



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Tecnologías de información y recaudación tributaria en el
Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022**

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

AUTORA:

Delgado Perez, Karin Martiza (orcid.org/0000-0003-3020-2861)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

CO-ASESORA:

Dra. Uribe Hernandez, Yrene Cecilia (orcid.org/0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios porque sin él nada sería posible, por guiarme y bendecirme en cada momento de mi vida.

A mis seres queridos, en especial a mi hijo quien siempre estuvo dándome aliento para seguir adelante.

Agradecimiento

A mis padres y amigos quienes me apoyaron en esta etapa siendo testigos del esfuerzo, perseverancia y dedicación para llegar hacer esto posible. Agradecer en especial al Dr. Godoy Caso, Juan, por brindarme los conocimientos teóricos durante la elaboración de la investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos	18
Tabla 2 Tecnologías de información en el SAT de Lima	20
Tabla 3 Transformación en el SAT de Lima	21
Tabla 4 Interacción en el SAT de Lima	22
Tabla 5 Transacción en el SAT de Lima	23
Tabla 6 Personalización en el SAT de Lima	24
Tabla 7 Recaudación tributaria en el SAT de Lima	25
Tabla 8 Correlación tecnologías de información y Recaudación tributaria	26
Tabla 9 Correlación entre la transformación y la Recaudación tributaria	27
Tabla 10 Correlación entre la interacción y la Recaudación tributaria	28
Tabla 11 Correlación entre la transacción y la Recaudación tributaria	29
Tabla 12 Correlación de la personalización y la Recaudación tributaria	30

Índice de figuras

Figura1 Tecnologías de información en el SAT de Lima	20
Figura 2 Transformación en el SAT de Lima	21
Figura 3 Interacción en el SAT de Lima	22
Figura 4 Transacción en el SAT de Lima	23
Figura 5 Personalización en el SAT de Lima	24
Figura 6 Recaudación tributaria en el SAT de Lima	25

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo, establecer la relación de las tecnologías de información con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022. Así mismo, fue no experimental de corte transversal, aplicada y de enfoque cuantitativo. Mientras que, la población estuvo constituida por 317 contribuyentes del SAT de Lima, que contaron solo con deuda corriente sujetas al pago de impuesto predial y arbitrios, además, la muestra se constituyó de 174 contribuyentes, que respondieron al cuestionario de tecnologías de información elaborado con 19 preguntas, y el cuestionario sobre recaudación tributaria elaborado con 13 preguntas. En cuanto a la validez, se tuvo la calificación de parte de profesionales, y la confiabilidad fue a partir del valor de Cronbach, de 0.918 para las tecnologías de información y el 0.913 en la recaudación tributaria. Por último, con la evaluación de Spearman se tuvo una correlación de 0.383 y p valor de 0,000, de modo que, la hipótesis se aceptó, demostrando que las variables se relacionaron en el SAT de Lima.

Palabras clave: Tecnologías de información, transformación, interacción, transacción y personalización.

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship of information technologies with tax collection in the SAT of Lima, 2022. Likewise, it was non-experimental, cross-sectional, applied and with a quantitative approach. While the population was made up of 317 taxpayers of the SAT of Lima, who had only current debt subject to the payment of property tax and excise duties, in addition, the sample was made up of 174 taxpayers, who responded to the information technology questionnaire, which It was prepared with 19 questions, and for tax collection, it was satisfied with 13 questions. Regarding validity, the qualification was obtained from professionals, and the reliability was based on the Cronbach value of 0.918 for information technologies and 0.913 in tax collection. Finally, with Spearman's evaluation, there was a correlation of 0.383 and p value of 0.000, so that the hypothesis was accepted, so that the variables were related in the SAT of Lima.

Keywords: Information technologies, transformation, interaction, transaction and personalization.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las TICs son parte fundamental de la gestión pública, su uso fue cada vez mayor a fin de garantizar la transparencia en la función pública, donde se diversificaron los medios de comunicación de los ciudadanos con los niveles de servidores públicos (Ávila, 2014). Sin embargo, realizaron algunos cambios, como entender que las TICs se relacionan con las políticas públicas, la normatividad, la gestión en procesos y proyectos para dar un mayor valor agregado a la gestión (Naser & Concha, 2013).

A nivel internacional, en México se mejoraron los procesos de recaudación, con la aplicación de las TICs con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios e información que se brindó a los ciudadanos, de manera que, el gobierno pudo optimizar la calidad de vida de estos, se minimizó los costos operacionales y agilizó los procesos recaudatorios, para incrementar la recaudación fiscal (Lamas et al., 2021). Mientras que, la recaudación tributaria en América Latina, también pasó por diferentes cambios, y fue en Ecuador, donde se empleó una serie de políticas para incrementar los ingresos tributarios, además se generaron aplicaciones web para atraer la atención del contribuyente sobre la moral tributaria, como también su percepción en relación a las acciones económicas y sociales del país con los ciudadanos (Mejía et al., 2019).

Por otro lado, en la realidad peruana, la aplicación de las TICs fue necesaria, porque en las instituciones públicas las labores fueron deficientes, a diferencia de los otros países de Latinoamérica, y con la coyuntura presentada por el COVID-19, se tuvo un gran retraso en el uso del mismo por parte del sector educativo y salud, sin embargo, se solucionó esta situación con el objetivo que los ciudadanos puedan acceder a la información requerida por medio de las herramientas tecnológicas (Jaquehua et al., 2021). El uso de estas tecnologías, tuvieron un crecimiento del 70% al 300%, en nuestro país, existiendo muchas restricciones para el uso de estas TICs haciendo hincapié en dos puntos importantes: El factor económico de cierta parte de la población y el rechazo de su uso sobre todo de las generaciones más antiguas (Caillaux, 2020).

Debido a la pandemia y el estado de emergencia, de acuerdo al DS N° 044-2020-PCM, las instituciones en general buscaron establecer nuevas estrategias de comunicación a fin de brindar servicios a los ciudadanos. De modo que, surgió una problemática en referencia al grado de aceptación del ciudadano con respecto al uso de las TICs para mantener una relación dinámica y fluida. Pese a que existieron normativas que definen el tema de obligación tributaria, con el DL N° 1412, se aprobó la ley de gobierno digital que tuvo como objetivo el crear un marco legal para la administración digital del país y un sistema legal para el uso de las tecnologías digitales en la administración pública. Las oportunidades del uso de las TICs fueron, la búsqueda de un gobierno transparente, reducir las brechas digitales, impulsar el desarrollo económico y generar confianza y mejor interrelación estado-ciudadano.

De acuerdo a lo detallado, se planteó el problema general como, ¿En qué medida las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022? Siendo los problemas específicos los siguientes:

(a) ¿En qué medida la transformación se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022? (b) ¿En qué medida la interacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022? (c) ¿En qué medida la transacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022? (d) ¿En qué medida la personalización se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022?

En la justificación teórica, la investigación buscó tener un mejor conocimiento de las TICs con la finalidad de mejorar la efectividad en la recaudación, a partir de la búsqueda de tesis, trabajos relacionados al gobierno electrónico, en el cual se consideró como teórico principal a Zambrano (2013) que consideró a las tecnologías de información y comunicación como un factor relevante en la prestación de servicios para garantizar el cumplimiento y la asistencia al contribuyente.

Mediante el Decreto Supremo N° 156-2004-EF se tuvo un mayor conocimiento sobre la recaudación tributaria, considerando temas tributarios como el impuesto predial y vehicular, que representan el mayor porcentaje

de recaudación en comparación a otros impuestos; así mismo se buscó información referente a las estrategias de cobranza para mejorar los índices de recaudación.

Mientras que, en la justificación práctica se indicó que dicho análisis se realizó por la necesidad de incrementar la efectividad en el sistema de notificaciones y mejorar las acciones de cobranza haciendo uso de las TICs. De manera que, los procedimientos mostraron deficiencias, y lo que se buscó con el uso de las TICs, específicamente con el uso del buzón electrónico, se obtenga una mayor efectividad y se refleje tanto en el procedimiento de notificaciones como en la recaudación tributaria.

Por último, estuvo la justificación metodológica, donde el estudio fue un modelo para otras entidades públicas dedicadas al ámbito de recaudación, a fin de que puedan implementar las TICs de manera eficiente, para mejorar sus procedimientos y no solo reducirá los costos sino también los tiempos de ejecución generando beneficios para la institución y el ciudadano.

El objetivo general fue, identificar si las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022. Según lo mencionado se destacan los objetivos específicos como:

(a) Identificar si la transformación se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022, (b) Identificar si la interacción se relaciona con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022 (c) Identificar si la transacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022 (d) Identificar si la personalización se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022.

Finalmente, la hipótesis general será, las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022. Según lo mencionado se destacan las hipótesis específicas como, (a) la transformación se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022, (b) la interacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022 (c) la transacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022 (d) la personalización se relaciona con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Ossandón (2020) en su artículo digitalización de las obligaciones tributarias en Chile concluyó que la relación digital entre las instituciones públicas y el ciudadano, que estuvo en crecimiento, se vió afectada por hechos inesperados, considerándose como ejemplo, la situación mundial que se vivió a causa del virus SARS-CoV-2, hechos que hicieron que ambas partes enfrenten situaciones que no fueron posibles de superar sin el uso de las herramientas tecnológicas (TICs).

Asimismo, Santiago & Roldán (2021) en el análisis realizado en Colombia en el año 2020, verificaron que, a pesar de ser un año con pandemia, con empresas cerradas, reducción de empleos e ingresos, la recaudación del impuesto predial fue muy favorable para algunas ciudades, esto básicamente fue debido a tres razones específicas, la primera fue que mantuvieron una conservación catastral, la segunda razón fue porque existió una cultura tributaria no solo de las personas jurídicas sino también de las naturales y la tercera razón se basó en la rebaja de dicho impuesto.

González- Bustamante et al. (2020) en su análisis, determinaron que la evolución del gobierno electrónico en las municipales de Chile, donde se indicó en términos generales, que existieron factores que influyeron de manera positiva sobre el gobierno electrónico haciendo mención a la calidad de la infraestructura y el apoyo político. De la misma forma, indicaron que se debe realizar un análisis con mayor segmentación relacionado a la población, que empleó dichas TICs. En su análisis nos indicaron como Chile fue reconocido dentro de los países de Latinoamérica en aprovechar los beneficios de la tecnología, haciendo uso del gobierno electrónico, contando con los sitios web centradas en cubrir las necesidades de la población. En el 2019 el 99.82% de su población realizó sus declaraciones de renta a través de dichas plataformas. Se observó que el estado fue quien apoyó el desarrollo del uso del ambiente digital.

Sik Chung (2016) en su estudio, identificó que el gobierno coreano inició proyectos de desarrollo, referentes no solo con la gestión y uso de las TICs sino también con temas innovadores gubernamentales. Buscó que la relación entre el ciudadano y la entidad del estado cambie y se vea más

amigable incentivando a la transparencia e innovación. Mencionó que el gobierno electrónico que ellos desarrollaron, se compartió a través de programas en donde se brindó información sobre las TICs, como también contó con voluntarios dedicados a la cibernética que fueron enviadas fuera del país a transmitir sus conocimientos.

Respecto a los trabajos analizados en el ámbito nacional, estuvo Linarez Arias (2020) que se enfocó en la importancia del uso de las TICs, para brindar un mejor servicio al ciudadano, en el cual se consideró el tema de innovación, transparencia y relación de la entidad con el ciudadano. Además, conforme a los resultados, las TICs influenciaron el desarrollo de la municipalidad de Chorrillos, consiguiendo una gestión más rápida y eficiente en cuanto a los servicios brindados. En conclusión, fue necesario implementar indicadores de medición, de gestión, optimizar los procedimientos operativos e implementar software de ayuda, tanto para los trabajadores como al ciudadano.

Castañeda (2020) en su tesis de maestría, abordó temas vinculados con el uso de la tecnología para efectos de mejorar la recaudación de dicho impuesto contribuyendo a optimizar la calidad de atención y servicios que se otorgaron. Sugirió al municipio, establecer planes estratégicos para implementar el uso de plataformas digitales que agilicen la atención en los trámites y procesos administrativos que requiera el usuario.

Tineo & Aguilar (2018) en su tesis de maestría, concluyeron que es necesario el uso del gobierno electrónico para mejorar los procesos, optimizar tiempos y reducir el uso del papel, con la finalidad de aumentar la participación de la población con el uso de las TICs a fin de que ciudadano ahorre tiempo y recursos en los trámites, a través de la simplificación de sus procesos.

Pomasunco (2019) en su tesis de maestría, concluyó que, se obtuvo un valor de Pearson de 0.523 y un nivel de significancia de 0.001, demostrando que, las TICs influyen en la recaudación del impuesto predial, además, en cuanto al software, se necesitó los estados de cuenta en físico, con la ayuda de la impresora, para que el contribuyente se sintiera más conforme cuando realizaba sus pagos, de manera que, se generó la buena

relación con la institución. Finalmente, el autor sugirió que se debe crear servicios en línea, para fomentar la cultura informática y adaptación a la tecnología.

González et al. (2020) detallaron que, el gobierno electrónico mantiene una relación directa con el uso de las TICs con la finalidad de mejorar las tareas del estado y su relación con el ciudadano, esto no solo se relacionó directamente con la gestión del Estado como tal, sino con un sistema administrativo transparente y abierto.

Ayllón (2017) destacó que, los resultados del estudio indicaron que el uso de las TICs reflejó un crecimiento en la recaudación del IPV, haciendo referencia al grado de confianza y la perspectiva que tuvo el ciudadano con respecto al uso de la tecnología y la información que esta pudo brindarle, siendo una información fidedigna que pueda obtenerla en el momento que este lo desee. El estudio concluyó en indicar que las variables tienen una relación baja con tendencia positiva, donde aún queda mucho por hacer.

En cuanto a las teorías relacionadas de la primera variable, Ballesteros (2019) indicó que a pesar que estas permiten una mayor interacción entre el ciudadano y la entidad pública generando mayores beneficios, esta no es aprovechada como se debe ya que en el ámbito público se sigue manteniendo el esquema tradicional y en muchos casos el tema burocrático. Como también, Zambrano (2013) detalló que, es el conjunto de tecnologías empleadas para los procesos de control, donde el manejo de la información y gestión de riesgo a partir de sistemas informatizados, se puede detectar actitudes que minimizan el pago de tributos, además, las TICs, son relevantes en la prestación de servicios para garantizar el cumplimiento y la asistencia al contribuyente.

Otro fue el caso de, François et al. (2020) que afirmaron que, mediante las TICs se reduce la necesidad de que los contribuyentes tengan que dirigirse a las oficinas de la administración tributaria, además, los teletrámites pueden ser una ventaja para evitar la corrupción. Por lo tanto, se ofreció un servicio de calidad y accesible para que el contribuyente cumpla con sus obligaciones, mientras que, se sancionó a los evasores de impuestos.

Además, Nugrahan & Raksaka (2022) destacaron que, en Indonesia, el uso de las TICs en la tributación redujo los costos del cumplimiento tributario, de manera que, los funcionarios tributarios inculcaron a los contribuyentes sobre el uso de aplicaciones tributarias, como el manejo de los sistemas de impuestos en línea, en un esfuerzo por facilitar la implementación de las obligaciones tributarias.

Por su parte, Hamsa et al. (2021) detallaron que, las tecnologías de la información en Kurdistán, fueron aplicadas en la administración de impuestos, con la declaración electrónica para mejorar la prestación de servicios públicos y la eficiencia fiscal. Mientras que, Sabitova & Khafizova (2015) afirman que, las TICs en Rusia, fueron primordiales con la aplicación automatizada de liquidaciones presupuestarias, sin embargo, la labor que realizaron las autoridades fiscales, no fueron eficientes para fomentar la comunicación adecuada, entre las autoridades fiscales y los contribuyentes. Por lo tanto, se contó con sistemas de información automatizados, que aseguren negocios tributarios.

Asimismo, en los países en desarrollo, se adoptaron tecnologías avanzadas en las administraciones tributarias, en lugar de los procedimientos tradicionales, como, por ejemplo, los buzones electrónicos y los sistemas de correo, para determinar la ubicación geográfica de los contribuyentes; la facturación electrónica para el control eficaz de documentos físicos, y los sistemas de información, sin esperar la atención en oficinas físicas (CIAT, 2020). Además, en Tanzania, la recaudación tributaria se generó mediante registros manuales en papel, lo que produjo una fuga de ingresos, ya que, no se detectó el número de contribuyentes que faltan en sus padrones registrados. Por lo tanto, se emplearon las tecnologías de información para aumentar la recaudación, brindando soluciones de manera electrónica, pueden incluir transacciones ejecutadas, desde el estado del procesamiento de una declaración individual de renta y el proceso de devolución de impuestos pagados en exceso (McCluskey & Huang, 2019).

Esta situación fue similar en la India, con el uso de infraestructuras TICs permitiendo una mayor recaudación de ingresos tributarios, de modo que, se aseguró la transparencia y rendición de cuentas en el sistema

tributario. Este escenario fue primordial para mejorar la prestación de servicios de parte de los organismos públicos (Hrushikesh, 2019). Según Clement & Ayodele (2017) consideraron que, en Nigeria, las tecnologías de información fueron relevantes para el cálculo de la obligación tributaria por el uso de impuestos en línea, tener un costo reducido de registro de contribuyentes y la reducción de las actividades fraudulentas de los recaudadores de impuestos, en el momento que se recibe los impuestos de los contribuyentes.

De la misma manera, McCluskey, et al., (2018) detallaron que, en el condado de Kiambu, África, se usaron las TICs en la administración del impuesto predial, en el cual, se adoptó un sistema de pago sin efectivo, basado en pagos electrónicos; sin embargo, se tuvo problemas con el soporte técnico de los sistemas e inconvenientes con los bancos, por lo tanto, se realizaron campañas para brindar al contribuyente, la información necesaria para realizar pagos en línea, verificar cuentas personales y atrasos, realizar la emisión de facturas y recibos por computadora. Como también, las TICs tienen un impacto significativo en la generación de ingresos fiscales en el estado de Oyo, Nigeria, ya que, se implementó un sistema tributario digital, para garantizar la eficiencia y el rendimiento de la recaudación de ingresos tributarios. Por lo tanto, fueron una herramienta primordial que mejoró la entrada de efectivo de los impuestos en el estado (Adegbite, et al., 2019).

Por lo tanto, Majeed & Ismail (2022) indicaron que, la tecnología de la información fue uno de los temas administrativos contemporáneos, que los gerentes necesitaron para el logro de las metas de las organizaciones, de manera que, en el sistema tributario en Irak, se contó con una infraestructura básica de tecnología de la información e incrementar la efectividad del sistema electrónico, presentando declaraciones de impuestos para recaudar la mayor cantidad de ingresos tributarios.

En la realidad peruana, la situación antes y durante la pandemia del COVID-19, llevo a la sociedad a enfocarse en el uso de las tecnologías de información y comunicación, ya que, engloba un conjunto de herramientas, pasos y técnicas para procesar, almacenar y transmitir datos. Además, las

TICs llevan a la modernización de las entidades públicas del estado peruano, creando espacios necesarios que permita desde el internet promover un mejor servicio a sus ciudadanos (Salirrosas, et al., 2022).

Las dimensiones de las TICs, fueron cuatro, a) transformación, b) interacción, c) transacción y d) personalización. En cuanto a la primera dimensión, se presentó en los servicios brindados a los contribuyentes de forma electrónica, es decir que se pasa de un contenido estático, brindado con guías informativas, boletines y procedimientos; se sustituyó con el contenido dinámico, es decir la información más amplia y actualizada, en función del momento temporal, ubicación geográfica y del dispositivo conectado (Zambrano, 2013). Además, se tuvo nuevas posibilidades creadas por el desarrollo tecnológico, donde las administraciones tributarias tienen la oportunidad de reevaluar, no solo cómo llevan a cabo sus funciones, sino también qué funciones existentes siguen siendo necesarios y cuáles son las nuevas actividades que podrían emprender en la consecución de los objetivos de la administración (ADB, 2022).

Este escenario comprobó las innovaciones tecnológicas, para un mejor intercambio de información, con rediseños en los procesos, donde los sistemas fueron relevantes para presentar los documentos, que luego fueron consultados junto con el estado de cuenta.

Asimismo, la segunda dimensión, se refirió a la acción desde el momento en que el contribuyente se presenta en la pantalla, de manera que, se puede comunicar con funcionarios, con el uso de llamadas telefónicas o por la aplicación Web (Zambrano, 2013). Este concepto coincidió con Cotton & Dark (2017) que detallaron que, la tecnología de la información fue fundamental para la administración eficaz de los sistemas tributarios, porque se debe hacer frente al número de contribuyentes y la información requerida para garantizar la mejor interacción.

Por otro lado, en un tema internacional, en Etiopia la aplicación de las TICs se puso en práctica con los sistemas de gestión de datos digitalizados, como un desarrollo relevante entre las administraciones tributarias, porque con la adopción de máquinas se mejora la precisión de los registros de los contribuyentes, garantizando la mejor interacción, evitando las discrepancias

y la evasión fiscal (Mascagni et al., 2021).

De la misma manera, en la tercera dimensión, se refirió a las acciones efectuadas por los contribuyentes en el portal móvil, donde estas transacciones son simples, es decir se puede presentar una declaración con validación de cálculos por el software, sin embargo, no se puede contar con la validez de datos contra la información ya identificada por la administración. Esta situación demostró que, se pueden realizar todas las operaciones y consultas de trámites en línea (Zambrano, 2013).

Otro fue el caso, a nivel internacional con el uso de las TICs en Uganda, ya que, las transacciones como la declaración original, se validó con cálculos por el software, donde el contribuyente evaluó el sistema de impuestos electrónicos como favorable, porque, mejoró el rendimiento en la preparación de declaraciones de impuestos, pagar los impuestos y evitar sanciones (Night & Bananuka, 2018).

Y por último, estuvo la cuarta dimensión, personalización, que hace referencia que al contar con los servicios de asistencia e información, se identificó que los sistemas de información son personalizados según las condiciones particulares de los contribuyentes, por lo tanto, el acceso a la información fue por el portal web, de transparencia o en formularios para descargar (Zambrano, 2013).

Con respecto a la segunda variable recaudación tributaria, de acuerdo al Decreto Supremo N° 156-2004-EF (2004), fue la acción de materia tributaria para generar recursos financieros, cuando la comunidad cumple con las obligaciones tributarias, sean personas naturales o jurídicas, por lo tanto, la recaudación, gestión y control de los tributos municipales son de autoridad del gobierno local, y al cumplirlo no se dará una compensación directa por parte del municipio hacia el contribuyente.

Además, en la realidad internacional, el sistema tributario estuvo en constante cambio en China, esta situación causó malestar en los contribuyentes, reduciéndose el cumplimiento tributario, como el sistema tributario fue inestable, entonces la recaudación fue ineficiente; por lo tanto, se buscó mejorar la eficiencia de la administración y recaudación de impuestos de las organizaciones tributarias, sin embargo, fue una tarea de

enormes proporciones (Zuo et al., 2022). Otro fue el caso, de la eficiencia de la gestión tributaria local por parte de las agencias tributarias provinciales en España, donde se tuvo ventajas ante la falta de recursos técnicos y humanos para administrar los impuestos y actualizar información (Belmonte et al, 2021).

Mientras que, la recaudación de tributos fue deficiente en Ecuador, porque los contribuyentes no cumplieron con sus obligaciones tributarias, ya que, no se realizó la reforma tributaria en la búsqueda de incentivos por parte del servicio de rentas internas; además, esta situación no se evitó, y fue con el COVID-19, que los ingresos tributarios fueron mínimos. Se identificó un modelo de precisión como una herramienta de gestión para dinamizar la economía y mejorar la recaudación tributaria (Arciniegas et al, 2021). Por ello, no solo recaudó los ingresos, sino también se sancionó el incumplimiento, además, se exigió una transformación en la administración, empleando las TICs, para el mejor manejo de estas, y evitando el mal estado de registros y deficiencias en el sistema de mantenimiento de registros (Bird, 2014).

Por consiguiente, en cuanto a las dimensiones de la recaudación tributaria, fueron: a) Impuestos municipales, b) Tasas municipales. En cuanto a la primera dimensión, fueron los tributos que están en beneficio de los gobiernos locales, de manera que, no se dará la contraprestación directa hacia el contribuyente, porque se ha cumplido con el pago (Decreto Supremo N° 156-2004-EF, 2004). Este concepto coincidió con Espinosa et al. (2018) que detallaron que, entre los impuestos municipales, estuvo el impuesto predial en México, donde los factores que afectaron su recaudación fueron, las percepciones de los ciudadanos, las restricciones administrativas y los costos de recaudación, por lo tanto, los ingresos obtenidos de este impuesto fueron de los más bajos en Latinoamérica.

En la realidad peruana, la recaudación del impuesto predial en las instituciones públicas, como las municipalidades, tomaron las medidas necesarias y legales en el cálculo del pago de este impuesto, además, el funcionario responsable de la oficina de administración tributaria, evaluó y capacitó a los trabajadores para mejorar sus habilidades en relación a la

atención y recaudación del impuesto predial. De manera que, se mejoró la interacción con los contribuyentes (Cruz et al, 2022).

Finalmente, estuvieron las tasas municipales, que fueron creadas por el consejo municipal, con el objetivo de generar la prestación efectiva de un servicio administrativo de parte de la municipalidad (Decreto Supremo N° 156-2004-EF, 2004).

Por otro lado, para la institución materia de investigación, en este caso el SAT, entidad que se encargó de la recaudación de conceptos tributarios (Impuesto vehicular, impuesto predial y arbitrios, alcabala e impuestos a los juegos y espectáculos) y no tributarios (Multas administrativas e infracciones de tránsito) de la MML, contó con herramientas tecnológicas con la finalidad de poder llegar a la mayor cantidad de contribuyentes y mantenerlos informados. Esta entidad también buscó afianzar el tema de la cultura tributaria y que el ciudadano interactúe con las plataformas que se le brinda.

La aprobación del Plan de Gobierno Digital del SAT de Lima se dio mediante la Resolución Jefatural 001-004-00004530, que se enfocó en un horizonte de tres años, del 2021 al 2023. De manera que, la entidad realizó el procedimiento de cambio digital en el marco de la modernización del Estado, cuyo fin fue brindar servicios de calidad y eficientes a los ciudadanos. Este proceso se basó en seis ejes específicos: i) identidad digital, ii) gobernanza de datos, iii) arquitectura digital, iv) seguridad digital, v) interoperabilidad, vi) servicios digitales.

En el ámbito tributario se observó la insuficiente recaudación de tributos municipales, por ello el SAT de Lima, como ente recaudador de conceptos tributarios y no tributarios de la MML, impulsó el uso de las plataformas virtuales a través de la difusión masiva, donde el ciudadano puede realizar las operaciones como declaraciones juradas y presentación de trámites, para agilizar los procedimientos e incrementar la recaudación.

El SAT de Lima manejó una estrategia de segmentación de cartera constituida por pequeños y medianos contribuyentes (Mepecos) y los grandes contribuyentes (Pricos), para los cuales se aplicaron diferentes estrategias de cobranza. Dentro de los servicios relacionados a las tecnologías de información, se contó con: a) portal web oficial

www.sat.gob.pe, a través del cual se pueden realizar consultas y pagos por conceptos tributarios y no tributarios, b) aplicativo smart SAT, también para consultas, c) agencia virtual o AVISAT, fue la nueva plataforma web a través de la cual se realizaron diversas operaciones como declaraciones juradas, presentación de trámites a través de mesa de partes virtual, liquidación de alcabala, entre otros desde cualquier dispositivo durante las 24 horas del día, d) Habilitación del buzón electrónico previo registro en la agencia virtual, en una primera fase dirigido a los contribuyentes de la cartera PRICOS, para efecto de notificaciones electrónicas de las órdenes de pago, e) la agencia virtual SAT, que fue regulada mediante la Directiva N° 001-006-00000031, la cual dispone lineamientos para realizar diversas operaciones y hacer uso de los servicios que se brindan a través de dicha plataforma.

Asimismo, fue aprobada mediante la Resolución Jefatural N° 001-004-00004743. La agencia virtual fue una plataforma que permitió al SAT tener datos ciertos de cada uno de sus administrados, ello conllevaba a incrementar la contactabilidad, tomando esto como un indicador de mejora a fin de incrementar la recaudación tributaria. Dentro de las operaciones que se encuentran habilitadas en dicha plataforma tenemos, la declaración del impuesto al patrimonio vehicular y predial, las liquidaciones del impuesto de alcabala y los trámites diversos a través de mesa de partes virtual.

Uno de los servicios adicionales fue el servicio de notificación electrónica NESAT, la cual fue implementada en su primera fase de ejecución para la cartera de principales contribuyentes (PRICOS), donde todo aquel que cuente con el acceso a la agencia virtual, tendrá habilitado su buzón electrónico, como medio utilizado para la notificación de actos administrativos en etapa precoactiva, todo ello regulado bajo la Directiva N° 001-006-00000030, la cual dispuso el proceso de notificación a través de medios electrónicos por conceptos tributarios. La finalidad fue mejorar el proceso de notificaciones buscando notificar el recibo electrónico de manera eficiente, así como mejorar los gastos de notificación de documentos.

En el Perú, el tema de tributación municipal se encontró normada por el D.L. 776 y D.S. 156- 2004-EF, este fue considerado al realizar la elaboración del presupuesto institucional, teniendo en cuenta que el recurso

municipal se produce de los recursos recaudados por tributos y los recursos generados por transferencia de fondos públicos (Marina & Benites, 2021).

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

Servicio de Administración Tributaria: El SAT como OPD y ente recaudador de la MML fue creado según edictos N° 225 y N° 227, del 17 de mayo y 04 de octubre de 1996. Es una entidad con autonomía propia tanto en el aspecto administrativo, financiero y económico. Tuvo como objetivo principal el administrar, organizar, fiscalizar y recaudar los ingresos tributarios; además, se puede realizar el procedimiento de cobranza de conceptos no tributarios de la MML.

Gestión de cobranza: Proceso por el cual se logró concretar el pago de un producto o servicio. A través de este también se programaron las estrategias de cobranza.

Estrategias de cobranza: Acciones que permitieron realizar el proceso de cobranza de manera efectiva.

Cultura tributaria: Es una conducta que se expresa para cumplir los deberes tributarios basada en la confianza y en la responsabilidad ciudadana. Además, fue importante porque buscó concientizar al ciudadano, ya que, tributar no es solo una obligación sino un deber como ciudadano, cuyo aporte fue relevante para realizar mejoras.

Reducción de costos: Se enfocó principalmente en minimizar gastos e incrementar las ganancias de una institución pública o privada.

Notificaciones electrónicas: Son los sistemas a través del cual, una persona natural o jurídica recibe documentos, valores enviados por entidades del estado, realizados de manera electrónica. La implementación de estas genera reducción de costos en las instituciones públicas y/ o privadas, reduce también el tiempo de entrega y recepción de los documentos con una mayor seguridad haciendo de esta más efectiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La siguiente investigación fue de tipo aplicada, donde Grajales (2000) detalló que, mediante este tipo de investigación se plantean recomendaciones para resolver problemas relacionados al uso de las TICs, que afectan la recaudación tributaria del SAT de Lima.

Hernández et al. (2014) consideraron que, el enfoque es cuantitativo, ya que, se basó en un conocimiento objetivo, que debe ser determinado a través de la medición numérica y análisis estadísticos, los cuales son probados a través de elaboración de una hipótesis.

Mina (2011) indicó que, este enfoque se basó en sucesos de enfoque social. Este método utilizó un formulario o cuestionario que dieron un resultado numérico, los cuales fueron analizados de manera estadística a fin de revisar, aprobar o desestimar las relaciones entre las variables que se definieron en dicho estudio, la presentación de dichos resultados se sustenta de manera gráfica, con diagramas estadísticos, entre otros.

El estudio realizado fue no experimental de corte transversal, para comprender en qué momento y circunstancias se manejó la información. Hernández et al. (2014) detallaron que, este tipo de diseño se basó en reunir información en un momento determinado, con el objetivo de que las variables se relacionen.

Rodríguez & Mendivelso (2018) indicaron que, a través de la investigación de corte transversal se crearon hipótesis, reunió información o datos en un momento determinado, con la finalidad de definir las variables en la investigación. El tipo de estudio fue básicamente de observación.

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables fueron:

M= Contribuyentes del SAT de Lima.

V1= Tecnologías de Información.

V2= Recaudación Tributaria

r= Indica la relación que se da entre las variables.

Definición Conceptual:

Variable 1: Tecnologías de información.

Según Zambrano (2013) detalló que, es el conjunto de tecnologías empleadas para el control, con el manejo de la información y gestión de riesgo a partir de sistemas de información, se puede detectar actitudes que minimizan el pago de tributos, además, las TICs son relevantes en la prestación de servicios para garantizar el cumplimiento y la asistencia al contribuyente.

Variable 2: Recaudación tributaria

Según Decreto Supremo N° 156-2004-EF (2004), es la acción de materia tributaria para generar recursos financieros, cuando la comunidad cumple con las obligaciones tributarias, sean personas naturales o jurídicas, por lo tanto, la recaudación, gestión y control de los tributos municipales son de autoridad del gobierno local, y al cumplirlo no se generará una compensación directa por parte del municipio hacia el contribuyente.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población:

Conformada por todas aquellas personas que guardan propiedades en particular y según la problemática identificada (Gallardo, 2017). De manera que, la población corresponde a la cartera de principales contribuyentes (PRICOS), solo con deuda corriente sujetas al pago de impuesto predial y arbitrios, correspondientes a la casa vecinal nro. 5 del SAT de Lima con un aproximado de 317 contribuyentes, los cuales nos manifestaran su opinión en relación a las TICs utilizadas para el proceso de recaudación tributaria.

Criterio de inclusión: Personas naturales que se encuentren afectas al pago del impuesto predial y arbitrios municipales de Cercado de Lima.

Criterio de exclusión: Todas aquellas personas que no se encuentran afectas al pago del mencionado impuesto y no cumplan con las características antes mencionadas.

Muestra

Es un subgrupo o parte de la población del cual se realiza la investigación (Bernal, 2016). Se encuentra integrada por 174 personas naturales afectas al pago de impuesto predial y arbitrios, ubicados en la casa municipal nro. 5 clasificadas como principales contribuyentes del SAT de Lima con deuda corriente 2022.

Muestreo

La muestra fue determinada por medio del muestreo probabilístico aleatorio simple, de manera que, en este tipo de muestreo se emplean métodos de selección aleatoria (Otzen & Manterola, 2017). Por lo tanto, con la finalidad de brindarle la misma oportunidad a cada contribuyente de participar en este estudio, se aplicó una fórmula de población finita reconocida por Salcido (2018) que detalló una ecuación estadística para proporciones poblacionales, donde el nivel de confianza fue del 95% y el nivel de error del 5%, y la proporción de p y q, fueron representados con un valor de 0.50, cada uno.

Unidad de análisis

Principales contribuyentes del SAT de Lima afectos al pago del impuesto predial y arbitrios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es aquella herramienta primordial para obtener información y es la encuesta, el medio para tener respuestas más precisas sobre las variables (Baena, 2017). La técnica a emplear fue la encuesta y se realizó a los 174 contribuyentes que corresponden a la cartera de principales contribuyentes afectos al pago del impuesto predial y arbitrios del SAT de Lima.

Instrumento

Sánchez Martínez (2022) destacó que, el instrumento es un mecanismo que utiliza el investigador a fin de poder reunir y consignar

información para poder desarrollar la investigación, se puede hacer uso de formularios, cuestionarios, test y otros.

El instrumento a utilizar para medir las variables fue el cuestionario, este se elaboró con 32 preguntas cerradas, de las cuales 19 fueron enfocadas a la primera variable tecnologías de información y las 13 restantes relacionadas a la recaudación tributaria. La variable tecnologías de información estuvo formada de cuatro dimensiones con la escala de Likert; y para la segunda variable recaudación tributaria se contó con dos dimensiones en la escala anteriormente mencionada.

Validez

López et al. (2019) mencionaron que, es muy importante, ya que los resultados obtenidos de dicha aplicación indican cuan confiable, preciso y verídico será el estudio realizado.

Los instrumentos serán validados a través del juicio experto.

Tabla 1. *Juicio de expertos*

Validadores	Experto	Resultado
Dr. Juan Godoy Caso	Temático	Aplicable
Mg. Carmen Rosa Izquierdo Córdova	Metodólogo	Aplicable
Mg. Juan Luis Chacón Ramírez	Metodólogo	Aplicable

Confiabilidad

Mata (2020) afirmó que, la confiabilidad es un atributo imprescindible en las pruebas que se usen al realizar una evaluación; en algunos casos será necesario obtener un valor de confiabilidad más alto y en otros no será necesario. Para establecer la fiabilidad de la investigación se utilizó el valor del Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad de cada una de ellas, cuando el resultado sea más próximo al valor máximo, 1, es mayor la fiabilidad. En algunos casos los valores superiores a 0,7 o 0,8, fueron suficientes para garantizar la confiabilidad de la investigación.

3.5. Procedimientos

La información se reunió a través de encuestas, las cuales fueron realizadas en el centro de atención del SAT de Lima y de manera virtual.

Además, para llevar a cabo este procedimiento y la investigación correspondiente, se solicitó autorización a la gerencia de Gestión de Cobranza.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados y presentados a través de representaciones gráficas, tablas y cuadros estadísticos y se utilizó el programa estadístico SPSS v25.

3.7. Aspectos éticos

Se aplicaron algunos principios, con el objetivo de garantizar la calidad ética del estudio. En primer lugar, se aplicó el principio de autonomía sustentado en la autorización que se solicitó al SAT de Lima con la finalidad de poder realizar el trabajo de investigación, cuyo análisis y resultados fueron compartidas a fin de poder realizar las mejoras correspondientes. Finalmente, se aplicó también el principio de justicia, ya que todos los contribuyentes que fueron parte del estudio en la investigación, tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados y la misma probabilidad de participación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

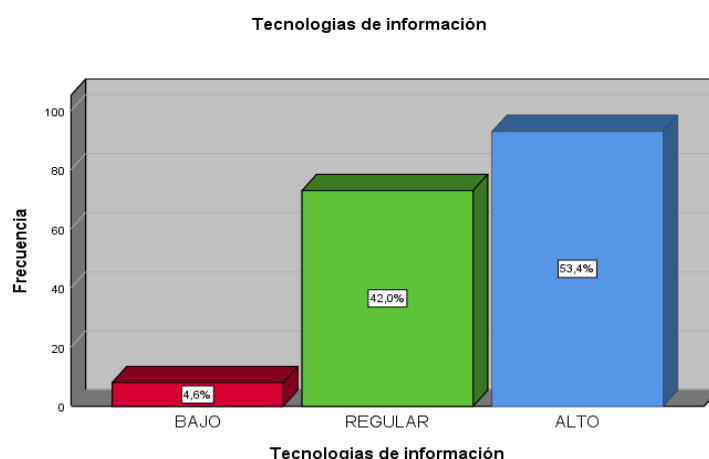
Tabla 2

Tecnologías de información en el SAT de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	4,6
	Regular	73	42,0
	Alto	93	53,4
	Total	174	100,0

Figura 1

Tecnologías de información en el SAT de Lima



Interpretación:

Conforme a la percepción de los contribuyentes en el SAT de Lima, con relación a la variable tecnologías de información, se detalló que el 53.4% declaró que las tecnologías de información fueron de un nivel alto, también el 42.0% posiciona a esta variable en un nivel regular, y finalmente, el 4.6% de los contribuyentes consideraron a las tecnologías de información en un nivel bajo.

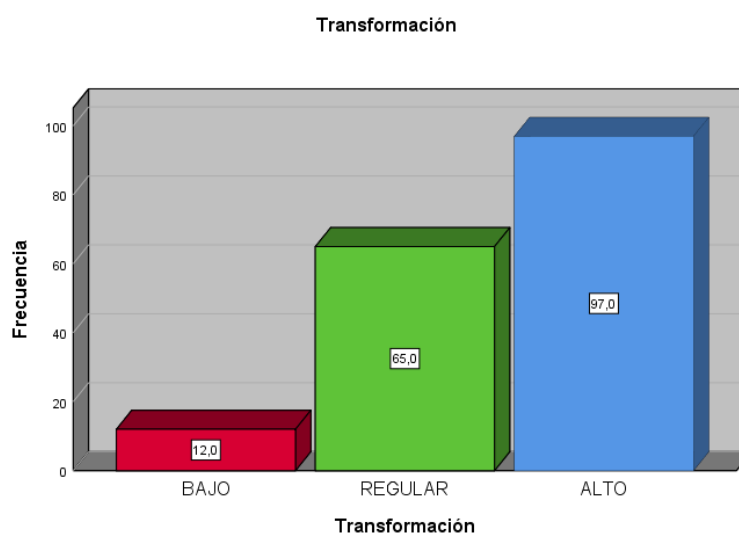
Tabla 3

Transformación en el SAT de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	6,9
	Regular	65	37,4
	Alto	97	55,7
	Total	174	100,0

Figura 2

Transformación en el SAT de Lima



Interpretación:

De acuerdo a la percepción de los encuestados en el SAT de Lima, con relación a la primera dimensión transformación, se detalló que el 97.0% declaró que la transformación fue de un nivel alto, también el 65.0% consideró a esta dimensión en un nivel regular, y finalmente, el 12.0% de los contribuyentes destacaron a la transformación en un nivel bajo.

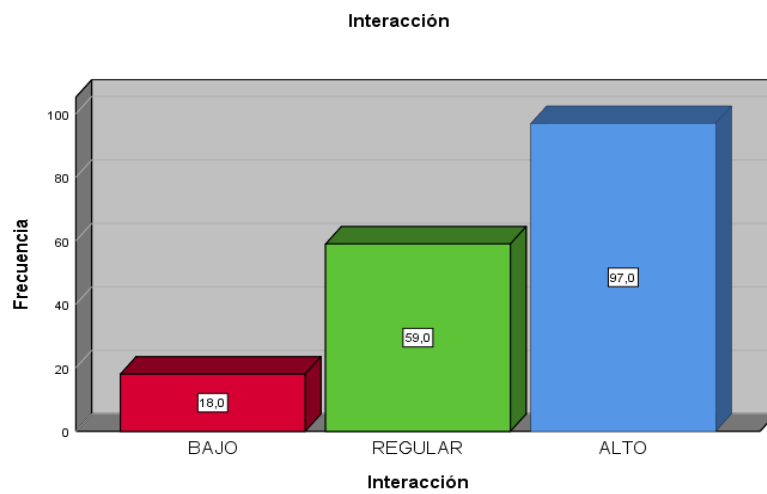
Tabla 4

Interacción en el SAT de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	10,3
	Regular	59	33,9
	Alto	97	55,7
	Total	174	100,0

Figura 3

Interacción en el SAT de Lima



Interpretación:

Según la percepción de los encuestados en el SAT de Lima, con relación a la segunda dimensión interacción, se detalló que el 97.0% declaró que la interacción fue de un nivel alto, mientras que, el 59.0% consideró a esta dimensión en un nivel regular, y, por último, el 18.0% de los contribuyentes detallaron a la interacción en un nivel bajo.

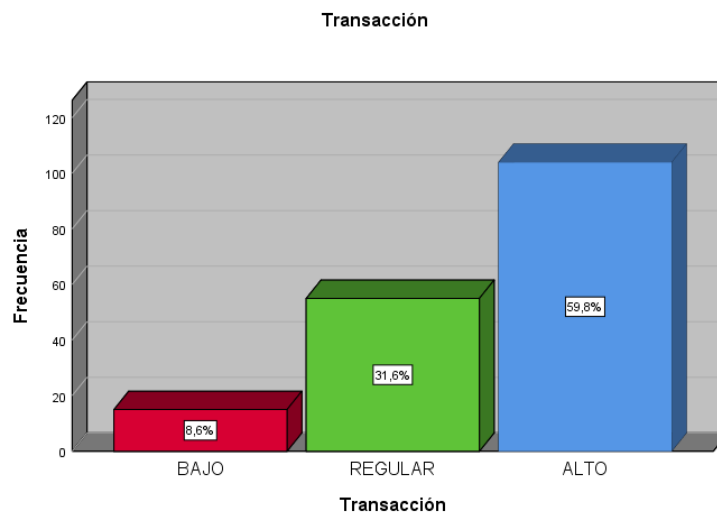
Tabla 5

Transacción en el SAT de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	8,6
	Regular	55	31,6
	Alto	104	59,8
	Total	174	100,0

Figura 4

Transacción en el SAT de Lima



Interpretación:

De acuerdo a la percepción de los contribuyentes en el SAT de Lima, con relación a la tercera dimensión transacción, se detalló que el 59.8% declaró que la transacción fue de un nivel alto, además, el 31.6% consideró a esta dimensión en una categoría regular, finalmente, el 8.6% de los contribuyentes afirmaron que la interacción fue calificada como bajo.

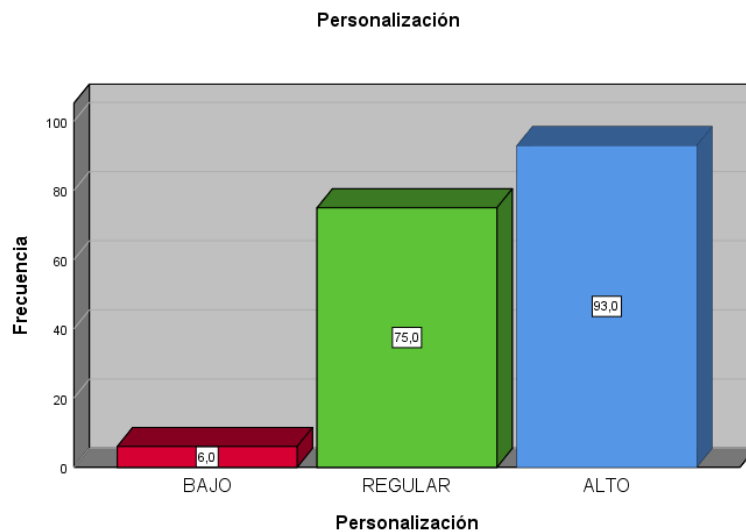
Tabla 6

Personalización en el SAT de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	3,4
	Regular	75	43,1
	Alto	93	53,4
	Total	174	100,0

Figura 5

Personalización en el SAT de Lima



Interpretación:

Se estimó conforme a los contribuyentes en el SAT de Lima, con relación a la cuarta dimensión personalización, se consideró que el 93.0% declaró que la personalización fue de un nivel alto, además, el 75.0% consideró a esta dimensión en una categoría regular, finalmente, el 6.0% de los contribuyentes afirmaron que la personalización fue considerada como bajo.

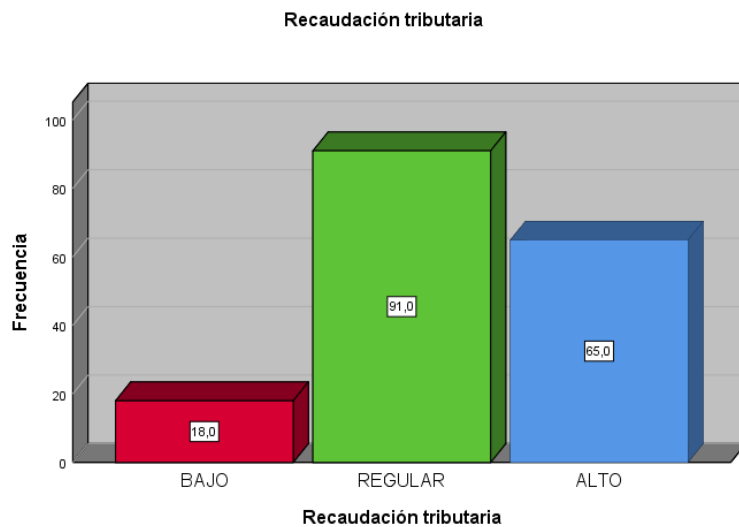
Tabla 7

Recaudación tributaria en el SAT de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	10,3
	Regular	91	52,3
	Alto	65	37,4
	Total	174	100,0

Figura 6

Recaudación tributaria en el SAT de Lima



Interpretación:

Según los contribuyentes en el SAT de Lima, con relación a la variable recaudación tributaria, se consideró que el 65.0% consideró que la recaudación tributaria fue de un nivel alto, además, el 91.0% consideró a esta variable en una categoría regular, y, por último, el 18.0% de los contribuyentes afirmaron que la recaudación tributaria fue calificada como bajo.

Comprobación de la Hipótesis general

Tabla 8

Correlación entre las tecnologías de información y la Recaudación tributaria

			Tecnologías de información	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Tecnologías de información	Coefficiente de correlación	1,000	,383**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Interpretación

Se identificó que el valor de Spearman de las tecnologías de información con la recaudación tributaria, se tuvo un resultado de correlación de 0.383**, así mismo, se tuvo un p valor de 0.000, que siendo menor al margen de error (0.05), se comprueba que fue aceptable la hipótesis general, demostrando que las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022.

Comprobación de la Hipótesis específica 1

Tabla 9

Correlación entre la transformación y la Recaudación tributaria

		Recaudación Transformación tributaria		
Rho de Spearman	Transformación	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Interpretación

Se destacó que el valor de correlación de la transformación con la segunda variable, se obtuvo un resultado de 0.533**, así mismo, se tuvo un p valor de 0.000, que siendo menor al margen de error (0.05), se comprueba que fue aceptable la hipótesis específica 1, demostrando que la transformación se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022.

Comprobación de la Hipótesis específica 2

Tabla 10

Correlación entre la interacción y la Recaudación tributaria

		Recaudación tributaria		
		Interacción		
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Interpretación

Se comprobó que el coeficiente de correlación de la interacción con la segunda variable, se obtuvo un resultado de 0.330**, así mismo, se tuvo un p valor de 0.000, que siendo menor al margen de error (0.05), se comprueba que fue aceptable la hipótesis específica 2, demostrando que la interacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022.

Comprobación de la Hipótesis específica 3

Tabla 11

Correlación entre la transacción y la Recaudación tributaria

		Recaudación tributaria		
		Transacción tributaria		
Rho de Spearman	Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	,358**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,358**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Interpretación

Se verificó que el coeficiente de Spearman de la transacción con la segunda variable, se obtuvo un resultado de 0.358**, así mismo, se tuvo un p valor de 0.000, que siendo menor al margen de error (0.05), se comprueba que fue aceptable la hipótesis específica 3, demostrando que la transacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022.

Comprobación de la Hipótesis específica 4

Tabla 12

Correlación entre la personalización y la Recaudación tributaria

		Recaudación tributaria		
		Personalización tributaria		
Rho de Spearman	Personalización	Coeficiente de correlación	1,000	,299**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,299**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Interpretación

Se verificó que el coeficiente de Spearman de la personalización con la segunda variable, se tuvo un resultado de 0.299**, así mismo, se tuvo un p valor de 0.000, que siendo menor al margen de error (0.05), se comprueba que fue aceptable la hipótesis específica 4, demostrando que la personalización se relaciona con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se tuvo en consideración el objetivo de establecer la relación de las tecnologías de información con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022. Asimismo, se requirió la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información como fueron, la transformación, interacción, transacción y personalización, contrastadas con la recaudación tributaria. De manera que, se elaboró los instrumentos relevantes para medir las variables, además, en este caso se realizó la encuesta a los 174 contribuyentes, de manera que, en cuanto a la validez se verificó con el juicio de expertos, demostrando que los cuestionarios fueron aplicables porque cada pregunta cumplió con criterios como la pertinencia, relevancia y claridad. Mientras que, para la fiabilidad se tuvo el alfa de Cronbach, en el cual se halló el 0.918 para las tecnologías de la información y un 0.913 para la recaudación tributaria, demostrando que los cuestionarios fueron confiables para continuar hallando resultados estadísticos tanto descriptivos e inferenciales.

Por consiguiente, se estableció la discusión de los resultados, donde conforme a la hipótesis general, las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria, de manera que, se compararon los resultados de los estudios internacionales y nacionales. Por lo tanto, se presentó el análisis descriptivo de las tecnologías de información, donde el 53.4% declaró que las tecnologías de información fueron de un nivel alto, también el 42.0% posiciona a esta variable en un nivel regular, y finalmente, el 4.6% de los contribuyentes consideraron a las tecnologías de información en un nivel bajo. Además, se realizó la prueba de hipótesis con la evaluación de correlación, en el cual se obtuvo un coeficiente de 0.383, como también se halló el p valor de 0.000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis, donde las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria. Asimismo, este resultado fue comparado con lo expuesto por Ossandón (2020) que detalló que, la relación digital entre las instituciones públicas y el ciudadano, estando en crecimiento, se vieron afectadas por situaciones inesperadas, considerándose como ejemplo, la situación mundial que se vivió a causa del virus SARS-CoV-2, hechos que hicieron que ambas partes enfrenten situaciones que no fueron posibles de superar sin el uso de las herramientas

tecnológicas (TICs).

Mientras que, Santiago & Roldán (2021) destacaron que, este factor fue muy favorable para algunas ciudades, esto básicamente fue debido a tres razones específicas, la primera fue mantener una conservación catastral, la segunda razón fue porque existió una cultura tributaria no solo de las personas jurídicas sino también de las naturales y la tercera razón se basó en la rebaja de dicho impuesto.

Según González- Bustamante et al. (2020), concluyó que, en Chile se aprovechó los beneficios de la tecnología, haciendo uso del gobierno electrónico, contando con los sitios web, centradas en cubrir las necesidades de la población, y fue en el 2019, donde el 99.82% de su población realizó sus declaraciones de renta a través de dichas plataformas. Y por último, Sik Chung (2016) detalló que las TICs fueron relevantes para que el ciudadano y la entidad del estado cambie y se vea más amigable incentivando a la transparencia e innovación, a partir de programas y se contó con voluntarios dedicados a la cibernética que fueron enviadas fuera del estado coreano para transmitir sus conocimientos.

Por lo tanto, las TICs, son el conjunto de tecnologías empleadas para los procesos de control, el manejo de la información y gestión de riesgo a partir de sistemas informatizados, también se puede detectar actitudes que minimizan el pago de tributos, además, las TICs, fueron relevantes en la prestación de servicios para garantizar el cumplimiento y a la asistencia al contribuyente. De manera que, se reduce la necesidad de que los contribuyentes tengan que dirigirse a las oficinas de la administración tributaria, además, los teletrámites pueden ser una ventaja para evitar la corrupción. Así mismo, se ofreció un servicio de calidad y accesible para que el contribuyente cumpla con sus obligaciones, mientras que, se sancionó a los evasores de impuestos.

Prosiguiendo está la primera hipótesis específica, considerando que la

transformación se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022, de modo que, que el 65.0% consideró que la recaudación tributaria fue calificada como alta, además, el 91.0% consideró a esta variable en un nivel regular, y, por último, el 18.0% de los contribuyentes afirmaron que la recaudación tributaria fue calificada como bajo.

Mientras que, en la evaluación de correlación, se obtuvo un valor de 0.533 y un p valor de 0.000. De manera que, estos resultados son similares con Linarez Arias (2020) en su estudio sobre la importancia del uso de las TICs, donde la transformación que llevó el uso de las mismas, trajo consigo la innovación, transparencia y relación de la entidad con el ciudadano. Como también, influenciaron el desarrollo de la municipalidad de Chorrillos, consiguiendo una gestión más rápida y eficiente en cuanto a los servicios brindados.

En síntesis, la transformación se presentó en los servicios brindados a los contribuyentes de forma electrónica, es decir que se pasa de un contenido estático, brindado con guías informativas, boletines y procedimientos; se sustituyó con el contenido dinámico, es decir la información más amplia y actualizada, en función del momento temporal, ubicación geográfica y del dispositivo conectado. De modo que, esta situación comprobó que las innovaciones tecnológicas fueron destinadas para un mejor intercambio de información, con rediseños en los procesos, donde los sistemas fueron relevantes para presentar los documentos, que luego fueron consultados junto con el estado de cuenta. Finalmente, de acuerdo al ADB (2022) se destacó que, no solo cómo llevan a cabo sus funciones, sino también qué funciones existentes siguen siendo necesarios y cuáles son las nuevas actividades que podrían emprender en la consecución de los objetivos de la administración.

Además, estuvo la segunda hipótesis específica, donde la interacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima, 2022, de modo que, los resultados demostraron que el 97.0% declaró que la interacción fue de un nivel alto, mientras que, el 59.0% consideró a esta dimensión en un

nivel regular, y, por último, el 18.0% de los contribuyentes detallaron a la interacción en un nivel bajo. Mientras que, con la evaluación de Spearman, se tuvo un valor de 0.330, y un p valor de 0.000, demostrando que la hipótesis de investigación, fue aceptable, de manera que, la interacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima.

Se compararon los resultados con Castañeda (2020) concluyó que, este factor permite a las entidades como el municipio, establecer planes estratégicos para implementar el uso de plataforma digitales que agilicen la atención en los trámites y procesos administrativos que requiera el usuario, demostrando que la interacción es eficiente. Por ello, el uso de las TICs fue primordial para garantizar la interacción, en el cual se consideró la acción desde el momento que el contribuyente se presentó en la pantalla, de manera que, se puede comunicar con funcionarios, con el uso de llamadas telefónicas o por la aplicación web. Por lo tanto, según Cotton & Dark (2017) consideraron que, la tecnología de la información fue fundamental para la administración eficaz de los sistemas tributarios, porque se debe hacer frente al número de contribuyentes y la información requerida para garantizar la mejor interacción.

Otro fue el caso, de la tercera hipótesis específica, donde la transacción se relaciona con la recaudación tributaria, de manera que, se demostró que el 59.8% declaró que la transacción fue de un nivel alto, además, el 31.6% consideró a esta dimensión en una categoría regular, y, por último, el 8.6% de los contribuyentes afirmaron que la interacción fue calificada como baja. Como también, a partir de la evaluación de correlación, se tuvo un valor bajo de 0.358, y un p valor de 0.000, de manera que, se aceptó la hipótesis, demostrando que, la transacción se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima.

Esto quiere decir que, hace referencia a las acciones efectuadas por los contribuyentes en el portal móvil, donde estas transacciones son simples, es decir se puede presentar una declaración con validación de cálculos por el software, sin embargo, no se puede contar con la validez de datos contra la

información ya identificada por la administración. Esta situación demostró que, se pueden realizar todas las operaciones y consultas de trámites en línea. Así mismo, según Night & Bananuka (2018) este escenario fue similar en Uganda, ya que, las transacciones como la declaración original, se validó con cálculos por el software, donde el contribuyente evaluó el sistema de impuestos electrónicos como favorable, porque, mejoró el rendimiento en la preparación de declaraciones de impuestos, pagar los impuestos y evitar sanciones.

Prosiguiendo, se compararon los resultados con Tineo & Aguilar (2018) que concluyeron que, es necesario el uso del gobierno electrónico para mejorar los procesos, optimizar tiempos y reducir el uso del papel, con la finalidad de aumentar la participación de la población con el uso de las TICs a fin de que ciudadano ahorre tiempo y recursos en los trámites, a través de la simplificación de sus procesos. Y, por último, Pomasunco (2019), detalló que, en cuanto al software, se necesitó los estados de cuenta en físico, con la ayuda de la impresora, para garantizar la transacción, donde el contribuyente se sintió más conforme cuando realiza sus pagos, de manera que, se generó la buena relación con la institución.

Finalmente, estuvo la cuarta hipótesis específica, donde la personalización se relaciona con la recaudación tributaria, de manera que, se demostró que el 93.0% declaró que la personalización fue de un nivel alto, además, el 75.0% consideró a esta dimensión en un nivel regular, y, por último, el 6.0% de los contribuyentes afirmaron que la personalización fue de un nivel bajo. Como también, mediante la evaluación de correlación, se tuvo un valor bajo de 0.299, y un p valor de 0.000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis, donde existe relación entre la personalización se relaciona con la recaudación tributaria en el SAT de Lima.

González et al. (2020) concluyó que, el uso de las TICs es relevante para mejorar las tareas del estado y su relación con el ciudadano, esto no solo se relacionó directamente con la gestión del Estado como tal, sino con un sistema personalizado se tuvo el acceso a la información de manera

transparente. Y por último, estuvo Ayllón (2017) que concluyó que, este factor fue relevante haciendo referencia al grado de confianza y la perspectiva que tuvo el ciudadano con respecto al uso de la tecnología y la información que esta pueda brindarle, siendo una información fidedigna que pueda obtenerla en el momento que este lo desee. De modo que, al contar con los servicios de asistencia e información, se identificó que sistemas de información fueron personalizados según las condiciones particulares de los contribuyentes, por lo tanto, el acceso a la información fue por el portal web, de transparencia o en formularios para descargar.

En conclusión, se verificó la situación problemática y resultados de otras investigaciones en diferentes entidades públicas tanto nacionales e internacionales, demostrando que existe correlación entre las dimensiones de las tecnologías de información con la recaudación tributaria; por lo tanto, se cuenta con mejores tecnologías de información con el uso de las plataformas virtuales a través de la difusión masiva, donde el ciudadano puede realizar las operaciones como declaraciones juradas y presentación de trámites, se puede garantizar la mejor recaudación tributaria, donde la comunidad puede cumplir con las obligaciones tributarias, sean personas naturales o jurídicas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a la prueba de hipótesis, entre las tecnologías de información y la recaudación tributaria, se halló un valor de correlación de 0.383, como también un p valor de 0.000. Además, se identificó que el 4.6% de los contribuyentes del SAT de Lima, consideraron que las tecnologías de información fueron de un nivel bajo, por lo tanto, el 18.0% declararon que la recaudación tributaria fue de un nivel bajo. En conclusión, según los datos de la prueba de hipótesis y el análisis descriptivo, se determina que las variables se relacionan.

Segunda: De acuerdo a la prueba de hipótesis, entre la transformación y la recaudación tributaria, se halló un valor de correlación de 0.533, como también un p valor de 0.000. Asimismo, se identificó que el 12.0% de los contribuyentes destacaron a la transformación en un nivel bajo, por lo tanto, el 18.0% declararon que la recaudación tributaria fue de un nivel bajo. En conclusión, según los datos de la prueba de hipótesis y el análisis descriptivo, se determina que la transformación se relaciona con la recaudación tributaria.

Tercera: Conforme a la prueba de hipótesis, entre la interacción y la recaudación tributaria, se halló un valor de correlación de 0.330, como también un p valor de 0.000. Mientras que, se identificó que el 18.0% de los contribuyentes detallaron a la interacción y la recaudación tributaria fue de un nivel bajo. En conclusión, según los datos de la prueba de hipótesis y el análisis descriptivo, se determina que la interacción se relaciona con la recaudación tributaria.

Cuarta: Conforme a la prueba de hipótesis, entre la transacción y la recaudación tributaria, se halló un valor de correlación de 0.358, como también un p valor de 0.000. Además, se identificó que el 8.6% de los contribuyentes afirmaron que la interacción fue de un nivel bajo, y la recaudación tributaria fue considerado por el 18.0%, de un nivel bajo. En conclusión, según los datos de la prueba de hipótesis y el análisis descriptivo, se determina que la transacción se relaciona con la recaudación tributaria.

Quinta: Conforme a la prueba de hipótesis, entre la personalización y la recaudación tributaria, se halló un valor de correlación de 0.299, como también un p valor de 0.000. Asimismo, se identificó que el 6.0% de los contribuyentes afirmaron que la personalización fue de un nivel bajo, y la recaudación tributaria fue considerado por el 18.0%, de un nivel bajo. En conclusión, según los datos de la prueba de hipótesis y el análisis descriptivo, se determina que la personalización se relaciona con la recaudación tributaria.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: En base a los resultados, se identificó una relación débil entre las variables, de manera que, se debe implementar mejores canales de comunicación, y a su vez rediseñar los servicios y procesos de atención para los contribuyentes, donde el SAT muestre una información actualizada en su base de datos, como también una línea para observaciones y sugerencias.

Segundo: Según los resultados de la transformación con la recaudación tributaria, se tuvo una relación moderada, de modo que, el SAT de Lima, debe disponer de una tecnología actualizada, contando con mejores herramientas como las aplicaciones web, que puedan facilitar la información correcta a los contribuyentes, en función del momento temporal, ubicación geográfica y del dispositivo conectado.

Tercero: De acuerdo a los resultados de la interacción con la recaudación tributaria, la relación fue de un nivel débil, por lo tanto, el SAT de Lima, debe capacitar a los asesores para que se maneje los conceptos tributarios y se brinde una información de una manera apropiada, con el objetivo que se pueda comunicar previamente las fechas de vencimiento. Además, la entidad debe fomentar el uso de medios masivos de comunicación social para tener una mejor interacción con el contribuyente.

Cuarta: En cuanto a los resultados, se identificó que la relación fue de un nivel débil, entre la transacción y la recaudación tributaria, de manera que, se debe realizar campañas de información, donde se concientice al contribuyente sobre los beneficios de usar diversos medios de pago diferentes al pago en caja, como el portal móvil, para que se mantenga informado a través de su celular y conocer el estado de los trámites presentados a través de la plataforma virtual del SAT de Lima.

Quinta: Conforme a los resultados de la personalización con la recaudación tributaria, se tuvo una relación débil entre estos dos factores, de manera que, se debe contar con mejores sistemas de información, que sean personalizados según las condiciones particulares de los contribuyentes, como un portal de transparencia, que debe estar actualizado de manera constante, para que el contribuyente pueda realizar sus consultas y completar los formularios con un lenguaje sencillo y comprensible.

REFERENCIAS

- ADB (2022). Launching a digital tax administration transformation what you need to know. Filipinas: Creative Commons Attribution. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/792586/digital-tax-administration-transformation.pdf>
- Adegbite, A., Bojuwon, M., & Adegbite, A. (2019). The Impact of ICT on taxation: evidence from Oyo State. *Copernican Journal of Finance & Accounting*, 8(4), 7–25. <file:///C:/Users/acer/Downloads/echojnacka,+1A.pdf>
- Arciniegas, G., Castro, I. & Arias, W. (2021). Analysis and prediction of tax collection in Ecuador before COVID-19, applying the ARIMA model. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 28, 1-18. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00028.pdf>
- Ávila, D. (2014). El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11 (24), p. 263-288. <https://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>
- Ayllón, K. D. C. (2017). Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima. *Repositorio Institucional - UCV*, 109. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon_SKDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, P. (2017). Metodología de la investigación. (3era ed.). México: Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Ballesteros Herencia, C. A. (2019). La representación digital del engagement: *Revista de Comunicación*, 18(1), 215–233. <https://doi.org/10.26441/rc18.1-2019-a11>
- Belmonte, I., Ortiz, L. & Polo, C. (2021). Local tax management in Spain: A study of the conditional efficiency of provincial tax agencies. *Socio-*

- Economic Planning Sciences, 78, 1-12.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0038012121000495?token=0E3DF9ACA1B762B68CF778296D176C13B56C3C2A85666A1C62EBA1B70C3207ADDF94DD415F5ACB3A2030005D8A512663&originRegion=us-east-1&originCreation=20221016191540>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4 ta ed.). Colombia: Pearson Educación.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigacion_C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Bird, R. (2014). Administrative Dimensions of Tax Reform. *Economics and finance*, 15(2), 269–304.
<http://aeconf.com/Articles/Nov2014/aef150202.pdf>
- Caillaux, C. (2020). ¿Cuánto ha transformado la tecnología nuestras vidas durante la pandemia? *Conexión ESAN*, 1.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/13/cuanto-ha-transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia/%0Ahttps://bit.ly/3lvMZxD>
- Castañeda, L. E. B. (2020). *Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial*. Lambayeque, 2020.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57769>
- CIAT (2020). *ICT as a Strategic Tool to Leapfrog the Efficiency of Tax Administrations*. Panama: Bill & Melinda Gates Foundation.
https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2020-ICT_STL_CIAT_FMGB.pdf
- Clement, O. & Ayodele, K. (2017). Impact of Information Technology on Tax Administration in Southwest, Nigeria. *Global Journal of Management and Business Research*, 17(2), 25-33.
https://pdfs.semanticscholar.org/11df/e2930b7bf13b43f16499df901d411f01472a.pdf?_ga=2.10439670.2122960225.1668642262-2124041618.1668642262
- Cotton, M. & Dark, G. (2017). *Use of Technology in Tax Administrations 1: Developing an Information Technology Strategic Plan (ITSP)*. Estados

Unidos: International monetary fund.
file:///C:/Users/acer/Downloads/tnm1701.pdf

Cruz, M., Fernández, V., Rodríguez, H., Espinoza, L. & Escalante, M (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 108-121. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/438/283>

Decreto Legislativo N° 776: Ley de Tributación Municipal. (2004). Ley de Tributación Municipal. *Congreso de La Republica Del Péru*, 776, 34. [cy_de_Tributación_Municipal.pdf](#)

Decreto Supremo N° 156-2004-EF (2004). Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. Diario oficial del Bicentenario el Peruano. Editora Perú. https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0019/LEY_TRIBUTACION_MUNICIPALv02.pdf

Espinosa, S., Martinez, J. & Martell, C. (2018). Why Some Municipalities in Mexico are Better Property Tax Collectors than Others?. *Gestión y Política Pública*, 2, 375-395. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/view/471/120>

François, J., Tapsoba, G. & Akim, A. (2020). Are ICT's boosting tax revenues? Evidence from developing countries. *Études et Documents*, 9, 1-38. <https://hal.uca.fr/hal-02979897/document>

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Perú: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Grajales, T. (2000). Histórica, Descriptiva y Experimental. *Tipos de Investigación*, 1, 4–7. <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Hamsa, A., Saeed, K., Gardi, B., Anwar, H. & Anwar, G. (2021). Analysis the impact of Information technology on Efficient tax Management. *Inforgain Publication*, 7(9), 1-41. file:///C:/Users/acer/Downloads/Analysis_the_impact_of_Information_technology_on_E.pdf
- Hernández, R., Baptista, M., & Fernández, C. (2014). Metodología de la Investigación. *McGraw-Hill Interamericana*, 533. <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2707>
- Hrushikesh, M. (2019). Do governance quality and ICT infrastructure influence the tax revenue mobilisation? An empirical analysis for India. *Economic Change and Restructuring*, 54, 371–415. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10644-020-09282-9.pdf>
- Jaquehua, R., Escudero, F. & Salazar, S. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Revista Multidisciplinar*, 5(6), 1-12. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1365/1880>
- Lamas, F., Ortega, G. & Salazar, R. (2021). El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México. *Diagnostico empresarial*, 14, 45-53. <https://dfe.cucea.udg.mx/index.php/dfe/article/view/13/7>
- Linarez Arias, J. A. (2020). *El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima*. 0–2. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47287>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas | López Fernández | Revista Cubana de Medicina Militar. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 1–9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&tIng=pt%0Ahttp://www.revmilmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331
- Majeed, B.A., & Ismail, S.K. (2022). The Effect of Information Technology on

raising the Efficiency of Tax Collection/an exploratory study in the branches of the General Commission of Tax in Bagdad. *Academy of Strategic Management Journal*, 21(S2), 1-16.
<https://www.abacademies.org/articles/the-effect-of-information-technology-on-raising-the-efficiency-of-tax-collectionan-exploratory-study-in-the-branches-of-the-genera-13277.html>

Marina, F., & Benites, R. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10222–10234.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067

Mascagni, G., Andualem, T. & Woldeyes, F. (2021). Can ICTs increase tax compliance? Evidence on taxpayer responses to technological innovation in Ethiopia. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 189, 172-193.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0167268121002407?token=2A1D878C9DD292853FB168730F0D2FA1CE69E2C2B574C9B3ED25A9FD1BDAC63C46E551F4DE72F95305EC8A78731F325D&originRegion=us-east-1&originCreation=20221016185317>

Mata, L. (2020). Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa - *Investigalia*. *Investigalia*, 1–5.
<https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>

McCluskey, W. & Huang, Y. (2019). The role of ICT in property tax administration: Lessons from Tanzania. *CMI Brief*, 6, 1-4.
<https://www.cmi.no/publications/6880-the-role-of-ict-in-property-tax-administration-lessons-from-tanzania>

McCluskey, W., Kabinga, M & Kasese, C. (2018). The Role of Information Communication Technology to Enhance Property Tax Revenue in Africa: A Tale of Four Cities in Three Countries. *ICTD Working*, 1-29.
https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/bitstream/handle/20.500.12413/14153/ICTD_WP88.pdf?sequence=99&isAllowed=y

Mejía, G., Jordán, R. & Parrales, G. (2019). Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. *Aproximación a un modelo teórico*.

- Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88, pp. 1147-1165.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29062051010/html/>
- Mina, J. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso. *Phys. Rev. E*, 1–251. <https://defiscal.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/07/eleazar-angulo.pdf>
- Naser, A., & Concha, G. (2013). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Night, S. & Bananuka, J. (2020), "The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance", *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73-88. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1648/2/022175/pdf>
- Nugrahan, Y. & Raksaka, M. (2022). Analysis of the correlation between ICT and Tax Revenue in Indonesia. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 18(2) 2022, 169-183. <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKO/article/view/7263/3611>
- Ossandón-Cerda, F. (2020). Digitalización de las obligaciones tributarias en Chile. *Centro de Estudios Tributarios Universidad de Chile*, 23, 153–199. <https://www.proquest.com/openview/8c5bbc92b4525a0fa4d531557d57ef95/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peralta Lea, M. (2016). *informático y su relación con la disciplina jurídica*. <http://yahairaperalta.blogspot.com/2016/11/gobierno-electronico.html>
- Pomasunco, G. (2019). Tecnologías de información y comunicación en del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huancayo 2016-2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del

Perú,

Perú.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5787/T010_40704530_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sabitova, N. & Khafizova, R. (2015). Information Technologies as a Factor of Evolution of Tax Administration. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(1), 169-173. <file:///C:/Users/acer/Downloads/5693-Article%20Text-22117-1-10-20150228.pdf>
- Salcido, R. (2018). Una Investigación sobre recién egresados con empleo de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention* 5(12), 128-131. https://www.researchgate.net/publication/330000620_An_Investigacion_sobre_recien_egresados_con_empleo_de_la_Facultad_de_Ciencias_Politicasy_Sociales/fulltext/5c8ab751a6fdcc3817541462/An-Investigacion-sobre-recien-egresados-con-empleo-de-la-Facultad-de-Ciencias-Politicasy-Sociales.pdf
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, A., & Álvarez, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Sánchez Martínez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. In *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río* (Vol. 9, Issue 17, pp. 38–39). <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Santiago, J., & Roldán, V. (2021). ¿Los colombianos pagaron impuesto predial en 2020? <https://www.larepublica.co/analisis/julian-santiago-vasquez-roldan-3127086/los-colombianos-pagaron-impuesto-predial-en-2020-3149408>
- Sik Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y Política Pública*, 25(2), 627–662. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojs/cide/index.php/gypp/article/view/201>
- Tineo, E., & Aguilar, A. (2018). Propuesta de uso de Gobierno Electrónico

para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2017. *Universidad César Vallejo*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29194>

Zambrano, R. (2013). Uso De Las Tic En Materia De Asistencia Al Contribuyente. *Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF*, 35.
https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_35/Espanol/zambrano.pdf

Zuo, K., Zang, H. & Gong, Y. (2022). Optimization of Tax Collection and Administration Efficiency in Less Developed Regions of Western China. *Hindawi*, 28, 1-8.
<https://www.hindawi.com/journals/ddns/2022/7771216/>

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 14 de Noviembre del 2022

CARTA ADMINISTRATIVA N° D000015-2022-SAT-GGC

Señora:

DELGADO PEREZ KARIN MARITZA
MZ. R LT. 1 COOP. VIV MANILSA
ATE

Presente.-

Asunto : **Autorización para realizar trabajo de investigación.**

Referencia : **TS. N° 262-088-01525119**

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar un afectuoso saludo y aprovecho la oportunidad para que, a fin de atender su solicitud de recopilación de información para el desarrollo de su trabajo de investigación y obtener la Maestría en Gestión Pública.

En atención a lo solicitado, este despacho no muestra inconveniente alguno a fin que pueda desarrollar la encuesta a los contribuyentes como parte del desarrollo de su investigación.

Sin otro en particular y agradeciéndoles su gentil concurrencia, quedamos de Ud.

Documento firmado digitalmente
OSCAR MISHA BUSTAMANTE
GERENTE GESTION DE COBRANZA
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

OMB/ml

SAT Firma Digital

Firmado digitalmente por MISHA
BUSTAMANTE Oscar FAU
2022.11.14 10:27:58
Cargo: Jefe Oficina de Planeación Y
Evaluación Económica
Módulo: Sirey - El Autor del Documento
Fecha: 14.11.2022 10:27:58

ANEXO 2: El PNGE debe estar alineado a los planes involucrados con el Plan Bicentenario y Agenda Digital 2.0.



Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Tributos Municipales, D.S 156-2004. Ley de Tributación Municipal.

Impuestos	Hechos gravados
a) Impuesto Predial	Grava el valor de los predios urbanos y rústicos
b) Impuesto de Alcabala	Grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos y rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio.
c) Impuesto al patrimonio vehicular	Grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años.
d) Impuesto a las apuestas	Grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares, en las que se realice apuestas
e) Impuesto a los juegos	Grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar
f) Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	Grava el monto que se abona por concepto de ingreso a espectáculos públicos no deportivos en locales y parques cerrados con excepción de los espectáculos en vivo de teatro, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet, circo y folclore nacional, calificados como espectáculos públicos culturales por el Instituto Nacional de Cultura.

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE 1: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	BAREMACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera la transformación se relaciona con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022?</p> <p>(b) ¿De qué manera la interacción se</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación de las tecnologías de información con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Establecer la relación de la transformación con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022,</p> <p>(b) Establecer la relación de la interacción con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Las tecnologías de información se relacionan con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>(a) la transformación se relaciona con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022,</p> <p>(b) la interacción se relaciona con la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022</p>	Transformación	Innovación tecnológica Rediseño de procesos Intercambio de información	1-2 3-4 5	<p>Ordinal tipo Likert cuyos niveles de respuesta son:</p> <p>Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5</p>	<p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p>
			Interacción	Comunicación interpersonal Comunicación social	6-7 8-10		
			Transacción	Portal SAT móvil Consultas de trámites en Línea Medio de pago electrónico	11 12-13 14-15		
			Personalización	Portal web Formularios para descargar Portal transparencia	16-17 18 19		
VARIABLE 2: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA							
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	BAREMACIÓN

<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 7000 contribuyentes</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico, muestreo aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 365 contribuyentes</p>	<p>Variable 1: Tecnologías de información</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Número de ítems: 19</p> <p>Confiabilidad:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Población adulta</p> <p>Forma de Administración: Autoadministración</p>	<p>Variable 2: Recaudación tributaria</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Número de ítems: 13</p> <p>Confiabilidad:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Población adulta</p> <p>Forma de Administración: Autoadministración</p>	<p>Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias</p> <p>Estadística inferencial: Contrastación de hipótesis</p> <p>Coefficiente de correlación: Rho de Spearman</p>
---	--	--	--	---

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Tecnologías de la Información	Según Zambrano (2013) detalló que, es el conjunto de tecnologías empleadas para el control, con el manejo de la información y gestión de riesgo a partir de sistemas de información, se puede detectar actitudes que minimizan el pago de tributos, además, las TICs, es relevante en la prestación de servicios para garantizar el cumplimiento y a la asistencia al contribuyente.	Las tecnologías de información se pueden medir por el desarrollo de los servicios electrónicos para garantizar la atención, como también según el acceso de la información, por lo tanto, conforme estos dos temas, se establecen dimensiones tales como: Transformación Interacción Transacción Personalización	Transformación Interacción Transacción Personalización	Innovación tecnológica Rediseño de Procesos Intercambio de Información Comunicación interpersonal Comunicación social Portal SAT móvil Consultas de trámites en Línea Medio de pago electrónico Portal web Formularios para descargar Portal transparencia	1-2 3-4 5 6-7 8-10 11 12-13 14-15 16-17 18 19	Ordinal El instrumento está conformado por 19 preguntas con opciones de respuesta: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

ANEXO 5:

CUESTIONARIO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Estimado contribuyente, reciba mi especial agradecimiento por su disposición en colaborar voluntariamente con su participación en esta encuesta que tiene por propósito obtener información para el trabajo de investigación que estoy realizando y que tiene por título "Tecnologías de información y recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022". Para lo cual le agradeceré leer las instrucciones siguientes:

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre formas de pensar, sentir y actuar. Lea cada una de las preguntas con atención; luego, marque con una "X" en la alternativa de respuesta que usted considere, según corresponda. Recuerde que no existen respuestas buenas, ni malas. Conteste las preguntas con sinceridad.

OPCIONES DE RESPUESTA: N = Nunca, CN = Casi nunca, AV = A veces, CS = Casi siempre, S = Siempre.

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 1: TRANSFORMACIÓN						
1	1. El SAT de Lima dispone de tecnología para el servicio que brinda.					
2	2. El SAT de Lima brinda información detallada con ayuda de la tecnología.					
3	3. El rediseño de servicios y procesos a los ciudadanos está a disposición de los contribuyentes.					
4	4. El SAT ofrece a disposición de los contribuyentes una línea para observaciones y sugerencias.					
5	5. La base de datos del SAT contiene información actualizada.					
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN						
6	6. El asesor conoce la información que necesita el contribuyente y maneja los conceptos tributarios.					
7	7. Los usuarios observan el esmero en el trato del sectorista.					
8	8. Se comunica previamente las fechas de vencimiento.					
9	9. El SAT utiliza medios masivos de comunicación social.					
10	10. Las comunicaciones que el SAT pone a disposición del ciudadano están formuladas en lenguaje llano.					
DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN						
11	11. El SAT ofrece un portal móvil para que el contribuyente se mantenga informado a través de su celular.					
12	12. El contribuyente puede conocer el estado de los trámites presentados a través de su plataforma virtual.					
13	13. La información que se brindan a través de la plataforma virtual se encuentra constantemente actualizada.					
14	14. Se comunica a los contribuyentes sobre diversos medios de pago diferentes al pago en caja SAT.					
15	15. El contribuyente puede enterarse sobre las formas de pagos por medio de la página Web u otra publicidad.					
DIMENSIÓN 4: PERSONALIZACIÓN						
16	El contribuyente puede realizar sus consultas en la página Web del SAT.					
17	La información del portal transparencia se actualiza constantemente.					
18	Las indicaciones para el llenado de los formularios tienen un lenguaje sencillo y comprensible.					
19	El contribuyente puede encontrar la información requerida y necesaria en el portal Web del SAT.					

Gracias por completar el cuestionario.
CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Estimado contribuyente, reciba mi especial agradecimiento por su disposición en colaborar voluntariamente con su participación en esta encuesta que tiene por propósito obtener información para el trabajo de investigación que estoy realizando y que tiene por título “Tecnologías de información y recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022”. Para lo cual le agradeceré leer las instrucciones siguientes:

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre formas de pensar, sentir y actuar. Lea cada una de las preguntas con atención; luego, marque con una “X” en la alternativa de respuesta que usted considere, según corresponda. Recuerde que no existen respuestas buenas, ni malas. Conteste las preguntas con sinceridad.

OPCIONES DE RESPUESTA: N = Nunca, CN = Casi nunca, AV = A veces, CS = Casi siempre, S = Siempre.

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 1: IMPUESTOS MUNICIPALES						
1.	La recaudación del impuesto predial es relevante para solventar los requerimientos que se presentan en su localidad.					
2.	Los contribuyentes presencian algún tipo de comunicación en las redes sociales respecto al pago del impuesto predial.					
3.	El SAT realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.					
4.	Se aplican prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.					
5.	El contribuyente conoce sus obligaciones tributarias a fin de evitar sanciones y/o multas.					
6.	El contribuyente utiliza la amnistía tributaria como una opción para minimizar el pago de sus impuestos.					
7.	El SAT ofrece distintas formas de pago a los contribuyentes.					
8.	El registro de pagos de los contribuyentes se encuentra disponible en la página web.					
9.	Los contribuyentes pueden realizar su declaración jurada vehicular en cualquier notaria afiliada al SAT de Lima.					
10.	El SAT comunica al contribuyente que la presentación de la declaración jurada dentro del plazo establecido genera beneficios.					
11.	El SAT comunica al contribuyente que puede realizar los pagos del impuesto al contado y de manera fraccionada.					
DIMENSIÓN 2: TASAS MUNICIPALES						
12.	Los costos de servicios municipales o arbitrios se encuentran acorde al servicio brindado.					
13	Las tasas que paga el contribuyente están de acuerdo al concepto de tramitación de procedimientos administrativos.					

Gracias por completar el cuestionario.

ANEXO 6: MUESTRA

Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▾

Nivel de confianza:

99% ▾

Tamaño de Poblacion:

317

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 317

Tamaño de muestra: 174

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q= Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$



ANEXO 7: ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1	El SAT de Lima dispone de tecnología para el servicio que brinda.					
2	El SAT de Lima brinda información detallada con ayuda de la tecnología.					
3	El rediseño de servicios y procesos a los ciudadanos está a disposición de los contribuyentes.					
4	El SAT ofrece a disposición de los contribuyentes una línea para observaciones y sugerencias.					
5	La base de datos del SAT contiene información actualizada.					
6	El asesor conoce la información que necesita el contribuyente y maneja los conceptos tributarios.					
7	Los usuarios observan el esmero en el trato del sectorista.					
8	Se comunica previamente las fechas de vencimiento.					
9	El SAT utiliza medios masivos de comunicación social.					
10	Las comunicaciones que el SAT pone a disposición del ciudadano están formuladas en lenguaje llano.					
11	El SAT ofrece un portal móvil para que el contribuyente se mantenga informado a través de su celular.					
12	El contribuyente puede conocer el estado de los trámites presentados a través de su plataforma virtual.					
13	La información que se brindan a través de la plataforma virtual se encuentra constantemente actualizada.					
14	Se comunica a los contribuyentes sobre diversos medios de pago diferentes al pago en caja SAT.					
15	El contribuyente puede enterarse sobre las formas de pagos por medio de la página Web u otra publicidad.					
16	El contribuyente puede realizar sus consultas en la página Web del SAT.					
17	La información del portal transparencia se actualiza constantemente.					
18	Las indicaciones para el llenado de los formularios tienen un lenguaje sencillo y comprensible.					
19	El contribuyente puede encontrar la información requerida y necesaria en el portal Web del SAT.					
20	La recaudación del impuesto predial es relevante para solventar los requerimientos que se presentan en su localidad.					
21	Los contribuyentes presencian algún tipo de comunicación en las redes sociales respecto al pago del impuesto predial.					
22	El SAT realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.					
23	Se aplican prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.					
24	El contribuyente conoce sus obligaciones tributarias a fin de evitar sanciones y/o multas.					
25	El contribuyente utiliza la amnistía tributaria como una opción para minimizar el pago de sus impuestos.					
26	El SAT ofrece distintas formas de pago a los contribuyentes.					
27	El registro de pagos de los contribuyentes se encuentra disponible en la página web.					
28	Los contribuyentes pueden realizar su declaración jurada vehicular en cualquier notaría afiliada al SAT de Lima.					
29	El SAT comunica al contribuyente que la presentación de la declaración jurada dentro del plazo establecido genera beneficios.					
30	El SAT comunica al contribuyente que puede realizar los pagos del impuesto al contado y de manera fraccionada.					
31	Los costos de servicios municipales o arbitrios se encuentran acorde al servicio brindado.					
32	Las tasas que paga el contribuyente están de acuerdo al concepto de tramitación de procedimientos administrativos.					

ANEXO 8: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las tecnologías de información

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M		
	DIMENSIÓN 1: TRANSFORMACIÓN												
1	El SAT de Lima dispone de tecnología para el servicio que brinda.			X			X					X	
2	El SAT de Lima brinda información detallada con ayuda de la tecnología.			X			X					X	
3	El rediseño de servicios y procesos a los ciudadanos está a disposición de los contribuyentes.			X			X					X	
4	El SAT ofrece a disposición de los contribuyentes una línea para observaciones y sugerencias.			X			X					X	
5	La base de datos del SAT contiene información actualizada.			X			X					X	
	DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN												
6	El asesor conoce la información que necesita el contribuyente y maneja los conceptos tributarios.			X			X					X	
7	Los usuarios observan el esmero en el trato del sectorista.			X			X					X	
8	Se comunica previamente las fechas de vencimiento.			X			X					X	
9	El SAT utiliza medios masivos de comunicación social.			X			X					X	
10	Las comunicaciones que el SAT pone a disposición del ciudadano están formuladas en lenguaje llano.			X			X					X	
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN												
11	El SAT ofrece un portal móvil para que el contribuyente se mantenga informado a través de su celular.			X			X					X	
12	El contribuyente puede conocer el estado de los trámites presentados a través de su plataforma virtual.			X			X					X	
13	La información que se brindan a través de la plataforma virtual se encuentra constantemente actualizada.			X			X					X	
14	Se comunica a los contribuyentes sobre diversos medios de pago diferentes al pago en caja SAT.			X			X					X	
15	El contribuyente puede enterarse sobre las formas de pagos por medio de la página Web u otra publicidad.			X			X					X	

DIMENSIÓN 4: PERSONALIZACIÓN														
16	El contribuyente puede realizar sus consultas en la página Web del SAT.			X				X						X
17	La información del portal transparencia se actualiza constantemente.			X				X						X
18	Las indicaciones para el llenado de los formularios tienen un lenguaje sencillo y comprensible.			X				X						X
19	El contribuyente puede encontrar la información requerida y necesaria en el portal Web del SAT.			X				X						X

Observaciones: El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

31 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Juan GODOY CASO
DNI 43297741

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide recaudación tributaria

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: IMPUESTOS MUNICIPALES										
1	La recaudación del impuesto predial es relevante para solventar los requerimientos que se presentan en su localidad.			X			X			X	
2	Los contribuyentes presencian algún tipo de comunicación en las redes sociales respecto al pago del impuesto predial.			X			X			X	
3	El SAT realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.			X			X			X	
4	Se aplican prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.			X			X			X	
5	El contribuyente conoce sus obligaciones tributarias a fin de evitar sanciones y/o multas.			X			X			X	
6	El contribuyente utiliza la amnistía tributaria como una opción para minimizar el pago de sus impuestos.			X			X			X	
7	El SAT ofrece distintas formas de pago a los contribuyentes.			X			X			X	
8	El registro de pagos de los contribuyentes se encuentra disponible en la página Web.			X			X			X	
9	Los contribuyentes pueden realizar su declaración jurada vehicular en cualquier notaría afiliada al SAT de Lima.			X			X			X	
10	El SAT comunica al contribuyente que la presentación de la declaración jurada dentro del plazo establecido genera beneficios.			X			X			X	
11	El SAT comunica al contribuyente que puede realizar los pagos del impuesto al contado y de manera fraccionada.			X			X			X	
	DIMENSIONES / ítems										Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: TASAS MUNICIPALES										
12	Los costos de servicios municipales o arbitrios se encuentran acorde al servicio brindado			X			X			X	
13	Las tasas que paga el contribuyente están de acuerdo al concepto de tramitación de procedimientos administrativos.			X			X			X	

Observaciones: El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

31 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Dr. Juan GODOY CASO
 DNI 43297741

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las tecnologías de información

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: TRANSFORMACIÓN										
1	El SAT de Lima dispone de tecnología para el servicio que brinda.			X			X			X	
2	El SAT de Lima brinda información detallada con ayuda de la tecnología.			X			X			X	
3	El rediseño de servicios y procesos a los ciudadanos está a disposición de los contribuyentes.			X			X			X	
4	El SAT ofrece a disposición de los contribuyentes una línea para observaciones y sugerencias.			X			X			X	
5	La base de datos del SAT contiene información actualizada.			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN										
6	El asesor conoce la información que necesita el contribuyente y maneja los conceptos tributarios.			X			X			X	
7	Los usuarios observan el esmero en el trato del sectorista.			X			X			X	
8	Se comunica previamente las fechas de vencimiento.			X			X			X	
9	El SAT utiliza medios masivos de comunicación social.			X			X			X	
10	Las comunicaciones que el SAT pone a disposición del ciudadano están formuladas en lenguaje llano.			X			X			X	
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN										
11	El SAT ofrece un portal móvil para que el contribuyente se mantenga informado a través de su celular.			X			X			X	
12	El contribuyente puede conocer el estado de los trámites presentados a través de su plataforma virtual.			X			X			X	
13	La información que se brindan a través de la plataforma virtual se encuentra constantemente actualizada.			X			X			X	
14	Se comunica a los contribuyentes sobre diversos medios de pago diferentes al pago en caja SAT.			X			X			X	
15	El contribuyente puede enterarse sobre las formas de pagos por medio de la página Web u otra publicidad.			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: PERSONALIZACIÓN										
16	El contribuyente puede realizar sus consultas en la página Web del SAT.			X			X			X	
17	La información del portal transparencia se actualiza constantemente.			X			X			X	
18	Las indicaciones para el llenado de los formularios tienen un lenguaje			X			X			X	

	sencillo y comprensible.																			
19	El contribuyente puede encontrar la información requerida y necesaria en el portal Web del SAT.				X					X										X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: CHACÓN RAMIREZ JUAN LUIS

DNI: 41754840

Especialidad del validador: Gestión Pública / Administrador

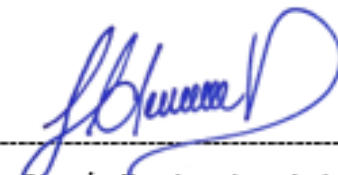
31 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Chacón Ramírez Juan Luis
DNI 41754840

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide recaudación tributaria

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: IMPUESTOS MUNICIPALES										
1	La recaudación del impuesto predial es relevante para solventar los requerimientos que se presentan en su localidad.			X			X			X	
2	Los contribuyentes presencian algún tipo de comunicación en las redes sociales respecto al pago del impuesto predial.			X			X			X	
3	El SAT realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.			X			X			X	
4	Se aplican prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.			X			X			X	
5	El contribuyente conoce sus obligaciones tributarias a fin de evitar sanciones y/o multas.			X			X			X	
6	El contribuyente utiliza la amnistía tributaria como una opción para minimizar el pago de sus impuestos.			X			X			X	
7	El SAT ofrece distintas formas de pago a los contribuyentes.			X			X			X	
8	El registro de pagos de los contribuyentes se encuentra disponible en la página Web.			X			X			X	
9	Los contribuyentes pueden realizar su declaración jurada vehicular en cualquier notaría afiliada al SAT de Lima.			X			X			X	
10	El SAT comunica al contribuyente que la presentación de la declaración jurada dentro del plazo establecido genera beneficios.			X			X			X	
11	El SAT comunica al contribuyente que puede realizar los pagos del impuesto al contado y de manera fraccionada.			X			X			X	
	DIMENSIONES / ítems										Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: TASAS MUNICIPALES										
12	Los costos de servicios municipales o arbitrios se encuentran acorde al servicio brindado			X			X			X	
13	Las tasas que paga el contribuyente están de acuerdo al concepto de tramitación de procedimientos administrativos.			X			X			X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **CHACÓN RAMIREZ JUAN LUIS**
DNI: 41754840

Especialidad del validador: **Gestión Pública / Administrador**

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

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

31 de octubre del 2022



Mg. Chacón Ramirez Juan Luis
DNI 41754840

Los costos de servicios municipales o arbitrios se encuentran acorde al servicio brindado				X				X				X
Las tasas que paga el contribuyente están de acuerdo al concepto de tramitación de procedimientos administrativos.				X				X				X

Observaciones: El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

31 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. JUAN GODOY CASO
DNI 43297741

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide recaudación tributaria

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D		A	M A
	DIMENSIÓN 1: IMPUESTOS MUNICIPALES													
1	La recaudación del impuesto predial es relevante para solventar los requerimientos que se presentan en su localidad.				X				X					X
2	Los contribuyentes presencian algún tipo de comunicación en las redes sociales respecto al pago del impuesto predial.				X				X					X
3	El SAT realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.				X				X					X
4	Se aplican prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.				X				X					X
5	El contribuyente conoce sus obligaciones tributarias a fin de evitar sanciones y/o multas.				X				X					X
6	El contribuyente utiliza la amnistía tributaria como una opción para minimizar el pago de sus impuestos.				X				X					X
7	El SAT ofrece distintas formas de pago a los contribuyentes.				X				X					X
8	El registro de pagos de los contribuyentes se encuentra disponible en la página Web.				X				X					X
9	Los contribuyentes pueden realizar su declaración jurada vehicular en cualquier notaria afiliada al SAT de Lima.				X				X					X
10	El SAT comunica al contribuyente que la presentación de la declaración jurada dentro del plazo establecido genera beneficios.				X				X					X
11	El SAT comunica al contribuyente que puede realizar los pagos del impuesto al contado y de manera fraccionada.				X				X					X
Nº	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: TASAS MUNICIPALES													
12	Los costos de servicios municipales o arbitrios se encuentran acorde al servicio brindado				X				X					X
13	Las tasas que paga el contribuyente están de acuerdo al concepto de tramitación de procedimientos administrativos.				X				X					X

Observaciones: Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Carmen Rosa Izquierdo Córdova

DNI: 41386378

Especialidad del validador: Administración – Maestría en Gestión Pública.

02 de noviembre del 2022

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

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



Maestra en Gestión Pública
Carmen Rosa Izquierdo Córdova
DNI 41386378

ANEXO 9: BASE DE DATOS

No	Variable 1. Tecnologías de información																		
	Transformación					Interacción					Transacción					Personalización			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3
2	4	4	3	3	2	3	3	5	5	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3
3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
6	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
10	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4
14	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
15	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
16	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
17	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
18	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4
19	3	5	3	1	3	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5
20	4	4	2	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	4	4	3
22	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
23	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
26	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4
28	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5

31	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	3	2	3	1	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4
36	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2
37	5	5	4	5	2	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	2
38	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2
39	5	4	5	5	2	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2
40	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2	2
41	4	5	5	5	2	3	4	2	2	2	5	4	3	4	4	5	4	2	2
42	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2
43	5	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2
44	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	2	2	2	2	5	5	5	5
45	4	5	5	5	3	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5
46	5	5	4	4	5	4	5	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	4	5	5	4	5	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5
48	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
49	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
52	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2
53	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2
54	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
56	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5
59	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
60	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5
61	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
62	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
63	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4
64	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	2	2	2
65	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2
66	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5

103	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	2	1	5	3	3
104	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
106	3	5	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	5
107	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	5
108	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	5	4
109	5	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
110	4	2	3	2	3	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	5	4	5	1
111	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2
112	3	2	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1
113	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3
114	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	1	1	2	1	3	2
115	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	1	1	3	4
116	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	1
117	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	1
118	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	1	3	1	3	4	3	3
119	3	4	3	3	1	1	3	3	4	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4
120	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3
121	5	3	4	3	4	2	3	5	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3
122	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	5	2	4	4	5	3
123	3	4	2	2	3	4	3	3	1	3	4	2	2	2	5	3	2	3	4
124	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	3	3	4	2
125	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	1	4	4	2	3	3
126	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	4	2	2	2	3	3	3	4	1
127	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	4	4	3	3
128	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	3	2
129	1	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4
130	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
131	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3
132	4	4	1	4	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3
133	3	4	5	5	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	1
134	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2
135	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	1	3	5	3
136	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	2
137	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	4	1
138	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3

139	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5	2	5	3	4	3	3
140	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2	4	2
141	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4	4	3	5	3	4
142	1	1	1	1	4	1	1	3	3	1	3	4	2	5	2	3	3	3	3
143	4	4	3	3	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3
144	3	1	1	5	5	3	1	4	1	3	5	4	5	5	2	4	5	5	3
145	3	5	2	4	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3
146	4	4	1	5	4	4	5	5	4	2	1	1	1	1	3	3	3	3	4
147	3	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	5	5	5	5	5	3	3
148	4	1	1	1	3	2	5	1	1	1	1	2	1	4	4	5	4	5	1
149	5	5	3	3	4	2	5	4	5	4	4	1	1	3	3	3	5	5	3
150	4	4	3	4	2	1	3	1	1	3	1	4	1	1	1	3	3	2	5
151	4	3	3	5	3	3	1	4	3	3	2	5	3	4	5	2	2	3	5
152	3	4	2	1	4	2	1	1	3	3	3	2	4	1	1	4	5	5	2
153	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5
154	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	4	1	3
155	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	4	3	4
156	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
157	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	5
158	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	1	3	1	3	4	3	2
159	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	4
160	3	2	4	2	2	1	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
161	2	1	2	5	2	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5
162	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	5
163	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	3	1	5	1	3
164	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5
165	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5
166	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3
167	3	3	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4
168	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5
169	2	2	3	2	5	2	4	5	2	2	4	2	2	5	5	5	5	4	5
170	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
171	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	5
172	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
173	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
174	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Variable 2. Recaudación tributaria													
No	Impuestos municipales											Tasas municipales	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	5	4	1	1	3	5	3	1	3	1	1	3	3
2	3	5	3	2	3	2	5	1	1	5	5	3	3
3	4	4	3	3	3	3	4	5	1	4	4	3	3
4	5	4	2	2	3	5	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	3	2	4	1	5	1	3	1	5	5	5
6	4	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3
9	5	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2
10	3	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2
11	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4
12	4	4	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5
13	4	2	2	1	3	4	3	1	4	3	3	3	2
14	4	4	5	2	2	4	5	5	4	3	4	1	3
15	5	4	1	3	4	2	5	5	3	3	4	4	2
16	5	4	4	2	5	3	5	5	5	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4
18	4	4	2	2	4	2	4	4	1	2	5	3	4
19	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	4	2	2
20	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	2
21	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	4	2	2
22	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2
23	4	5	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4
24	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5
25	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4

27	4	4	1	4	3	3	3	1	2	2	2	3	4
28	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3
29	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3
30	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4
31	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3
32	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5
34	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2
35	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4
36	1	1	1	1	4	1	1	3	3	1	3	4	2
37	5	5	4	5	2	5	5	2	4	5	5	4	3
38	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5	4	4	3
39	5	4	5	5	2	3	5	4	3	4	4	4	3
40	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	4	3
41	4	5	5	5	2	3	4	2	2	2	5	4	3
42	5	5	5	4	2	3	2	4	2	4	5	5	5
43	5	5	5	5	2	3	2	4	4	2	5	5	5
44	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	4	5	5
45	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5
46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
48	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5
50	4	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5
51	5	5	4	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5
52	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
53	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
54	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
55	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5
56	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5

57	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	5	4	5
58	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5
59	4	5	4	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5
60	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5
61	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5
62	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4
63	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4
64	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	3
65	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3
66	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5
67	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5
68	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	2	2	5
73	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	2	2	2
74	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	2	2	4
75	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2
76	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	2	2	2
77	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	2	2	2
78	3	5	5	3	2	3	2	2	2	2	5	5	5
79	4	5	4	5	4	5	2	2	2	4	4	5	5
80	5	5	5	5	4	5	2	2	2	4	4	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
85	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
86	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5

87	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
88	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
89	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4
90	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
91	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5
92	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4
93	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
94	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
95	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3
96	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	2
97	2	2	1	2	4	3	2	3	3	1	2	2	4
98	2	2	1	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1
99	2	2	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1
100	2	2	3	4	2	2	1	3	1	2	2	3	1
101	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
102	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
103	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3
104	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	4	2	2
106	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2
107	2	2	1	2	4	3	2	3	3	1	2	2	4
108	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	4	2	2
109	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	2
110	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	4	2	2
111	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2
112	4	5	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4
113	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5
114	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
115	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4
116	4	4	1	4	3	3	3	1	2	2	2	3	4

117	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3
118	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3
119	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4
120	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3
121	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5
123	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2
124	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4
125	1	1	1	1	4	1	1	3	3	1	3	4	2
126	4	4	3	2	3	3	2	1	3	1	1	5	4
127	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	4
128	2	2	2	3	4	2	1	1	3	3	2	3	4
129	2	3	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4
130	4	4	3	1	4	4	4	1	3	3	2	1	5
131	5	4	4	4	3	4	4	1	2	4	3	3	3
132	2	2	2	1	3	3	3	4	3	1	4	2	4
133	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2
134	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3
135	3	2	2	2	1	3	3	4	4	1	1	3	3
136	4	3	1	1	3	4	4	2	4	3	3	1	2
137	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4
138	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	5
139	5	5	3	3	4	2	5	4	5	4	4	1	4
140	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3
141	3	4	3	3	1	1	3	3	4	1	1	4	3
142	3	1	1	3	1	3	1	4	3	4	3	1	4
143	5	3	4	3	4	2	3	5	4	2	2	2	4
144	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3
145	3	4	2	2	3	4	3	3	1	3	4	2	5
146	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	5

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM1	Numérico	8	0	1. El SAT de Li...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEM2	Numérico	8	0	2. El SAT de Li...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEM3	Numérico	8	0	3. El rediseño d...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEM4	Numérico	8	0	4. El SAT ofrec...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEM5	Numérico	8	0	5. La base de d...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEM6	Numérico	8	0	6. El asesor co...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEM7	Numérico	8	0	7. Los usuarios...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEM8	Numérico	8	0	8. Se comunica...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEM9	Numérico	8	0	9. El SAT utiliz...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEM10	Numérico	8	0	10. Las comuni...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEM11	Numérico	8	0	11. El SAT ofre...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEM12	Numérico	8	0	12. El contribuy...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITEM13	Numérico	8	0	13. La informac...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITEM14	Numérico	8	0	14. Se comunic...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITEM15	Numérico	8	0	15. El contribuy...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITEM16	Numérico	8	0	16. El contribuy...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	ITEM17	Numérico	8	0	17. La informac...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ITEM18	Numérico	8	0	18. Las indicaci...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ITEM19	Numérico	8	0	19. El contribuy...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ITEM20	Numérico	8	0	La recaudación...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	ITEM21	Numérico	8	0	Los contribuye...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	ITEM22	Numérico	8	0	El SAT realiza...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	ITEM23	Numérico	8	0	Se aplican prór...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	ITEM24	Numérico	8	0	El contribuyent...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
24	ITEM24	Numérico	8	0	El contribuyent...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	ITEM25	Numérico	8	0	El contribuyent...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	ITEM26	Numérico	8	0	El SAT ofrece d...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	ITEM27	Numérico	8	0	El registro de p...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	ITEM28	Numérico	8	0	Los contribuye...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	ITEM29	Numérico	8	0	El SAT comuni...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	ITEM30	Numérico	8	0	El SAT comuni...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
31	ITEM31	Numérico	8	0	Los costos de ...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	ITEM32	Numérico	8	0	Las tasas que ...	(1, Nunca)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
33	SUMAVARI...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
34	SUMAVARI...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
35	SUMAD1V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
36	SUMAD2V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
37	SUMAD3V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	SUMAD4V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
39	CODVARIA...	Numérico	8	0	Tecnologías de ...	(1, BAJO)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
40	CODVARIA...	Numérico	8	0	Recaudación tri...	(1, BAJO)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
41	CODD1V1	Numérico	8	0	Transformación	(1, BAJO)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
42	CODD2V1	Numérico	8	0	Interacción	(1, BAJO)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
43	CODD3V1	Numérico	8	0	Transacción	(1, BAJO)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
44	CODD4V1	Numérico	8	0	Personalización	(1, BAJO)...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	1	1
2	4	4	3	3	2	3	3	5	5	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	2
3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2
5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2
6	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	4	2	3	1
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
9	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	2
10	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
12	5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2
13	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	1
14	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2
15	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	1	3
16	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2
17	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	2	2
19	3	5	3	1	3	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	2	2	1	3
20	4	4	2	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3
21	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	1	3
22	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
21	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	1	3
22	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
23	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3
25	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1
26	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
28	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3
30	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3
31	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5
35	3	2	3	1	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	2	2
36	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	1	1	1
37	5	5	4	5	2	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	2	5	5	4	5
38	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	5	4	5	5
39	5	4	5	5	2	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	5	4	5	5
40	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2	2	5	5	5	4
41	4	5	5	5	2	3	4	2	2	2	5	4	3	4	4	5	4	2	2	4	5	5	5
42	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	5	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
43	5	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	2	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	3	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
46	5	5	4	4	5	4	5	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
47	4	5	4	5	5	4	5	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
48	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5
49	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
53	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4
54	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5
55	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3
56	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
59	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5
60	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
63	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
64	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
65	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5
66	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	3	6	4	5
67	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	3	3
68	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
71	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	5	5	4
72	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	2	2	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	2	2	2	2	5	2	4	3	4	5	5	5	5
74	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5
75	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	4	2	5	5	4	5	5	5	4
76	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5
77	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
78	3	5	5	3	2	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
79	4	5	4	5	4	5	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	6	4	5
80	5	5	5	5	4	5	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
85	4	5	5	5	6	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
86	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
87	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
88	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
89	4	4	5	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
90	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
91	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
92	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5
93	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5
94	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
95	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
96	1	5	2	5	4	5	3	5	2	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	3	4	3	3
97	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	1	2	2	1	2
98	4	2	3	3	4	5	4	3	4	5	5	2	4	5	5	5	4	3	4	2	2	1	3
99	3	2	2	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	4	3
100	5	1	2	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	3	4
101	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	2	3
102	2	2	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	4	3
103	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	2	1	5	3	3	2	2	2	3
104	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	2	3	3
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	3
106	3	5	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	5	4	4	3	3
107	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	5	2	2	1	2
108	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	5	4	2	2	1	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
109	5	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
110	4	2	3	2	3	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	5	4	5	1	2	2	1	3
111	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3
112	3	2	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	5	3	4
113	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3
114	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	1	1	2	1	3	2	5	5	5	1
115	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	1	1	3	4	2	2	4	3
116	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	1	4
117	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3
118	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	1	3	1	3	4	3	3	5	3	4	3
119	3	4	3	3	1	1	3	3	4	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
120	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3
121	5	3	4	3	4	2	3	5	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3
122	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	5	2	4	4	5	3	3	3	4	3
123	3	4	2	2	3	4	3	3	1	3	4	2	2	5	3	2	3	4	2	4	5	4	4
124	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	3	3	4	2	5	3	2	2
125	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	1	4	4	2	3	3	1	1	1	1
126	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	4	2	2	2	3	3	3	4	1	4	4	3	2
127	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2
128	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	3	2	2	2	2	3
129	1	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	2	3	2	3
130	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
131	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4
132	4	4	1	4	3	3	3	1	2	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	2	1
133	3	4	5	5	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	4	1	3	3	3	2	2
134	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2
135	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	1	3	5	3	3	2	2	2
136	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	2	4	3	1	1
137	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	4	2	1	4	3	4	4
138	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3
139	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5	2	5	3	4	3	3	5	5	3	3
140	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2	4	2	2	3	4	4
141	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3
142	1	1	1	1	4	1	1	3	3	1	3	4	2	5	2	3	3	3	3	3	1	1	3
143	4	4	3	3	3	2	2	2	4	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	3	4	3
144	3	1	1	5	5	3	1	4	1	3	5	4	5	5	2	4	5	5	3	3	2	3	2
145	3	5	2	4	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	2	2
146	4	4	1	5	4	4	5	5	4	2	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3
147	3	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	5	5	5	5	3	3	3	3	2	1	3
148	4	1	1	1	3	2	5	1	1	1	1	2	1	4	4	5	4	5	1	2	2	1	3
149	5	5	3	3	4	2	5	4	5	4	4	1	1	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3
150	4	4	3	4	2	1	3	1	1	3	1	4	1	1	1	3	3	2	5	3	1	1	3
151	4	3	3	5	3	3	1	4	3	3	2	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	3
152	3	4	2	1	4	2	1	1	3	3	3	2	4	1	1	4	5	5	2	3	2	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS KARIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Unidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: ITEM10 3 Visible: 44 de 44 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
153	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5	3	4	2	2
154	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	4	1	3	2	3	3	3
155	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	4	3	4	3	2	1	3
156	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	1
157	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4
158	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	1	3	1	3	4	3	2	2	2	2	1
159	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	4	3	3	3	2
160	3	2	4	2	2	1	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2
161	2	1	2	5	2	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	2	2	2
162	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4	3	1	1
163	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	3	1	5	1	3	4	3	4	4
164	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3
165	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3
166	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	4
167	3	3	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3
168	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	1	1	3
169	2	2	3	2	5	2	4	5	2	2	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3
170	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2
171	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	2	2
172	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	1
173	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
174	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 10. ALFA DE CRONBACH

Variable 1. Tecnologías de información

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	174	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	174	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	19

Variable 2. Recaudación tributaria

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	174	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	174	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	13

ANEXO 11: Indicador Estratégico: Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades del Ciudadano

Ficha técnica del indicador						
El:	EI.02 Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima					
Nombre del indicador:	Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos					
Justificación:	Es importante para la Institución mantener estándares de calidad en los procesos de interrelación con el ciudadano, a partir de ello, se busca permanentemente optimizar los servicios para que estos sean más eficientes, ágiles y que aprovechen las herramientas tecnológicas disponibles en el mercado a fin de brindar un servicio adecuado a la demanda de los ciudadanos.					
Responsable del indicador:	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Servicio al Administrado					
Limitaciones del indicador:	No presenta limitaciones para su cálculo.					
Método de cálculo:	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Número de ciudadanos que responden en la encuesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo a la afirmación de que el SAT adecua sus servicios a la necesidad de los ciudadanos</p> <p>b = Número de ciudadanos que responden la encuesta</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Ascendente			
Fuente y bases de datos:	Encuesta anual de satisfacción del ciudadano					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2021	2021 – A Oct	2022	2023	2024	2025
Valor	65.0%	-1/	66,0%	66,5%	67,0%	67,3%

Precisiones técnicas:

- La medición está alineada al cumplimiento de la RM 186-2015-PCM: Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

Anexo 12: RESOLUCIÓN JEFATURAL QUE APRUEBA EL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL DEL SAT (PGD) 2021-2023



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00004530

Lima, 28 de diciembre de 2020.



CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225, se creó el Servicio de Administración Tributaria - SAT, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;



Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del SAT, aprobado mediante la Ordenanza N.º 1698 y modificado por la Ordenanza N.º 1881, la Jefatura de la institución tiene como principal objetivo dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento de la Entidad. Asimismo, el literal c) de artículo 13 de la citada norma señala que la referida jefatura tiene entre sus funciones específicas la de aprobar los planes propuestos que requieran de su suscripción por normatividad;

Que, a través de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004079 de fecha 29 de mayo de 2018, se conformó el Comité de Gobierno Digital del SAT, en virtud a lo establecido en la Resolución Ministerial N.º 119-2018-PCM, norma que dispuso la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la administración pública;

Que, mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00004221 de fecha 18 de enero de 2019, Resolución Jefatural N.º 001-004-00004316 de fecha 1 de julio de 2019 y Resolución Jefatural N.º 001-004-00004358 de fecha 9 de octubre de 2019, se efectuaron reorganizaciones al Comité de Gobierno Digital del SAT;



Que, mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDI, fueron aprobados los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital en la Administración Pública. Asimismo, en el artículo 3 de dicha norma, se señala que el Plan de Gobierno Digital se constituye en el único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la Administración Pública, y es aprobado por el titular de la entidad para un periodo mínimo de tres (03) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente;

Que, en tal sentido, mediante Informe N.º D000002-2020-SAT-CT726 de fecha 17 de diciembre de 2020, el Líder de Gobierno Digital del SAT remite a la Jefatura el Plan de Gobierno Digital del SAT (PGD) 2021-2023, debidamente visado, en señal de conformidad, por los miembros del Comité de Gobierno Digital en cumplimiento de sus funciones establecidas en el artículo 2 de la Resolución Ministerial N.º 119-2018-PCM modificado por la Resolución Ministerial N.º 087-2019-PCM;



Que, la Única Disposición Complementaria Final de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDt establece que las entidades comprendidas en su alcance que a la fecha de la publicación de la Resolución Ministerial N.º 119-2018-PCM cuenten con Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico (PEGE) o Planes Estratégicos de Tecnologías de Información (PETI) aprobados, hasta culminar su periodo de vigencia deben cumplir lo establecido en su artículo 8, luego de lo cual formulan su Plan de Gobierno Digital de conformidad con lo dispuesto en la misma;



Que, mediante el Memorando N.º D000266-2020-SAT-JEF de fecha 28 de diciembre de 2020, se solicitó a la Gerencia de Asuntos Jurídicos, en atención al Informe N.º D000002-2020-SAT-CT726 emitido por el Líder del Gobierno Digital del SAT, la elaboración del proyecto de resolución jefatural que apruebe el Plan de Gobierno Digital del SAT (PGD) para el periodo 2021-2023; el mismo que se encuentra visado por el Comité de Gobierno Digital y fue aprobado en Sesión de Consejo Directivo del SAT N.º 355 de fecha 21 de diciembre de 2020;

Estando a lo dispuesto por el artículo 12 y el literal c) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado por Ordenanza N.º 1698, modificada por la Ordenanza N.º 1881;

SE RESUELVE:



Artículo 1º.- Aprobar el Plan de Gobierno Digital del SAT (PGD) 2021-2023, que en Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Registrar la presente resolución y su anexo en el aplicativo informático respectivo de la PCM, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDt que aprueba los "Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital".

Artículo 3º.- Disponer la notificación de la presente Resolución y su Anexo al Comité de Gobierno Digital del SAT.



Artículo 4º.- Comunicar el Plan de Gobierno Digital (PGD) 2021 – 2023, a todos los colaboradores de la entidad, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 15 del acápite "Consideraciones Generales" de los "Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital".

Artículo 5º.- Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución en la página Web de la Entidad: www.sat.gob.pe

Regístrese, comuníquese y cúmplase.




Miguel Filadoffo Rosa Villavicencio
Jefe del Servicio de Administración Tributaria



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GODOY CASO JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Tecnologías de información y recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2022

", cuyo autor es DELGADO PEREZ KARIN MARITZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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.

ATE VITARTE, 14 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GODOY CASO JUAN : 43297741 ORCID: 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA el 14- 01-2023 11:36:53

Código documento Trilce: INV - 1055430