo web de enlace que permite enlazar varias páginas. El servidor permite conexiones en dos sentidos o en uno, que puede ser síncrono o asíncrono, responde a las solicitudes enviadas por clientes en línea siempre en conexión, es un recurso entre el solicitante y la red.

De igual forma, Cabina (2.018) argumenta que el surgimiento de nuevas tecnologías para progreso de sistemas informáticos va acompañado de sistemas y portales digitales, una nueva forma de programa que cada día gana más espacio en la informática. La diferencia entre una aplicación local o de escritorio y una aplicación web es la accesibilidad de datos desde cualquier lugar, la aplicación se actualiza on line. No necesita una computadora con mejores capacidades para ejecutar estos programas porque se ejecutan en el servidor de aplicaciones donde están alojados. Entre los inconvenientes está la necesidad

Define el MEF (2,015) que la atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria del municipio para atender los requerimientos de información, orientación y asistencia necesarios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Tiene los siguientes objetivos:

- Satisfacción de los contribuyentes. - Este es uno de los principales objetivos de atender al contribuyente y ocurre cuando la evaluación del servicio de asistencia que recibe es superior a lo que esperaba previo a recibir la ayuda. Por lo tanto, está directamente relacionado con la calidad del servicio. En relación con lo anterior, se señalan cuatro tipos de brechas, que la administración tributaria municipal debe enfrentar constantemente para reducirlas y eliminarlas gradualmente:

Brecha 1: No se sabe qué esperan los contribuyentes Los deseos de los contribuyentes no son investigados e investigados; No se sabe cómo quieren ser tratados. Por ejemplo: Se ignoran las solicitudes más frecuentes.

Brecha 2: No hay estándares verdaderos. Se conocen los deseos de los contribuyentes, pero se elige un estándar de servicio que no incluye lo que esperan. Por ejemplo: Se solicita atención en sábado, pero solo se ofrece atención de lunes a viernes.

Brecha 3: No brindar la atención de acuerdo al nivel definido. El servicio está diseñado de acuerdo a los estándares exigidos por el contribuyente, pero cuando se brinda no los cumple. Por ejemplo: el tiempo de espera para la atención es más largo de lo previsto. (Tratar de seguir el plan, pero no lograr la meta).

Brecha 4: Diferencias entre el servicio disponible y el servicio brindado, el servicio de atención no es similar al servicio realmente brindado. Por ejemplo: Los contribuyentes son notificados del horario de servicio y el que se aplica es diferente. (El error se debe a que los contribuyentes no fueron debidamente informados sobre el servicio previsto. Es una falla en la distribución y difusión del servicio).

- Orientación conveniente sobre las responsabilidades de los contribuyentes. - La oficina de impuestos local debe saber que la mayoría de los errores en las declaraciones de impuestos se deben a que los contribuyentes no saben qué información deben brindar y cómo registrarla. Como muestra: formularios muy complicados de llenar, puntos de servicio insuficientes, direcciones confusas, etc.

Por ende, el servicio de atención al cliente debe estar diseñado de tal manera que el contribuyente pueda recibir con facilidad y claridad toda la información necesaria para asumir sus obligaciones tributarias. Debes recibir instrucciones que te ayuden a aclarar tus dudas y entender correctamente la obligación dada a la autoridad fiscal del municipio. Además, las herramientas que se le faciliten deben ser útiles y uso fácil para que pueda registrar fácilmente la información en su declaración jurada.

Todos los progresos que se puedan implementar en el servicio de atención deben ser apreciadas como una inversión, porque tienen un efecto directo en la calidad del servicio y por ende también en la complacencia de los contribuyentes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

La perspectiva del presente trabajo fue bajo métodos cualitativos, el cual se basa en la recolección y análisis de datos a través de herramientas de medición y resultados precisos para resolver y analizar los objetivos; siendo que es un estudio correlacional porque intenta analizar características de poblaciones o acontecimientos a fin de establecer la existencia de correlación entre las categorías y sus códigos asociados.

Asimismo, Pérez et. al (2022), determinan que el estudio de manera básica se enfoca en aportar información relevante sobre los objetos materia de estudio y asimismo profundizar en el conocimiento que permita brindar respuestas a determinadas cuestiones, brindando soluciones a los problemas planteados.

Con respecto al enfoque del presente trabajo este se desarrolló bajo enfoque cualitativo, donde se tomó en cuenta dos categorías, el sistema de pago web y la atención al contribuyente, para eso se tomó en cuenta la opinión de los entrevistados como lo sostiene, Cabezas et al (2,018) donde se usa las opiniones, puntos de vista, experiencias y recomendaciones de los entrevistados para que así el investigador obtenga información relevante para la revisión de la información.

El desarrollo del valor exploratorio se tomó en cuenta a Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) el cual toma como como objetivo principal la observación de fenómenos pocos investigados, a través del cual se obtienen nuevos conocimientos y conceptos útiles para la elaboración de informes e investigaciones.

#### 3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización.

##### Categoría 1: Sistema de pago web

Definición conceptual: Los sistemas de pago web se refieren a formas de realizar transacciones en línea. En otras palabras, es una transferencia digital de dinero entre comprador y vendedor. El sistema de pago web puede ser de dos tipos: con dinero en Internet o con transferencia bancaria. Los usuarios en línea dependen de empresas que se coordinan con los sistemas bancarios. Un ejemplo llamativo

son los portales como PayPal, que permiten el depósito digital y la transferencia de fondos. Las transferencias bancarias no tienen intermediarios y el dinero se deposita directamente. La diferencia entre ambos tipos es el intermediario o pasarela de pago. Definición Funcional: Este proceso se basa en el principio de que un mismo punto de entrada debe proporcionar toda la información y habilitar todos los trámites que un contribuyente puede solicitar para impuestos y sucesiones, es decir aplicar el principio de ventanilla única de impuestos. De esta forma, el contribuyente recibe información sobre el estado de sus deudas, si se encuentran en período voluntario, entonces se le informa sobre el monto de la deuda y la fecha de vencimiento del pago voluntario. Si la deuda es por periodos vencidos, incluso se puede enviar una carta con la fecha y el importe del débito para que disponga de los fondos necesarios para cubrirla.

Como subcategorías se tiene:

-Pasarela de pagos electrónicos, es el conjunto de servicios brindado por un proveedor autorizando los pagos de los diversos negocios que realizan operaciones financieras y transacciones por el comercio electrónico, establece una conexión segura entre las partes involucradas en una transacción electrónica, en el caso de la municipalidad se usa el pago web que es la pasarela de pagos más usada y de mayor simpleza dentro de sus características principales es que permite direccionar los pagos a través de los carritos de pago.

-Cuentas corrientes y servicios TUPA Tusne, detalle de los tributos afectos que tienen las unidades ejecutoras que se encuentran dentro de la jurisdicción de una municipalidad, la lista de servicios TUPA contiene el detalle y costos por los servicios que presta la municipalidad a sus contribuyentes.

-Ventajas, para el desarrollo del tema de investigación, las características de la implementación de un sistema de pago web es facilitar el acceso y pago a los contribuyentes por los tributos y servicios municipales a distancia. Asimismo, descentralizar la atención de la municipalidad, generando la participación activa y directa del contribuyente.

-Capacitación al personal, conjunto de acciones educativas y de formación que una entidad proporciona a sus trabajadores con la finalidad de ampliar sus aptitudes y destrezas para el desarrollo de sus labores.

-Alcances, acciones por el cual se definen los objetivos de la manera más concreta y sencilla para así obtener resultados producto de la metodología aplicada para la recolección y procesamiento de los datos vinculados al trabajo.

-Limitaciones, conjunto de restricciones o carencia de conocimientos o usos que limitan el uso o implementación de un sistema o proyecto.

#### Categoría 2: Atención al contribuyente.

Es una de las actividades principales que realizan las administradoras ediles cuya finalidad es atender el conjunto de demandas informativas e instrucciones de asistencia que necesitan para el cumplimiento de sus pagos por impuestos y servicios municipales.

Tiene como objetivo lograr la satisfacción del contribuyente, para ello debe considerar que la percepción que tenga el contribuyente con respecto a la del servicio recibido debe ser superior a la expectativa que esperaba obtener el contribuyente antes de ser escuchado, es necesario orientar la atención al contribuyente a resolver brechas como las de no conocer cuáles son las demandas de atención que tiene el contribuyente por ejemplo resolver los reclamos que tuvieran; otra brecha es no tomar en cuenta los estándares adecuados para aquellas necesidades identificadas como por ejemplo los horarios de atención en los días sábados; también es necesario entender que los tiempos de atención deben ser óptimos realizar una buena difusión de los diversos servicios y horarios de atención.

Como subcategorías se tiene:

-Conocimiento del sistema, conjunto de actividades que desarrolla un sistema y que debe ser conocido en su manejo e implementación a fin de conocer sus características y uso.

-Canales de atención, conjunto de herramientas y medios puestos a disposición a los usuarios de un determinado servicio para relacionarse, conocer sus necesidades y ofrecer las soluciones necesarias para el fin que sea determinado.

-Transparencia y acceso a la información Es el derecho y facultad que tienen todas las personas de acceder a la información que necesiten y que se encuentre en posesión de las entidades públicas con las cuales tienen vinculación, quienes tienen la obligación de informarla sin necesidad de justificación alguna en especial.

-Reclamos y sugerencias herramienta que deben considerar las entidades públicas y privadas para a través de ellas conocer las opiniones, sugerencias y en otros casos la incomodidad o disconformidad con los servicios prestados y que están destinados a fortalecer la gestión.

### 3.3. Escenario de estudio

Este proceso de investigación se realiza en las instalaciones de una municipalidad de Lima metropolitana cuya finalidad es brindar atenciones directas que permitan prosperar la calidad de vida de sus contribuyentes. Para realizar la encuesta se tomó en cuenta como criterio de inclusión la media de atenciones y contribuyentes del año 2019 en una municipalidad de Lima donde se prestan servicios a los contribuyentes, de los cuales se tomara una muestra la cual es una estimación de personas atendidas del total de contribuyentes de la entidad, asimismo se obtuvo información especializada de los expertos que usan, controlan y mejoran el sistema de pago web compuesta por subgerentes, analistas, especialistas y sectoristas de la entidad.

### 3.4 Participantes.

En el desarrollo del trabajo de investigación se aplicó técnicas de muestreo no probabilísticas de tipo intencional, así como los criterios de inclusión y de exclusión, para lo cual se logró la participación de servidores de las áreas de la Sub gerencia de sistemas, la Gerencia Tributaria y de la Sub gerencia de tesorería de una municipalidad de Lima metropolitana; asimismo se contó con la participación de contribuyentes usuarios del sistema de pagos web.

Se contó con la colaboración de 10 participantes de las diversas áreas de la entidad de la siguiente manera:

Subgerentes de Informática y Recaudación tributaria (2)

Especialista de sistemas (2)

Analista de sistemas (3)

Cajeros (2)

Especialista tesorería (1)

Asimismo, se tomó la opinión de 10 contribuyentes de la entidad para obtener información sobre la atención al contribuyente.

#### Criterios de inclusión

Funcionarios de dos Subgerencias, con distintos perfiles funcionales y con distintos entornos de realidad laboral y cuya experiencia laboral sea mayor a 2 años y que estuvieran presentes para la aplicación de la entrevista y encuesta.

#### Criterios de exclusión

Funcionarios con experiencia laboral menor a 2 años y que no desarrollen actividades directamente vinculadas con el tema de investigación.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica aplicada para la recolección de datos utilizada en el estudio es la entrevista semiestructurada; Terrenos (2,021) afirma sobre la investigación que es un método de recolección de información que ayuda a dar respuesta a investigaciones con el objetivo de interpretar, analizar el significado de los hechos o fenómenos que suceden, se estudia y analiza la realidad en su contexto natural en el que se busca objetivos determinados que permitan dar respuesta a algunos problemas concretos a los que se dirige la investigación.

De igual forma, el instrumento usado fue el enfoque cualitativo, la metodología que se utilizó fue la entrevista presencial y se elaboró un guion de entrevista semiestructurada, las cuales se desarrollaron con la participación de los usuarios



del sistema a fin de obtener sus opiniones y comentarios acerca del tema en investigación. La calificación del instrumento está determinada por 02 cuestionarios los cuales fueron sometidos a opinión de especialistas, asimismo se realizó una marcha blanca para determinar la confiabilidad del sistema y así proceder con la implementación, y los ajustes que se crea conveniente. Se utilizó el análisis de documentos para recolectar información encontrada en diversos escritos, procesos, planificación estratégica o de acción, manuales u otros durante la investigación.

### 3.6 Procedimientos

El informe presenta el procedimiento clásico para la obtención de información relevante, los logros alcanzados, donde se realizaron entrevistas a través de cuestionarios con preguntas abiertas a fin de conocer la opinión y alternativas de solución propuestas. Se definieron los objetivos y categorías de la investigación, primero se establece la realidad problemática, luego se agregaron los antecedentes de la investigación, luego se formuló el problema y se plantearon los objetivos y finalmente se definieron las categorías de la investigación. Para este procedimiento se formuló la matriz de categorización a partir de la cual se elaboró las encuestas para las entrevistas a los participantes luego de culminado este proceso se procedió con el análisis de los dato para facilitar los resultados de la investigación ,la muestra de la investigación fue seleccionada considerando el tipo y estructura de la investigación, en este contexto se realizó una muestra direccionada simple, según técnicas de recolección de datos, la primera categoría se accedió a información a través de un cuestionario que fue evaluado por expertos, además, archivo de análisis documental, se utilizaron archivos bibliográficos y documentales. Finalmente, una vez obtenidos todos los datos, se trasladaron a una base de datos para su tabulación y análisis.

Por otra parte, la segunda categoría se logró obtener información mediante entrevistas con un cuestionario que fue evaluado por usuarios del sistema, quienes evaluaran y mostraran el nivel de atención que reciben en el uso y manejo del sistema de pago web. Finalmente, una vez obtenidos todos los datos, se trasladaron a una base de datos para su proceso a través de tablas y análisis mediante el uso del software Atlas Ti. 9.

### 3.7 Rigor científico

En el desarrollo de la investigación se determinó el comprender los conceptos y teorías de las dos categorías y las subcategorías asociadas a cada una de ellas bajo los cánones de la normativa científica.

La evaluación de Hernández y Mendoza (2018) del rigor científico en el análisis utilizando un enfoque cualitativo incluye métodos de confiabilidad, validez, transferibilidad y validación. Además, Álvarez-Gayou (2003) dice que el término rigor científico se refiere a la preocupación por un análisis fiable y completo, lo cual es posible cuando, utilizando el mejor método, se formulan las preguntas pertinentes de acuerdo con una bibliografía corregida para obtener información si la información obtenida fue confiable, si la teoría utilizada fue adecuada y si la información y su interpretación fueron confirmadas. Con base en lo anterior, se puede pensar en la importancia de la precisión científica en la investigación cualitativa, por lo que se puede afirmar que la investigación actual se basa en la justificación científica, debido a que se eligió a la persona adecuada, que conoce muy bien el objeto de análisis y fue muy bien conducido esto está respaldado por los datos recopilados y luego, con base en la evaluación de los libros y el método utilizado, conduce a una adecuada reflexión de la aplicación.

En el presente trabajo de investigación de tipo cualitativo se aplica los criterios de credibilidad lo cual se valida con la selección y participación de servidores concedores y expertos del tema en investigación lo cual respalda la información recopilada de ellos y además el criterio de confirmabilidad puesto que los datos obtenidos se encuentran en una base de información los cuales pueden ser compartidos por cualquier investigador.

### 3.8 Método de análisis de datos.

Para el desarrollo de este proceso se usó para el método de análisis de datos se siguió la siguiente secuencia:

Codificación: Etapa en la cual se codificaron las entrevistas y se trianguló la información que se obtuvo por medio de las entrevistas la cual permite encontrar enfoques que permitan describir un mismo fenómeno.

Determinación y proceso del coeficiente de co-ocurrencias, identificando los códigos más relevantes.

Categorización: Se elaboran y definen las categorías que servirán de base para la recopilación y análisis de datos permitiendo así la presentación de los resultados.

### 3.9 Aspectos éticos

Para esta investigación se lo siguiente:

- Se empleó el consentimiento informado de los participantes quienes autorizaron formar parte del estudio.
- Asimismo se tomó en cuenta el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo, respetando y tomando en cuenta los principios de ética en la indagación, no maleficencia y soberanía lo cual se aplica cuando los participantes en la entrevista fueron informados por medio del registro de consentimiento informado por el cual podían desistir en su participación y se respetó así el inicio de no maleficencia cuidando su identidad y confidencialidad de la información que brindaron.
- Para las citas y referencias se tomó en cuenta lo contemplado en la Norma APA (séptima edición) respetando así la autoría de cada una de ellas.
- La presente investigación es original porque ha sido analizado por un software (Turnitin) con un porcentaje de similitud no mayor al 20%.
- La credibilidad del instrumento ha sido validada por un especialista.
- Estos aspectos en su totalidad se fundamentaron en la ética (Pérez y Julca 2022) contenida en la guía de productos observables y que sirven de guía al presente trabajo de investigación.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, presentaremos los resultados según los objetivos planteados:

##### RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Este estudio muestra resultados los cuales están basados en el análisis del conjunto de datos que luego fueron ordenados en tablas y/o gráficos para cada categoría objeto del estudio.

Tabla 1

*Categoría: Sistema web*

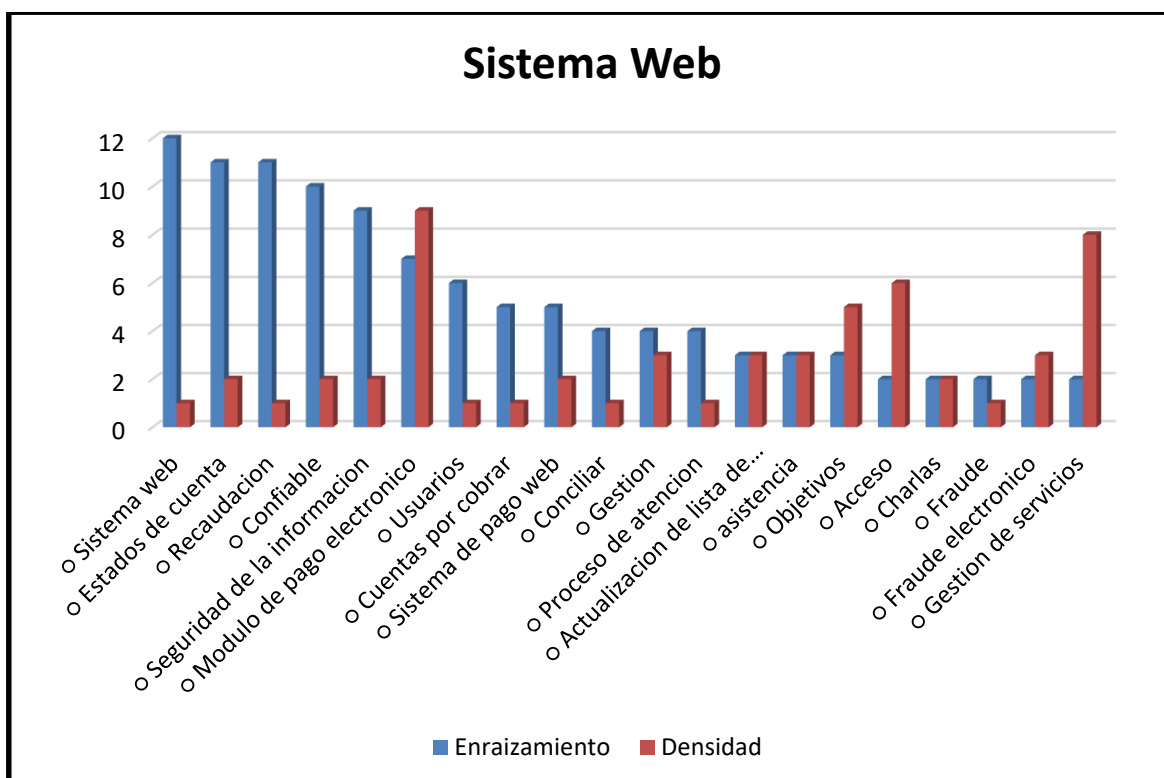
<b>Código</b>	<b>Enraizamiento</b>	<b>Densidad</b>
○ Sistema web	12	1
○ Estados de cuenta	11	2
○ Recaudación	11	1
○ Confiable	10	2
○ Seguridad de la información	9	2
○ Modulo de pago electrónico	7	9
○ Usuarios	6	1
○ Cuentas por cobrar	5	1
○ Sistema de pago web	5	2
○ Conciliar	4	1
○ Gestión	4	3
○ Proceso de atención	4	1
○ Actualización de lista de servicios	3	3
○ Asistencia	3	3
○ Objetivos	3	5
○ Acceso	2	6
○ Charlas	2	2
○ Fraude	2	1
○ Fraude electrónico	2	3
○ Gestión de servicios	2	8

Nota tabla 1 podemos observar que los códigos con más enraizamiento que emergieron producto de la codificación de las entrevistas, proceso que se realizó mediante el uso del software Atlas. Ti el cual dio como resultado 5 códigos con mayor enraizamiento los cuales son: Sistema web con 12 citas, Estados de cuenta y Recaudación con 11 citas, Confiable con 10 citas, Seguridad e la información con 9 citas.

Del análisis de la tabla de enraizamiento podemos observar que un factor relevante para los usuarios es la fortaleza del sistema web, donde es importante la solidez de la elaboración de los estados de cuenta que es el instrumento que permite conocer a detalle las cuentas por cobrar de los contribuyentes y el tipo de servicio a prestar aunado a la gestión de la recaudación la cual se da a través del sistema web, es importante considerar el factor de confiabilidad que es considerado importante porque permite tener la certeza de que los estados de cuenta y la gestión de recaudación son confiables, seguros en la información que procesan.

**Figura 1**

*Sistema Web códigos de enraizamiento*



En la figura 1, podemos apreciar que los códigos más relevantes son sistema web, estados de cuenta, recaudación, confiable los cuales están vinculados con otros procesos como el acceso a los usuarios, la gestión de la atención y la seguridad de la información.

Tabla 2

*Categoría: Atención al contribuyente.*

<b>Código</b>	<b>Enraizamiento</b>	<b>Densidad</b>
○ Recaudación	11	1
○ Confiable	10	2
○ usuarios	6	2
○ Sistema de pago web	5	2
○ Proceso de atención	4	2
○ asistencia	3	3
○ Acceso	2	6
○ Fraude	2	1
○ Gestión de servicios	2	8
○ Satisfacción	2	1
○ Teléfono y redes sociales	2	1
○ correo	1	0
○ Plataforma virtual	1	1
○ Portal web	1	1
○ Libro de reclamaciones	0	0

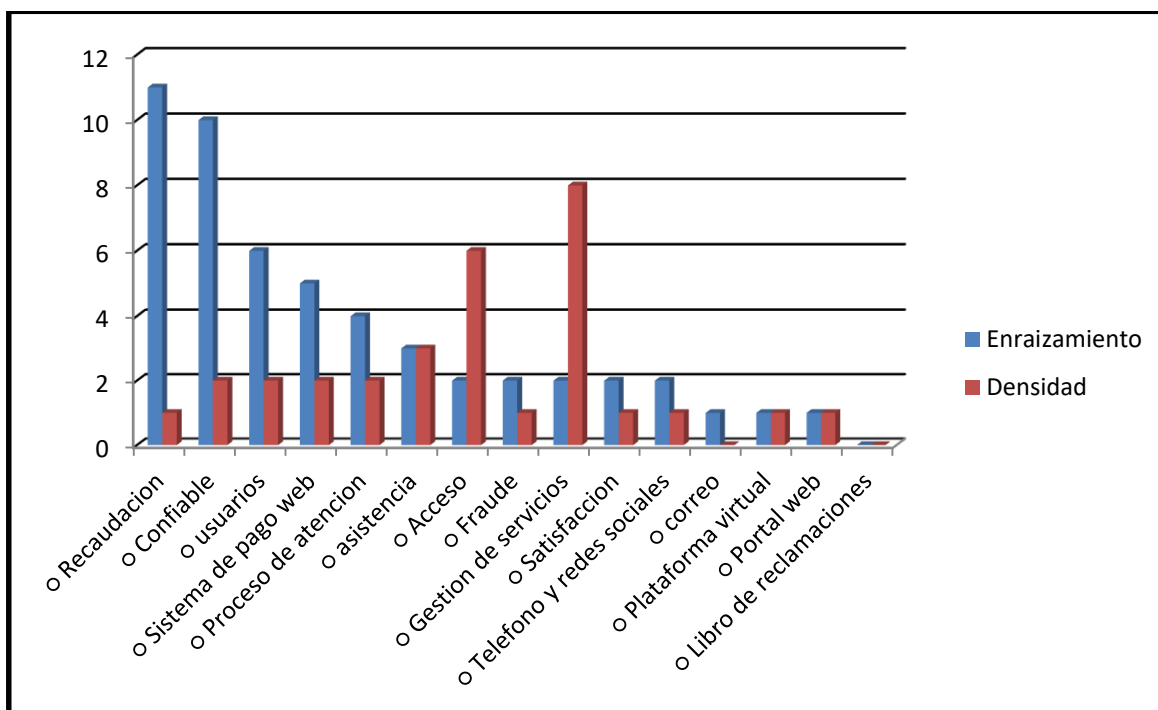
En la tabla 2 podemos observar que los códigos con más enraizamiento que emergieron producto de la codificación de las entrevistas, proceso que se realizó mediante el uso del software Atlas. Ti el cual dio como resultado 5 códigos con mayor enraizamiento los cuales son: Recaudación con 11 citas, Confiable con 10 citas, Usuarios con 6 citas, Sistema de pago web con 5 citas y por último Proceso de atención con 4 citas.

Del análisis de la tabla de enraizamiento podemos observar que un factor relevante para los usuarios es que la recaudación a través del sistema de pago web sea confiable y le permita a los usuarios obtener un eficiente procesos de atención donde se les brinde la asistencia necesaria y les permita el acceso al detalle de su

información y así poder disminuir el temor al fraude que es un factor tomado en cuenta por los contribuyentes en un contexto normal y no determinante pues solo tiene 2 citas.

Figura 2

*Atención al contribuyente: códigos de enraizamiento*



*Nota* En la figura 2, podemos apreciar que los códigos más relevantes son recaudación, confiable, usuarios, sistema de pago web y proceso de atención los cuales están vinculados con otros procesos como el acceso a los usuarios, el proceso de atención y la asistencia al contribuyente que le permita acceder de manera confiable y disminuir el temor al fraude o riesgos en el proceso de sus pagos y así obtener la satisfacción por la atención brindada por la entidad.

**RESULTADOS INFERENCIALES**

En esta parte se tomó como insumo los coeficientes emitidos en la tabla de ocurrencias como resultado del procesamiento a través del software ATLAS.ti9.

*Categoría: Sistema web y sus coeficientes.*

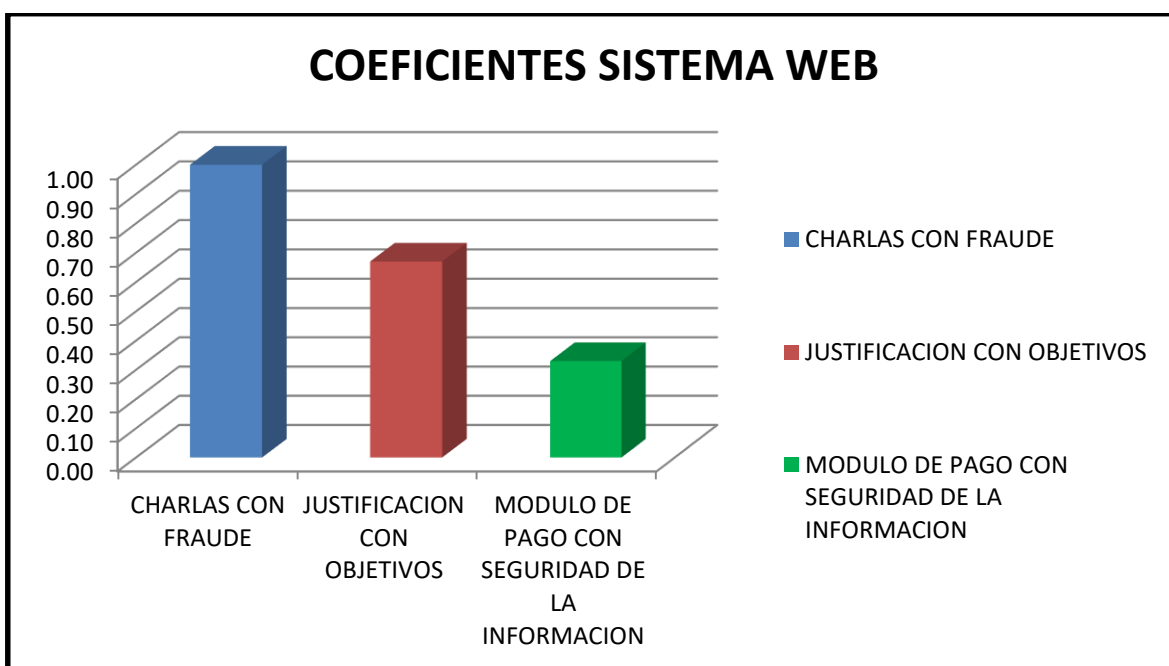
Tabla 3

CODIGOS	CHARLAS CON FRAUDE	JUSTIFICACION CON OBJETIVOS	MODULO DE PAGO CON SEGURIDAD DE LA INFORMACION
COEFICIENTES	1.00	0.67	0.33

En la tabla 3 se puede apreciar que los códigos de la categoría Sistema web con mayor coocurrencia son charlas con fraude, justificación con objetivos y por ultimo módulo de pago con seguridad de la información.

Figura 3

*Coeficientes de la categoría Sistema web.*



*Nota* El gráfico 3 nos muestra los resultados de los coeficientes con mayor coocurrencia en la categoría Sistema web, donde se destaca el coeficiente Charlas con Fraude entendiéndose que el propósito principal de las charlas de capacitación es disminuir el riesgo de fraude en las transacciones que realiza el contribuyente al usar el sistema de pago web.



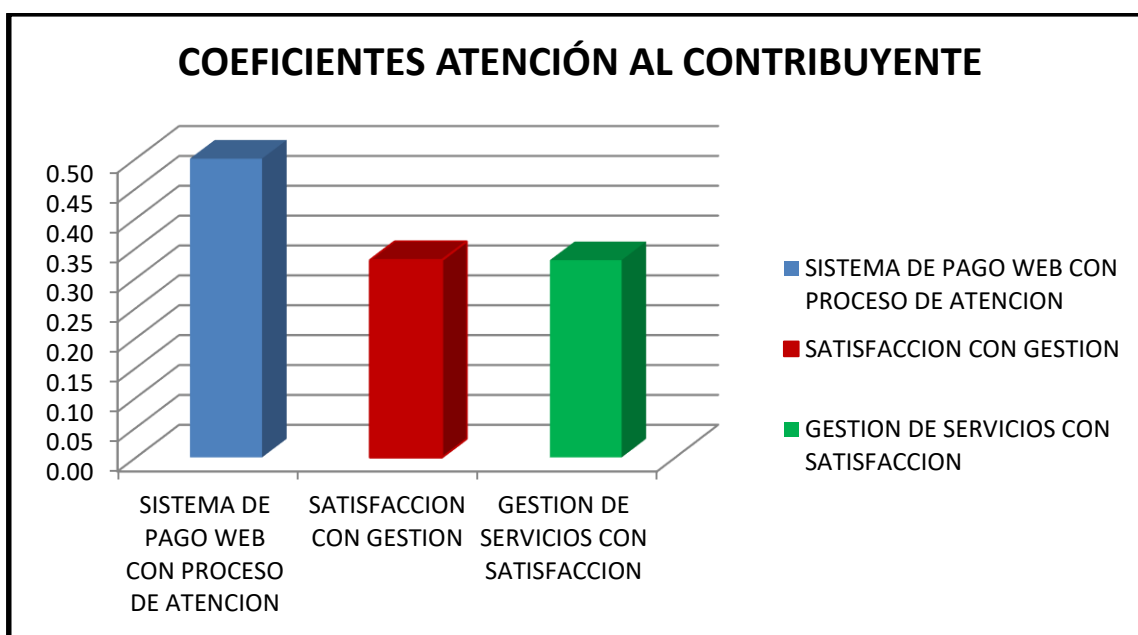
Categoría: Atención al contribuyente y sus coeficientes.

**Tabla 4**

CODIGOS	SISTEMA DE PAGO WEB CON PROCESO DE ATENCION	SATISFACCION CON GESTION	GESTION DE SERVICIOS CON SATISFACCION
COEFICIENTES	0.50	0.33	0.33

En la tabla 4 se puede apreciar que los códigos de la categoría Atención al contribuyente con mayor coocurrencia son charlas con Sistema de pago web con proceso de atención, Satisfacción con Gestión y por ultimo Gestión de servicios con satisfacción.

*Figura 4*



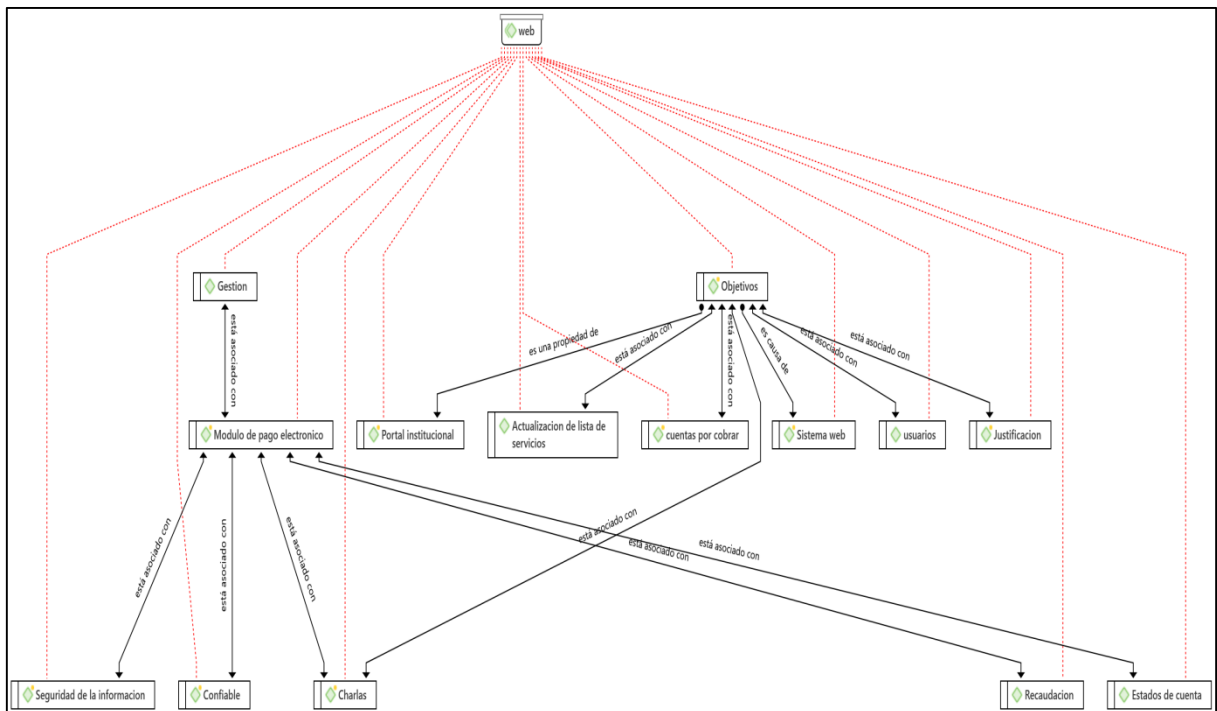
*Nota* El grafico 4 nos presenta el nivel de coocurrencia que se ha obtenido del análisis de coocurrencias de la categoría Atención al contribuyente.

## Redes Semánticas

Es un esquema que se elabora y representa de manera gráfica entre la relación que existe entre el conjunto de coeficientes.

Figura 5

### Categoría Sistema web

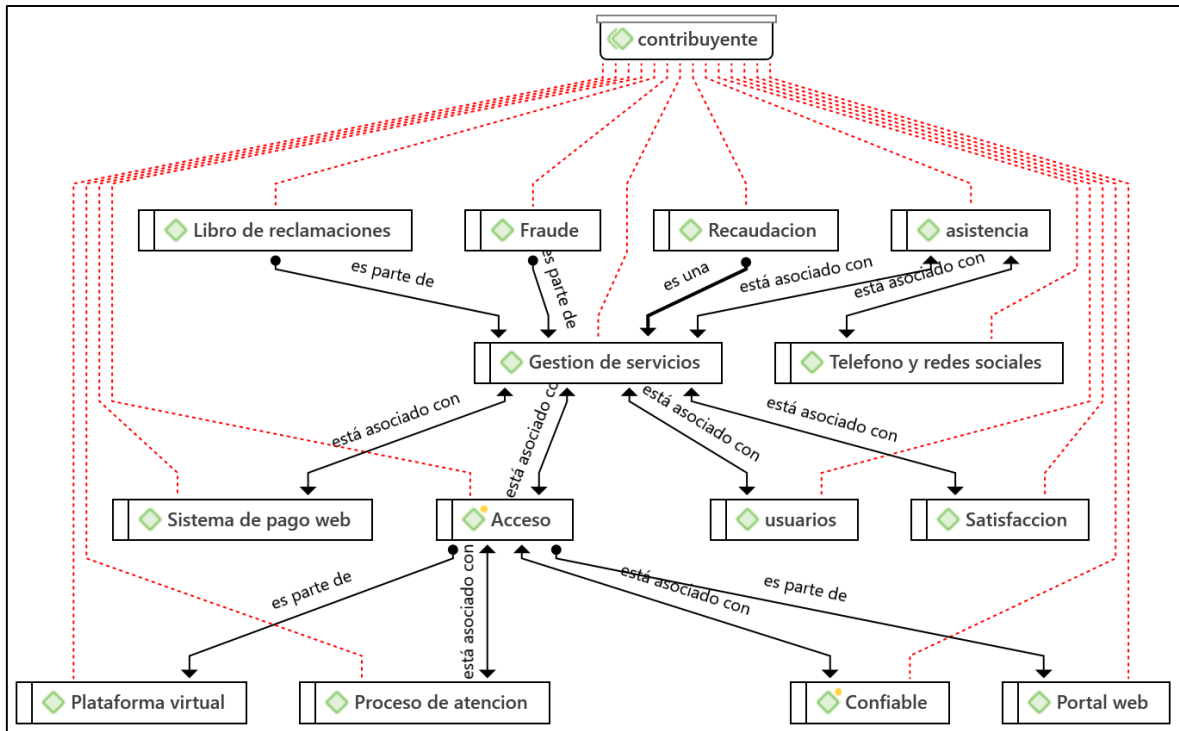


*Nota.* Del análisis de la red semántica de la categoría Sistema Web en la figura 5, podemos evidenciar los códigos que están relacionados funcionalmente los cuales fueron procesados con apoyo del software ATLAS .ti 9 y donde se muestra que los códigos Gestión permite asociaciones con los códigos Modulo de pago, Confiable y Charlas, entendiéndose que es necesario que para una buena gestión del Sistema Web, este debe ser confiable y seguro en las transacciones que procesa y se debe reforzar estos conceptos a través de Charlas que brinden la difusión del uso y manejo del sistema . Asimismo, el código Objetivos permiten asociaciones con Portal, Actualización de Listas, Sistema Web, Usuarios, Justificación, entendiéndose que para que se cumpla los objetivos de la implementación del Sistema Web es preciso considerar la importancia de la actualización de la lista de servicios que presta la entidad, y se considere como eje central al usuario externo

que es el contribuyente y así consolidar la Justificación de la implementación de Sistema web.

Figura 6

Redes Semánticas Categoría Atención al Contribuyente.



Nota. Del análisis de la red semántica de la categoría Atención al Contribuyente en la figura 6, podemos evidenciar los códigos que están relacionados funcionalmente los cuales fueron procesados con apoyo del software ATLAS .ti 9 y donde se muestra que los códigos Libro de Reclamaciones, Fraude, Recaudación, Asistencia, están enlazados directamente con la Gestión de Servicios y el Canal de atención a través de las Redes Sociales y Teléfono, los cuales se asocian a la facilidad de acceso que se le brinde al contribuyente, brindando Satisfacción y Confianza en sus operaciones en el Portal del Sistema Web.

## DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos encontramos coincidencia con Ordoñez et al (2,016) acerca de la importancia que se debe dar a la apertura de nuevos canales de pago que representen una alternativa viable frente a la manera tradicional de realizar operaciones que realiza la entidad, Estos resultados han sido ampliamente considerados por los participantes, detallando que les representa una modalidad confiable, accesible y de mucha utilidad para el cumplimiento de obligaciones tributarias y gestión de servicios que necesiten.

Asimismo, encontramos coincidencia con lo establecido por Kibitok, (2,018) quien establece que es prioritario tomar en cuenta para las entidades la búsqueda de estrategias innovadoras que les permitan establecer con sus clientes o usuarios una atención de calidad y que brinde satisfacción por el servicio recibido, el cual debe ser proporcional a la demanda de atención esperada.

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo al objetivo general de revelar como es el Sistema de pago web se pudo determinar que se cumplió con conocer las características principales del manejo y difusión del sistema lo cual se evidencia en los resultados del análisis de los códigos de enraizamiento con mayor presencia como son los de Sistema web, Estados de cuenta, recaudación, Confiable y seguridad de la información los cuales permiten considerar que el sistema web es conocido en su estructura, funcionamiento y utilidad. Asimismo, los códigos considerados en el procesos de categorización como son la justificación del desarrollo e implementación del sistema de pago web, los objetivos a cumplir, era importante considerar el elemento de la seguridad de la información así como la actualización de los estados de cuenta, estos factores contaron con importante valoración durante el estudio de los resultados de las entrevistas aplicadas a los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad, quienes a través de su experiencia y conocimiento reforzaron estos conceptos iniciales y se encamino el desarrollo del sistema.

Asimismo para el objetivo general de analizar el proceso de Atención al contribuyente este se cumplió ampliamente como lo indican los coeficientes charlas con fraude, justificación con objetivos del desarrollo e implementación del sistema de pago web y proceso de atención como son los coeficientes de recaudación, confiabilidad, seguridad en el uso del sistema, que permitieron determinar que el contribuyente encontró una adecuada gestión de servicio y atención y generando confianza en el uso del sistema encontrando asistencia por parte de los sectoristas asignados para resolver y guiar a los contribuyentes ante dudas o comentarios que tuvieran durante el procesos de pago.

Con respecto al objetivo específico de analizar cuáles son los alcances del Sistema de pago web en una municipalidad de Lima metropolitana, estos se han podido cumplir en la medida de lo esperado, el número de contribuyentes que optaron por el uso del sistema de pago web frente al método tradicional de la caja presencial ha superado lo esperado.

Con respecto al objetivo específico de analizar cuáles son las limitaciones del sistema de pago web en una municipalidad de Lima metropolitana, estos han sido

tomados en cuenta durante el análisis de los resultados de las entrevistas, por el lado de los usuarios expertos las principales limitaciones a considerar son la asociación entre el módulo de pago con la seguridad frente a la posibilidad de fraude electrónico y también en cuanto a la custodia y procesamiento de la información que se genera por las operaciones que se realizan en el sistema.

Con respecto al objetivo específico de revelar cuáles son los alcances de la atención al contribuyente de una municipalidad de Lima metropolitana, este se ha cumplido, porque los contribuyentes muestran su aceptación en la atención recibida, puesto que los sectoristas brindan soporte y resuelven dudas e inquietudes de los contribuyentes para que puedan realizar operaciones y gestión de sus trámites con normalidad.

Con referencia al objetivo específico de revelar cuáles son las limitaciones de la atención al contribuyente en una municipalidad de Lima metropolitana, este objetivo ha sido cumplido de manera parcial, pues aún se tienen contribuyentes que manifiestan su temor a realizar operaciones financieras en línea; considerando que se exponen a fraudes electrónicos, dificultad para acceder a la plataforma del Sistema de pago Web.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al objetivo general de revelar como es el sistema de pago web se recomienda continuar con el uso del sistema de pago web, realizando mejoras y actualizaciones constantes y programadas que permitan consolidar el uso y gestión por parte de los contribuyentes, quienes encontraran en el uso del sistema de pago web una herramienta ágil, de uso simple y con altos estándares de seguridad informática que le brinden la confianza necesaria que sus operaciones están en garantizadas por un nivel de seguridad informática que disminuya la limitación que pudieran tener en el uso del sistema como son el temor a los fraudes electrónicos y la clonación de tarjetas de los usuarios.

Asimismo, se recomienda que el proceso de actualización de los estados de cuenta se revise y se consolide en línea con las operaciones que se realizan el sistema de pago web, para que así el contribuyente encuentre información confiable y actualizada.

Asimismo, de acuerdo a la conclusión del objetivo general de analizar el proceso de Atención al contribuyente se recomienda reforzar las charlas de capacitación al personal que se encarga de la atención a través de las redes sociales y llamadas telefónicas y WhatsApp.

Asimismo, de acuerdo a la conclusión del objetivo específico de analizar cuáles son los alcances del Sistema de pago web, se recomienda implementar en la página institucional videos y cartillas de instrucción para el uso y guía en el proceso de pago a través del Sistema de pago web.

Asimismo, de acuerdo a la conclusión del objetivo específico de analizar cuáles son las limitaciones del sistema de pago web, se recomienda realizar revisiones periódicas de los protocolos de seguridad antifraude, actualizaciones a los servidores de la entidad a fin de salvaguardar la información.

Se recomienda con respecto al objetivo específico de revelar cuáles son los alcances de la atención al contribuyente que se amplíe los servicios de difusión del

uso del Sistema de pago web, resaltando las ventajas que brinda, la seguridad de realizar pagos desde la comodidad donde se encuentren.

Con referencia a las conclusiones del objetivo específico de revelar cuáles son las limitaciones de la atención al contribuyente se recomienda que se refuerce los protocolos de seguridad y se difunda esta información, reforzando que se cuenta con el respaldo de operadores de recaudación y pago con amplia experiencia en el mercado,



## REFERENCIAS.

Arguelles Astete Nathaly Jesus, (2018) Sistema web para administración tributaria en la Municipalidad Distrital de Mi Perú

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35922>

Ayala Gómez, Evelyn Karina Cáceres Armas, Alessandra (2018) *Reforma Tributaria pendiente de negocios en plataformas virtuales de paga en el Perú y su impacto en la recaudación fiscal de Lima Metropolitana 2017*

<http://hdl.handle.net/10757/625760>

Amadeo, Juan Mauricio, (2015) *Pagos electrónicos en el mundo: el caso argentino*

<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16150/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Amadeo%2C%20Juan%20Mauricio.pdf>

Balarezo Velis, Katherine Adela, (2022) *El uso de medios de pagos digitales y la satisfacción de los clientes de luz del sur saa, 2020*

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/b5582674-9023-4223-b1fc-87d027c83cac/full#:~:text=Sur%20SAA%2C%202020-,>

Boakye-Marfo, Charles Kyei, (2018) *Electronic payment systems; user accessibility and challenges: a case study OF Nzema East Municipality*

<https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/3940>

Cabezas, E. D., Naranjo, D. A., & Santamaría, J. T. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.*

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwic82RjYn8AhUZpZUCHVRzDU4QFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.espe.edu.ec%2Fbitstream%2F21000%2F15424%2F1%2FIntroduccion%2520a%2520la%2520Metodologia%2520de%2520la%2520investigacion%2520cientifica.pdf&usg=AOvVaw3UAiCUiadpr6L9U2sjIV1i>

- Cabina Champi, Claudia Kaina (2018) Comercio electrónico y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del Sector Retail, distrito de Villa El Salvador – 2018 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52499>
- Carranza Quintos Wilder (2019) *La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2018* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5570#:~:text=https%3A/hdl.handle.net/20.500.12802/5570>
- Castillo Salazar, Regner Nicolás, (2021) *Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56748>
- CEPAL.org (2021) *Estadísticas Tributarias en América Latina y el Caribe 2021* <https://www.cepal.org/es/comunicados/ingresos-tributarios-america-latina-caribe-aumentaron-modestamente-previo-ser-impactados>.
- Cordero Linzán, Mayra Gabriela (2019) *El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14064/1/T-UCSG-POS-MFEE-179.pdf>
- Criollo Méndez Huashintong (2015) *Sistema de facturación electrónica para la empresa comunitaria “Tatora Sisa” ubicada en la ciudad de Otavalo, parroquia San Rafael* <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3750>
- Chepkoech N, (2022) *Effect of e-payment systems on sustainable revenue collection in Nairobi city county government* [https://iajournals.org/articles/iajef\\_v3\\_i7\\_238\\_253.pdf](https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i7_238_253.pdf)
- Erich Gabriel Amasifuen Sangama (2020) *Sistema de matrícula web para mejorar la gestión del proceso de matrícula y control económico del programa de profesionalización de la facultad de ciencias de la educación y humanidades de la universidad nacional de la Amazonía peruana, Iquitos 2020”*

[https://scholar.google.es/scholar?as\\_ylo=2018&q=sistema+de+pago+web+&hl=es&as\\_sdt=0,5#:~:text=EG%20Amasifuen%20Sangama%20%2D%202020%20%2D%20repositorio.ups.edu.pe](https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2018&q=sistema+de+pago+web+&hl=es&as_sdt=0,5#:~:text=EG%20Amasifuen%20Sangama%20%2D%202020%20%2D%20repositorio.ups.edu.pe)

Gómez J, (2022) *Recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86509>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018*  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjVzMiQ\\_Yj8AhXwl7kGHfNcD1oQFnoECAwQAQ&url=https%3A%2F%2Fvirtual.cuautitlan.unam.mx%2Frudics%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F02%2FRUDICSv9n18p92\\_95.pdf&usg=A0vVaw2MUmYvahgsxjAj\\_bFL6IFX](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjVzMiQ_Yj8AhXwl7kGHfNcD1oQFnoECAwQAQ&url=https%3A%2F%2Fvirtual.cuautitlan.unam.mx%2Frudics%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F02%2FRUDICSv9n18p92_95.pdf&usg=A0vVaw2MUmYvahgsxjAj_bFL6IFX)

Instituto Peruano de Economía (2020) *La recaudación y la pandemia*  
<https://www.ipe.org.pe/portal/la-recaudacion-y-la-pandemia/>

Jairo O. Cubillos y Catherine D. Rodríguez Bogotá (2021) *Percepción y Preferencia de Compra de los Clientes por Medio de la Plataforma Mercado Libre.com.* <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Kibitok Wilson, (2018) *Customer service and relationship management*  
<https://www.theseus.fi/handle/10024/144303>

Lippez S, García R, (2016) *Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación* <https://www.redalyc.org/journal/791/79145845011/html/>

López Vásquez José Luis, Olivera Espinal Sharon. Tinoco Reyes David (2018) *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*  
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1377#:~:text=https%3A/hdl.handle.net/20.500.12640/1377>

- Marcelo Franklin, (2021) *El servicio al cliente: una gran deuda en Latinoamérica*  
<https://flexinumber.com/el-servicio-al-cliente-una-gran-deuda-en-latinoamerica/>
- Marulanda B, Fajuri L, Paredes M, (2018) *Digitalización de pagos del gobierno para promover la inclusión financiera en América Latina y el Caribe*  
<http://dx.doi.org/10.18235/0001185>
- Ordóñez Estremadoyro, José Enver, (2016) *Plan de negocio para la implementación del servicio de pasarela de pagos para comercio electrónico en el Perú* <http://hdl.handle.net/10757/620928>
- Perez Perez, M. A., Perez Rimari, J. M., Julca Vera, N. T., Silva Rubin, E., & Mory Chiparra, W. E. (2022). *Educational experience of students in alternative basic education during the Covid-19 pandemic.*
- Ramírez Berrospi, Kenney (2019) *Desarrollo de un sistema web de gestión documentaria en la municipalidad provincial de Pachitea – 2019*  
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2083>
- Ramos Alvarado, Lilia Antonieta, (2022) *Modelo de gestión por procesos para la calidad de atención al Contribuyente en una municipalidad distrital de la Región Lambayeque* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96048>
- Sánchez González, Manuel José (2019) *Desarrollo e Implementación de Sistema Web de Registro de Pagos de Alícuotas para Automatización de Control de Acceso de Vehículos en Urbanización Privada*  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13009>
- Segura Cardoza Asesor Ana Rosa (2020) *Calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT en el distrito de Piura año 2020*  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiN5\\_7jolj8AhVLLkGHR2jD2YQFnoECBIQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.upao.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12759%2F7392&usg=AOvVaw2xuboOiqubu3L9RyITTT3UF](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiN5_7jolj8AhVLLkGHR2jD2YQFnoECBIQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.upao.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12759%2F7392&usg=AOvVaw2xuboOiqubu3L9RyITTT3UF)

Tachimiri T, (2018) *Boosting public administration efficiency: a feasibility study on the Italian digital payments system pago*

PA <https://www.politesi.polimi.it/handle/10589/141376>

Vargas C, (2021) *Análisis y diseño del módulo de consulta y pago en línea para la dirección de geomática, avalúos y catastros del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Babahoyo.*

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10546>

Zambrano C, Vélez X, Vélez Y, (2019) *Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí*

<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

## ANEXOS.

### Anexo 1: Matriz de categorización Sistema de pago web.

Categoría	Sub-Categorías	Códigos	Preguntas de Cuestionario/ Ficha de Observación (otros)
Sistema de pago web	- Sustento del sistema de pago	- Justificación	1.- ¿Cree usted que la implementación de un Sistema de pago web se justificó para poder atender a los usuarios durante la pandemia? / ¿Por qué?
	- Pasarela de pagos electrónicos.	- Portal institucional	2.- ¿Conoce como es el procedimiento de pago a través de la pasarela electrónica? / Detalle
		- Seguridad de la información	3.- ¿Considera usted que la plataforma web es confiable con la información que procesa? / ¿Por qué?
		- Módulo de pago electrónico	4.- ¿Tiene acceso a la información de pagos realizados a través del Sistema web para el inicio de los trámites solicitados? / ¿Podría detallar su utilidad?
	- Cuentas corrientes y servicios TUPA Tusne.	- Estados de Cuenta por contribuyente.	5.- ¿De qué manera se actualizan de los estados de cuenta de los contribuyentes? / ¿Por qué?
		- Actualización de lista de servicios TUPA y Tusne	6.- ¿De qué manera se realiza la lista de servicios TUPA? / ¿Cree que está actualizada? / ¿Por qué?
	- Ventajas	- Sistema web	7.- ¿Conoce las ventajas que brinda el uso del sistema de pago web? / ¿Por qué?
	- Capacitación al personal	- Charlas	8.- ¿Cuénteme como considera usted las charlas de capacitación? / ¿Por qué?
	- Alcances	- Objetivos	9.- ¿Considera que la implementación del Sistema web cumple los objetivos trazados? / ¿Por qué?
	- Limitaciones	- Fraude	10.- ¿Considera usted que el temor al fraude electrónico limita el uso del sistema de pago web? / ¿Por qué?

Anexo 2: Matriz de categorización Atención al contribuyente.

Categoría	Sub-Categorías	Códigos	Preguntas de Cuestionario/ Ficha de Observación (otros)
Atención al contribuyente	- Conocimiento del sistema	- Sistema pago web	1.- ¿Conoce usted y usa el sistema de pago web para el pago de sus tributos municipales? 2.- ¿Considera usted que la entidad incentiva y difunde el uso del Sistema de pago web? / Si – No. Brinde detalle
	- Canales de atención	- Plataforma Virtual	3.- ¿Considera usted que la plataforma web es confiable con la información que procesa? / ¿Por qué?
		- Teléfono y Redes Sociales.	4.- ¿La entidad brinda atención vía telefónica, WhatsApp y redes sociales? / ¿Podría detallar su utilidad?
		- Proceso de atención.	5.- ¿Considera que el proceso de atención y de pago es eficiente? / Si – No / ¿Por qué?
	- Transparencia y acceso a la información	- Portal web de la entidad	6.- ¿Considera que la entidad es transparente con la información que brinda y permite el acceso? / Si – No / ¿Por qué?
		- Libro de reclamaciones y Buzón de sugerencias	7.- ¿Conoce el uso del libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias? ¿Alguna vez ha hecho uso de él? Detalle el motivo.
	- Reclamos y sugerencias	-Gestión de servicios web	8.- ¿Considera que la entidad brinda servicios adecuados relacionados con el sistema web? / ¿Por qué?
- Alcances	-Satisfacción	9.- ¿Considera que el uso del Sistema de pago web permitió realizar sus operaciones y pagos con eficiencia? / ¿Por qué?	
- Limitaciones	-Fraude electrónico	10.- ¿Considera usted que las transacciones realizadas en el sistema web son seguras ante amenaza de fraude electrónico? / ¿Por qué?	

### Anexo 3: Códigos de la categoría Sistema de pago web.

Código	Comentario	Enraizamiento	Densidad
○ Acceso	En funcion a los accesos al sistema a los usuarios y especialistas	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 2	6
○ Actualizacion de lista de servicios		3	3
○ asistencia		3	3
○ Charlas	En funcion a las charlas de capacitacion	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 2	2
○ conciliar		4	1
○ Confiable	En funcion a la confiabilidad del sistema	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 10	2
○ correo		1	0
○ cuentas por cobrar	En funcion a las cuentas por cobrar de los contribuyentes	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 5	1
○ Estados de cuenta		11	2
○ Fraude		2	1
○ Fraude electronico		2	3
○ Gestion		4	3
○ Gestion de servicios		2	8
○ Justificacion	en funcion a la justificacion del sistema de pago web	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 2	1
○ Libro de reclamaciones		0	0
○ Modulo de pago electronico	En funcion al modulo de pago electronico	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 7	9
○ Objetivos	En funcion de los objetivos de implementacion del sistema	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 3	5
○ Plataforma virtual		1	1
○ Portal institucional	En funcion al funcionamiento del portal institucional	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 1	0
○ Portal web		1	1
○ Proceso de atencion		4	1
○ Recaudacion		11	1
○ Satisfaccion		2	1
○ Seguridad de la informacion	En funcion de seguridad de la informacion	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 9	2
○ Sistema de pago web		5	2
○ Sistema web	En funcion al sistema web para la recaudacion	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 12	1
○ Telefono y redes sociales		2	1
○ usuarios		6	1

### Anexo 4: Códigos de la categoría Atención al contribuyente.

Código	Comentario	Enraizamiento	Densidad
○ Acceso	En funcion a los accesos al sistema a los usuarios y especialistas	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 2	6
○ Actualizacion de lista de servicios		3	3
○ asistencia		3	3
○ Charlas	En funcion a las charlas de capacitacion	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 2	2
○ conciliar		4	1
○ Confiable	En funcion a la confiabilidad del sistema	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 10	2
○ correo		1	0
○ cuentas por cobrar	En funcion a las cuentas por cobrar de los contribuyentes	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 5	1
○ Estados de cuenta		11	2
○ Fraude		2	1
○ Fraude electronico		2	3
○ Gestion		4	3
○ Gestion de servicios		2	8
○ Justificacion	en funcion a la justificacion del sistema de pago web	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 2	1
○ Libro de reclamaciones		0	0
○ Modulo de pago electronico	En funcion al modulo de pago electronico	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 7	9
○ Objetivos	En funcion de los objetivos de implementacion del sistema	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 3	5
○ Plataforma virtual		1	1
○ Portal institucional	En funcion al funcionamiento del portal institucional	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 1	0
○ Portal web		1	1
○ Proceso de atencion		4	1
○ Recaudacion		11	1
○ Satisfaccion		2	1
○ Seguridad de la informacion	En funcion de seguridad de la informacion	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 9	2
○ Sistema de pago web		5	2
○ Sistema web	En funcion al sistema web para la recaudacion	<sup>[ P ]</sup> <sub>[ SEP ]</sub> 12	1
○ Telefono y redes sociales		2	1
○ usuarios		6	1



Anexo 5: Códigos de coocurrencia Sistema de pago web.

CODIGOS	○ Actualización de lista de servicios Gr=3		○ Charlas Gr=2		○ Estados de cuenta Gr=11		○ Fraude Gr=2		○ Justificación Gr=2		○ Modulo de pago electrónico Gr=7		○ Objetivos Gr=3		○ Portal institucional Gr=1		○ Seguridad de la información Gr=9		○ Sistema web Gr=12	
	cou nt	coefficie nt	cou nt	coefficie nt	cou nt	coefficie nt	cou nt	coefficie nt	cou nt	coefficie nt	cou nt	coefficie nt	coun t	coefficie nt	coun t	coefficie nt	coun t	coefficie nt	coun t	coefficie nt
○ Actualización de lista de servicios Gr=3	0	0.00	0	0.00	2	0.17	0	0.00	1	0.25	0	0.00	1	0.20	0	0.00	1	0.09	2	0.15
○ Charlas Gr=2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	1.00	0	0.00	0	0.00	1	0.25	0	0.00	1	0.10	1	0.08
○ Estados de cuenta Gr=11	2	0.17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.12	0	0.00	0	0.00	4	0.25	5	0.28
○ Fraude Gr=2	0	0.00	2	1.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.25	0	0.00	1	0.10	1	0.08
○ Justificación Gr=2	1	0.25	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.67	0	0.00	1	0.10	2	0.17
○ Modulo de pago electrónico Gr=7	0	0.00	0	0.00	2	0.12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.14	4	0.33	5	0.36
○ Objetivos Gr=3	1	0.20	1	0.25	0	0.00	1	0.25	2	0.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.09	3	0.25
○ Portal institucional Gr=1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.08
○ Seguridad de la información Gr=9	1	0.09	1	0.10	4	0.25	1	0.10	1	0.10	4	0.33	1	0.09	0	0.00	0	0.00	5	0.31
○ Sistema web Gr=12	2	0.15	1	0.08	5	0.28	1	0.08	2	0.17	5	0.36	3	0.25	1	0.08	5	0.31	0	0.00

Anexo 6: Códigos de coocurrencia Atención al contribuyente.

CODIGOS	o Fraude electrónico Gr=2		o Gestión de servicios Gr=2		o Libro de reclamaciones Gr=0		o Portal institucional Gr=1		o Portal web Gr=1		o Proceso de atención Gr=4		o Satisfacción Gr=2		o Sistema de pago web Gr=5		o Teléfono y redes sociales Gr=2	
	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt	coun t	coefficient nt
o Fraude electrónico Gr=2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.20	0	0.00	1	0.17	0	0.00
o Gestión de servicios Gr=2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.33	1	0.17	0	0.00
o Libro de reclamaciones Gr=0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
o Plataforma virtual Gr=1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	1.00	1	0.25	0	0.00	0	0.00	0	0.00
o Portal web Gr=1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.25	0	0.00	0	0.00	0	0.00
o Proceso de atención Gr=4	1	0.20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.25	0	0.00	0	0.00	3	0.50	1	0.20
o Satisfacción Gr=2	0	0.00	1	0.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.17	0	0.00
o Sistema de pago web Gr=5	1	0.17	1	0.17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.50	1	0.17	0	0.00	1	0.17
o Teléfono y redes sociales Gr=2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.20	0	0.00	1	0.17	0	0.00

Anexo 7: Matriz de validación de entrevista Sistema de pago web.

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA SISTEMA DE PAGO WEB**

**OBJETIVO:**

Revelar cómo es el Sistema de Pago Web en una municipalidad de Lima Metropolitana

**CATEGORÍA QUE EVALÚA:**

Sistema de pago web.

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de una municipalidad de Lima metropolitana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

CPC Bazán López Ricardo Máximo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09449908

Anexo 8: Matriz de validación de contenido de la entrevista Sistema de pago web.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA: SISTEMA DE PAGO WEB

N°	ASPECTO / CATEGORÍA e ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: SISTEMA DE PAGO WEB</b>								
<b>Sub categoría 1: Sustento del sistema de pago</b>								
1	¿Cree usted que la implementación de un Sistema de pago web se justificó para poder atender a los usuarios durante la pandemia? / ¿Por qué?	X		X		X		
<b>Sub categoría 2: Pasarela de pagos electrónicos.</b>								
2	¿Conoce como es el procedimiento de pago a través de la pasarela electrónica? / Detalle	X		X		X		
3	¿Considera usted que la plataforma web es confiable con la información que procesa? / ¿Por qué?	X		X		X		
4	¿Tiene acceso a la información de pagos realizados a través del Sistema web para el inicio de los trámites solicitados? / ¿Podría detallar su utilidad?	X		X			X	
<b>Sub categoría 3: Cuentas corrientes y servicios TUPA Tusne.</b>								
5	¿De qué manera se actualizan los estados de cuenta de los contribuyentes? / ¿Por qué?	X		X		X		
6	¿De qué manera se realiza la lista de servicios TUPA? / ¿Cree que está actualizada? / ¿Por qué?							
<b>Sub Categoría 4: Ventajas</b>								
7	¿Conoce las ventajas que brinda el uso del sistema de pago web? / ¿Por qué?	X		X		X		
<b>Sub Categoría 5: Capacitación al personal</b>								
8	¿Cuénteme como considera usted las charlas de capacitación? / ¿Por qué?	X		X		X		Preguntar Explique?
<b>Sub Categoría 6: Alcances</b>								
9	¿Considera que la implementación del Sistema web cumple los objetivos trazados? / ¿Por qué?	X		X		X		
<b>Sub Categoría 6: Limitaciones</b>								
10	¿Considera usted que el temor al fraude electrónico limita el uso del sistema de pago web? / ¿Por qué?	X		X		X		

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

\_Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para analizar la dimensión

*Boza Lopez Ricardo / Akinjo*

Apellidos y nombres de evaluador

DNI: 09449908

*Jacobo Sajon Lopez*

Anexo 9: Matriz de validación de entrevista Atención al contribuyente.

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA ATENCION  
AL CONTRIBUYENTE**

**OBJETIVO:** Revelar de qué manera el sistema de pago Web repercute en la atención al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana 2022

**CATEGORÍA QUE EVALÚA:**

Atención al Contribuyente

**DIRIGIDO A:**

Contribuyentes de una municipalidad de Lima metropolitana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Dr. Bazán López Ricardo Máximo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09449508

Anexo 10: Matriz de validación de entrevista Atención al contribuyente.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA PARA:  
ATENCION AL CONTRIBUYENTE

N°	ASPECTO / CATEGORÍA e ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: ATENCION AL CONTRIBUYENTE</b>								
<b>Sub categoría 1: Conocimiento del sistema</b>								
1	¿Conoce usted y usa el sistema de pago web para el pago de sus tributos municipales?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la entidad incentiva y difunde el uso del Sistema de pago web? / Si – No. Brinde detalle	X		X		X		En ves Detalle. Cambiar por Explique?
<b>Sub categoría 2: Canales de atención</b>								
3	¿Considera usted que la plataforma web es confiable con la información que procesa? / ¿Por qué?	X		X		X		
4	¿La entidad brinda atención vía telefónica, WhatsApp y redes sociales? / ¿Podría detallar su utilidad?	X		X		X		
5	¿Considera que el proceso de atención y de pago es eficiente? / Si – No / ¿Por qué?	X		X		X		
<b>Sub categoría 3: Transparencia y acceso a la información</b>								
6	¿Considera que la entidad es transparente con la información que brinda y permite el acceso? / Si – No / ¿Por qué?	X		X		X		
7	¿Conoce el uso del libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias? ¿Alguna vez ha hecho uso de él? Detalle el motivo.	X		X				
<b>Sub Categoría 4: Reclamos y sugerencias</b>								
8	¿Considera que la entidad brinda servicios adecuados relacionados con el sistema web? / ¿Por qué?	X		X		X		
<b>Sub Categoría 5: Alcances</b>								
10	¿Considera que el uso del Sistema de pago web permitió realizar sus operaciones y pagos con eficiencia? / ¿Por qué?	X		X		X		
<b>Sub Categoría 6: Limitaciones</b>								
10	¿Considera usted que las transacciones realizadas en el sistema web son seguras ante amenaza de fraude electrónico? / ¿Por qué?	X		X		X		

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Bazzán López Ricardo Máximo  
Apellidos y nombres de evaluador

DNI: 09449908

## Anexo 11: Cuestionario entrevista funcionarios.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### CUESTIONARIO DE SISTEMA DE PAGO WEB

#### DIRIGIDO A LOS EXPERTOS

##### **Introducción:**

Buenos (as) días (tardes), como estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo hago presente este cuestionario elaborado con fines académicos con la finalidad de evaluar el **Sistema de pago web en la atención al contribuyente de una municipalidad de Lima Metropolitana. 2022.** Agradeceré lea de manera detallada cada una de las preguntas y responda con sinceridad teniendo en cuenta que su respuesta contribuirá a los resultados del trabajo realizado.

##### **NOMBRES Y APELLIDOS:**

**AREA DE TRABAJO:**

**DNI:|**

- 1.- ¿Cree usted que la implementación de un Sistema de pago web se justificó para poder atender a los usuarios durante la pandemia? / ¿Por qué?
- 2.- ¿Conoce como es el procedimiento de pago a través de la pasarela electrónica? / Detalle
- 3.- ¿Considera usted que la plataforma web es confiable con la información que procesa? / ¿Por qué?
- 4.- ¿Tiene acceso a la información de pagos realizados a través del Sistema web para el inicio de los trámites solicitados? / ¿Podría detallar su utilidad?
- 5.- ¿De qué manera se actualizan de los estados de cuenta de los contribuyentes? / ¿Por qué?
- 6.- ¿De qué manera se realiza la lista de servicios TUPA? / ¿Cree que está actualizada? / ¿Por qué?
- 7.- ¿Conoce las ventajas que brinda el uso del sistema de pago web? / ¿Por qué?
- 8.- ¿Cuénteme como considera usted las charlas de capacitación? / ¿Por qué?
- 9.- ¿Considera que la implementación del Sistema web cumple los objetivos trazados? / ¿Por qué?
- 10.- ¿Considera usted que el temor al fraude electrónico limita el uso del sistema de pago web? / ¿Por qué?



Anexo 12: Cuestionario entrevista contribuyentes.

**CUESTIONARIO DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE**

**DIRIGIDO A LOS CONTRIBUYENTES**

**Introducción:**

Buenos (as) días (tardes), hago presente este cuestionario elaborado con la finalidad de evaluar el **Sistema de pago web en la atención al contribuyente de una municipalidad de Lima Metropolitana. 2022.** Agradeceré lea de manera detallada cada una de las preguntas y responda con sinceridad teniendo en cuenta que su respuesta contribuirá a los resultados del trabajo realizado.

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

TIPO DE CONTRIBUYENTE: PERSONA NATURAL () Jurídica (  ) NOMBRE DE EMPRESA:

- 1.- ¿Conoce usted y usa el sistema de pago web para el pago de sus tributos municipales?
- 2.- ¿Considera usted que la entidad incentiva y difunde el uso del Sistema de pago web? / Si – No. Brinde detalle
- 3.- ¿Considera usted que la plataforma web es confiable con la información que procesa? / ¿Por qué?
- 4.- ¿La entidad brinda atención vía telefónica, Whatsapp y redes sociales? / ¿Podría detallar su utilidad?
- 5.- ¿Considera que el proceso de atención y de pago es eficiente? / Si – No / ¿Por qué?
- 6.- ¿Considera que la entidad es transparente con la información que brinda y permite el acceso? / Si – No / ¿Por qué?
- 7.- ¿Conoce el uso del libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias? ¿Alguna vez ha hecho uso de él? Detalle el motivo.
- 8.- ¿Considera que la entidad brinda servicios adecuados relacionados con el sistema web? / ¿Por qué?
- 9.- ¿Cree usted que las transacciones realizadas en el sistema web son seguras ante amenaza de fraude electrónico? / ¿Por qué?





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de pago web en la atención al contribuyente de una municipalidad de Lima metropolitana, 2022", cuyo autor es RUBIO TRILLO LUIS ANIBAL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ <b>DNI:</b> 07636535 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 03- 01-2023 12:19:23

Código documento Trilce: TRI - 0493500