



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas  
Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima – 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

Beltrán López, Francis Stefano (ORCID: 0000-0002-8842-550X)

Lopez Salas, Doris Manuela (ORCID: 0000-0002-8566-3756)

**ASESOR:**

Mg. Grijalva Salazar Rosario Violeta (ORCID: 0000-0001-9329-907X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dedicamos nuestra tesis a nuestras abuelitas Cirila y Doris, que tuvieron el anhelo de vernos profesionales y siempre estuvieron con nosotros en cada paso dado, sobre todo, motivándonos a ser mejores personas cada día y valorando las oportunidades que se nos presenten en nuestro camino.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, por permitirnos poder seguir forjándonos como profesionales, también agradecer a nuestros profesores que siempre estuvieron inculcándonos conocimientos sobre la carrera de Contabilidad; a nuestras familias y sobre todo a nuestras abuelitas que estuvieron apoyándonos a ser mejores personas cada día, y con ello poder llegar a ser grandes.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico .....	5
III. Metodología .....	13
3.1 Tipo de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5 Procedimiento .....	24
3.6 Métodos de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos.....	25
IV. Resultados.....	27
V. Discusión .....	42
VI. CONCLUSIONES .....	47
VII.RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
ANEXOS .....	58

## Índice de Tablas

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

## Índice de Gráficos

Figura N°1 .....	65
Figura N°2 .....	65
Figura N°3 .....	65
Figura N°4 .....	66
Figura N°5 .....	66
Figura N°6 .....	66
Figura N°7 .....	67
Figura N°8 .....	67
Figura N°9 .....	68
Figura N°10 .....	68
Figura N°11 .....	68
Figura N°12 .....	69
Figura N°13 .....	69
Figura N°14 .....	69
Figura N°15 .....	70
Figura N°16 .....	70
Figura N°17 .....	70
Figura N°18 .....	71
Figura N°19 .....	71
Figura N°20 .....	71
Figura N°21 .....	72
Figura N°22 .....	73
Figura N°23 .....	73
Figura N°24 .....	73
Figura N°25 .....	74
Figura N°26 .....	74
Figura N°27 .....	74
Figura N°28 .....	75
Figura N°29 .....	75
Figura N°30 .....	75

## RESUMEN

En la actualidad la investigación realizada, tiene como objetivo determinar de que manera se relaciona la Transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima – 2020. El cual se comprende que al existir un escaso conocimiento sobre las políticas tributarias y la inadecuada acoplación de nuevas medidas digitales de las empresas, tiene como efecto una baja recaudación de tributos en el país.

El tipo de investigación a perpetrar es aplicada de nivel correlacional – transversal, con diseño de investigación no experimental, de los cuales se ejecuta una muestra basada en una plaza de colaboradores del área contable de 21 empresas de Contact Center, se manejó el muestreo no probabilístico por conveniencia, tiene como instrumento el cuestionario, además se está utilizando el programa estadístico SPSS para demostrar la prueba de confiabilidad y normalidad para la validez de contenido, se esgrimió el criterio de juicio de expertos.

En la presente investigación se llegará a la conclusión de ver la relación ente la Transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima – 2020.

Palabras claves: Transformación, digital, recaudación, tributos.

## ABSTRACT

At the present time, the purpose of the research is to determine the relationship between digital tax transformation and tax revenue in Contact Center companies in Cercado de Lima district – 2020. Which is understood that there is little knowledge about tax policies and the inadequate integration of new digital of new digital measures of the companies, it has as an effect a low tax revenue in the country.

The type of research to be carried out is applied at a correlational – cross-sectional level, with a non-experimental research design of which a sample is executed based on a vacancy of employees in the accounting area of 21 Contact Center companies, non-probabilistic sampling was handled for convenience, has as its instrument the questionnaire. In addition, the statistical program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) is being used to demonstrate the reliability and normality test for content validity, the expert judgment criterion was used.

In this research, the conclusion will be to see the relationship between the digital tax transformation and tax revenue in Contact center companies in Cercado de Lima district -2020.

Key words: Transformation, digital, tax revenue, taxes.



# **I. INTRODUCCION**

Actualmente, la economía mundial se ha perjudicado por la pandemia del COVID-19 ocasionando una inestabilidad social y económica en todos los países. Asimismo, las medidas sanitarias y restricciones han perjudicado a algunas empresas de varios sectores produciendo el cierre de varios negocios y emprendimientos, debido a la falta de ingresos y productividad. La situación económica y tributaria de cada país ha puesto en marcha planes para la reactivación de sus economías, debido a la falta de recaudación de impuestos por motivos de la pandemia. (Felsenthal, 2020).

Sin embargo, se ha presentado un nuevo desafío para las Administraciones tributarias en la regulación de impuestos, implementando y mejorando sus procesos de digitalización para evitar posibles evasiones tributarias. Las empresas están implementando nuevos mecanismos y procesos de digitalización para gestionar sus actividades comerciales y productivas. (Yamakawa, 2020).

Por otro lado, la recaudación de impuestos en el Perú se ha visto vulnerada por la informalidad de las empresas físicas y digitales, las cuales poseen la mayor proporción de la economía del país, ya que no tienen conocimiento sobre la normatividad tributaria y su aplicación correcta para adecuarse a los lineamientos establecidos por el Estado Peruano. Noreña (2019) manifiesta que la evasión de tributos de contribuyentes conlleva a reflejar una baja economía peruana. Por ello, se han propuesto diferentes formas de fomentar a los ciudadanos la importancia del pago de tributos. De este modo, los incumplimientos tributarios se originan cuando existe una exclusión de la obligación y/o norma de los contribuyentes, generando una sanción por parte de la administración tributaria de acuerdo a la gradualidad de la falta realizada o causado. (Saltos,2017).

El Estado Peruano tiene como objetivo principal, minimizar la informalidad en las empresas y garantizar el desempeño de la recaudación de tributos. Así también, el reconocimiento de la materia tributaria para expandir la cultura fiscal del país permitiendo que se reúnan recursos financieros que el Estado peruano necesita para solventar el gasto público. Debido a la situación actual y cambios en el entorno empresarial por motivos de la crisis sanitaria, varias empresas de Contact Center en el distrito de Cercado de Lima se han visto afectadas en su

desarrollo productivo y en la recaudación de sus ingresos, originando cierres de campañas, reducción de personal y escasa retención de impuestos, por lo cual han implementado nuevas medidas como el teletrabajo. La Administración Tributaria debería establecer nuevos mecanismos como la transformación digital tributaria que ayudaría a aumentar la eficiencia de los procesos y disminuir la informalidad e incumplimiento tributario de las empresas. Según, la revista La Administración Electrónica en los procedimientos tributarios de las Corporaciones locales (2019) manifiesta que el estímulo definitivo en un país en el factor de administración tributaria, es la era digital que permite a las empresas o contribuyentes a tener un mejor manejo en las obligaciones tributarias a través de los formatos electrónicos, que servirán como objetivo para fomentar el crecimiento y desarrollo del país.

De este modo, se propuso la siguiente interrogante: ¿De qué manera la transformación digital Tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020? Los problemas específicos son los siguientes: (a) ¿De qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020? y (b) ¿De qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020?

El presente estudio tiene como justificación teórica aportar al conocimiento existente sobre la transformación digital tributaria, como una herramienta de recaudación fiscal, cuyos resultados podrán sistematizarse como una alternativa para ser considerado como conocimiento a las ciencias empresariales, debido a que se demostraría que el uso de la transformación digital tributaria mejora eficientemente la recaudación fiscal en las empresas. Asimismo, tiene como justificación práctica la necesidad que existe actualmente en mejorar el nivel de recaudación tributaria en las empresas Contact Center, con el uso de la transformación digital tributaria optimizará los procesos de recaudación fiscal. De esta manera, en la justificación metodológica se hará uso de métodos, técnicas e instrumentos para el recojo de datos, que será procesada a través de programas estadísticos, mediante los cuales se comprobará la validez y confiabilidad de los datos recaudados, los cuales ayudarán en la elaboración y aplicación de la

transformación digital tributaria para la recaudación fiscal, además servirá como base para investigaciones futuras.

Objetivo general fue: Determinar de qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020. Los objetivos específicos son los siguientes: (a) Identificar de qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020 y (b) Analizar de qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.

Hipótesis general fue: La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-20. Las hipótesis específicas son las siguientes: (a) la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020 y (b) la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.

## **II. MARCO TEORICO**

Se realizó una exploración de investigaciones previas al estudio presentado y se consideró como fundamento el desarrollo de algunos conceptos que tienen reciprocidad, de esta manera las investigaciones encontradas se mencionan a continuación:

Aplin (2019) en su artículo titulado *Digitalisation of tax: international perspectives*. La finalidad del trabajo de estudio fue decretar la eficiencia de la transformación digital en las administraciones tributarias para la recaudación de impuestos en diversos países por la evolución de la economía digital. La investigación concluye que la implementación de nuevas tecnologías en las administraciones tributarias conlleva a un mejor manejo de información, proporcionando mayor dato informativo para fiscalizar y controlar a los contribuyentes. La economía digital delimita a nuevos mecanismos para el control de las operaciones comerciales que se originan por la transformación digital de las empresas.

Ndung'u (2017) en su investigación titulada *Digitalization in Kenya: Revolutionizing tax design and revenue administration*. La finalidad del estudio fue comprobar la eficiencia de la digitalización de la administración fiscal y su eficiencia en la percepción de impuestos. La investigación concluye que la implementación de nuevos diseños digitales en la política fiscal mejora el cumplimiento de pagos de tributos y la recaudación de impuestos en un país. Los resultados obtenidos por la implementación de nuevos diseños en la administración tributaria presentan un gran potencial para reducir la evasión fiscal, asimismo, incrementar el pago de impuestos de los contribuyentes.

Bartram (2018) en su artículo titulado *How digital tax collection could affect businesses*. La finalidad del trabajo de estudio fue determinar la eficiencia de la recaudación tributaria digital en las empresas, debido a que las entidades comerciales están en constantes cambios tecnológicos e innovación para crecer en su mercado. La investigación concluye que la implementación de nuevas tecnologías en las empresas beneficia la optimización de sus procesos contables y tributarios. De esta manera, la administración tributaria tendrá una mayor data informativa y eficiencia en la recaudación impuestos por parte de las iniciativas de las empresas.

Guillen y Oscate (2019) en su investigación titulada *La sistematización electrónica y el impacto tributario en las MYPES del sector textil de la Av. Prolongación Gamarra en el ejercicio 2018*. El propósito de la indagación fue determinar el impacto fiscal de la sistematización digital en las Mypes, debido a que las empresas están adaptándose a cambios tecnológicos. El estudio concluye que la implementación digital mejora los procesos de recaudación tributaria. Asimismo, genera mayor eficiencia en el acatamiento de las obligaciones fiscales en las Mypes.

Según, Suarez (2019) considera que la transformación digital favorece a la administración fiscal ya que mejora el acatamiento de obligaciones y deberes fiscales, debido a que es una herramienta que contribuye a impulsar el comportamiento de los contribuyentes hacia sus obligaciones tributarias. Asimismo, destacó que la transformación digital es un aliado para ampliar la recaudación tributaria en el país.

Sanguinetti (2020) considera que las implementaciones de nuevos mecanismos digitales en la administración tributaria no tienen un impacto inmediato, sin embargo, este proceso debe acelerarse, debido a la coyuntura mundial. La administración tributaria gestionará de manera centralizada toda la información de los contribuyentes, desde las personas naturales, jurídicas, impuestos directos e indirectos y tributos aduaneros, automatizando y simplificando los procedimientos de las obligaciones tributarias.

La transformación digital tributaria conlleva un cambio en la administración tributaria, generando la eficiencia en sus procesos y gestiones administrativas, debido a la mayor recolección de datos unificados de los contribuyentes. Esto le permite mayor control, fiscalización y recaudación de impuestos garantizando mayores ingresos públicos para solventar las necesidades de la sociedad.

Castillo (2020) considera que la transformación digital involucra la optimización de los procesos y el cumplimiento de reportes, tomar decisiones estratégicas basadas en la información efectiva y real, para estar preparados para cualquier procedimiento de fiscalización por ende de la administración fiscal.

La optimización de los procesos tributarios permitirá a la administración tributaria conocer de manera eficiente toda la información referente al contribuyente y gestionar cualquier trámite de manera efectiva y oportuna. La administración tributaria tiene como prioridad la recaudación de los impuestos para solventar el gasto público, el acatamiento de los lineamientos determinados por el Estado, la transparencia de las actividades comerciales, minimizar la informalidad del mercado peruano y reducir la evasión tributaria.

La transformación digital tributaria conlleva la optimización de los procedimientos de la administración como la fiscalización general y fiscalización parcial para controlar el desempeño de las obligaciones y deberes tributarios.

Muñoz (2016) señala que un procedimiento de fiscalización tributaria, relaciona los derechos y obligaciones de los deudores tributarios. Lo cual, tiene como objetivo optimizar los procesos tributarios, cumpliendo con las obligaciones tributarias evitando sanciones o multas. De esta manera, se procederá con el control de la documentación, libros y registros que el contribuyente presente ante la administración tributaria. Es decir, es un proceso el cual evalúa al contribuyente mediante la presentación de sus documentos y el cumplimiento de sus reportes, evidenciando la correcta aplicación de las normas y leyes tributarias, por lo contrario, será sancionado por la falta cometida según la gravedad del suceso y según lo establecido en los lineamientos tributarios.

Los reportes tributarios es el resumen de información de carácter reservado que evidencia la fuente de rentas, gastos, datos relevantes que están contenidas en las declaraciones juradas de los contribuyentes.

Según, SUNAT (2020) considera que los reportes tributarios son informes clasificados y reservados, lo cual contiene datos e información actual de un contribuyente, lo cual genera autenticidad del mismo.

A través de los reportes tributarios se obtiene la información confidencial de la entidad. Además, es la evidencia que constata sobre su nombre comercial, la fecha de inscripción e inicio de actividades, el estado actual del contribuyente, la condición que presenta la entidad, el domicilio fiscal que tiene la empresa, su actividad económica, el sistema contable que utiliza la empresa, además del



sistema de emisión de comprobantes para sus operaciones comerciales y actividades que realiza la entidad.

La información recolectada por la administración tributaria ayudará a realizar decisiones estratégicas para hacer frente a los posibles problemas en la gestión de procedimientos y evasión tributaria. La elaboración de un plan estratégico tributario establece un orden en una organización y/o entidad direccionando hacia la misión y visión trazadas. Segarra, Návárez, Erazo y Giler (2019) Considera que las estrategias tributarias es un instrumento que suministra la aplicación de las normas tributarias acorde a los lineamientos establecidos por el Estado, generando la optimización de la carga tributaria en las empresas. La planificación estratégica tributaria es una herramienta para lograr la eficiencia económica dentro de una empresa, teniendo como objetivo el desembolso de impuestos justo, el acatamiento de las leyes tributarias, prevenir multas y sanciones fiscales.

El planeamiento tributario estratégico es una herramienta que beneficia a una entidad debido a que, previene y optimiza las acciones de una entidad u organización. Es decir, el planeamiento tributario evita posibles quebrantamientos de los deberes tributarios y a su vez mantiene un orden de las acciones de la empresa, para el acatamiento de la obligación tributaria de manera efectiva.

Asimismo, el presente estudio se sustenta en las teorías de la recaudación fiscal variable.

La recaudación fiscal es el medio por el cual se realizan las determinaciones fiscales, entre las rentas empresariales y rentas de capital. Establece la relación que existe entre la administración fiscal y los contribuyentes con motivo de su acatamiento de las obligaciones tributarias y las sanciones determinadas por su quebrantamiento. (Neira, 2019)

Urquia (2016) Considera que las rentas empresariales son aquellas que nacen de una fuente productora en una entidad o empresa para generar intereses, es decir, es la fusión de un capital y el trabajo, lo cual producen mayores utilidades que cada uno independientemente. Las empresas están reguladas mediante regímenes tributarios establecidos por el Estado, con el objetivo de controlar y

diferenciar el nivel económico de cada empresa, mediante lineamientos normativos para la contribución de la recaudación fiscal en el país.

El régimen general representa a las grandes y medianas empresas, que producen rentas de tercera categoría, lo cual se distinguen de los demás regímenes porque no tiene término de ingresos. En este tipo de régimen, se debe realizar una contabilidad completa, puede emitir los comprobantes de pago acreditados por Sunat y, asimismo debe elaborar sus Estados financieros. (Régimen General,2020).

Según, SUNAT (2020) las rentas de capital son aquellas que nacen de la utilización de un capital que puede concebir ingresos en un determinado periodo y estas están sujetas al impuesto a la renta. El impuesto a la renta es un impuesto que afecta directamente al contribuyente, debido a que grava las ganancias percibidas durante un periodo de tiempo. Según, Ponce et al. (2018) considera que el impuesto a la renta es un impuesto directo que aplica sobre las ganancias de un contribuyente, uno de los impuestos principales para la recaudación tributaria en un país. Asimismo, en los últimos meses el impuesto a la renta se ha observado afligida por la negligencia sanitaria que viene azotando el mundo, afectando así a los ingresos de cada territorio, debido a que la recaudación fiscal no se ha estado reflejando de una manera clara, puesto que la superintendencia nacional de Administración tributaria está implementando sistemas digitales que ayude a disminuir la evasión de los impuestos.

Las presentes investigaciones se sustentan en los siguientes enfoques conceptuales:

Tributación: Bolívar (2020) manifiesta que, la importancia de la tributación nace debido a que, es un instrumento esencial para que el Estado pueda recaudar ingresos a través de los contribuyentes. De esta manera, mejora su ciclo macroeconómico y redistribuye los ingresos para una superior calidad de vida para la nación.

Sistemas tributarios: Chávez (2020) considera que los sistemas tributarios están conformados por un conjunto de lineamientos normativos regidos por el Estado. Lo cual, permite cumplir los objetivos de naturaleza económica, mediante

el crecimiento de la economía, aumento de la tasa de empleabilidad y el equilibrio económico en el país. Los sistemas tributarios son el eje principal de ingresos que obtiene el país para cubrir los gastos de los ciudadanos, como la mejora de la educación, salud, infraestructuras locales y provinciales, entre otros.

La administración tributaria: SUNAT (2020) señala que la administración tributaria administra los tributos internos y los tributos aduaneros en el país. Es decir, es la entidad que fiscaliza y controla el cumplimiento de las normas y leyes tributarias.

Tributos: SUNAT (2020) señala que los tributos son una prestación pecuniaria exigida por la administración tributaria mediante una fecha establecida de cumplimiento. Es decir, es un pago que se manipula para compensar las necesidades de la administración pública y que tendrá impacto en los contribuyentes. Los tributos se componen en: Impuestos, Tasas y Contribuciones.

Impuestos: Roldan (2020) considera que el impuesto es un tributo que las individuos naturales o jurídicas están impuestas a pagar, sin la necesidad de que haya una contraprestación de manera directa. Los principales elementos de los impuestos son: El nacimiento de la obligación; la persona o entidad que afronta la obligación; el importe que se le aplicará el impuesto; la proporción que se le aplicará para hallar el valor a pagar y el importe monetario que se debe pagar.

Tasas: MEF (2020) señala que las tasas son tributos cuya obligación debe solventar un consumidor o usuario por la utilización privada de un bien o servicio del estado público. Es decir, es una contraprestación de manera directa que recoge el beneficiario al ejecutar el pago por la tasa, ya sean arbitrios, derechos o licencias.

Contribuciones: MEF (2020) manifiesta que la contribución consiste en un beneficio para los ciudadanos o el aumento de los valores de sus bienes. Es decir, son tributos para que el Estado realice un servicio público administrativo. Lo cual, lo ofrece de manera general para todos los ciudadanos. Algunas contribuciones son ESSALUD y ONP.

Evasión tributaria: Montano y Vásquez (2016) consideran que la evasión tributaria provoca pérdidas al fisco, generando una menor recaudación de tributos

para el Estado. De esta manera, la evasión tributaria consiste en el quebrantamiento de las normas y leyes tributarias sujetas a sanciones y multas.

Elusión tributaria: Ramírez (2020) considera que la elusión tributaria evita o reduce el pago de impuestos, debido a que se utiliza maniobras legales permitidas por los vacíos de las leyes.

Recaudación tributaria: Estévez y Rocafuerte (2018) señalan que, la recaudación tributaria recolecta los tributos destinados hacia el Estado, debido a que estos son utilizados para cubrir las necesidades sociales. Es decir, es el medio donde el Estado recolecta los ingresos obtenidos por el pago de tributos, la cual se utilizará para financiar los proyectos del Estado y satisfacer las necesidades de los ciudadanos

# **III. METODOLOGIA**

### 3.1 Tipo de investigación

#### Tipo

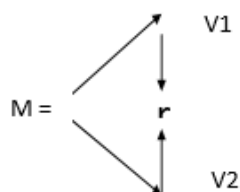
Tipo de investigación es aplicada debido a que, incrementan los conceptos para brindar respuestas a las incógnitas que fueron planteados en el estudio.

Rodríguez (2019) considera que la investigación aplicada, profundiza en nuevos conocimientos de investigación, con el objetivo de ampliar los saberes de la realidad.

#### Diseño

El esquema de la investigación es de diseño no experimental, transversal correlacional; debido a que no se manipulan de manera intencional los objetos de estudio. Según, Intep (2018) señala que la investigación no experimental se basa en las reacciones, acontecimientos que refleja el objeto de estudio para luego ser analizado. el investigador no genera una situación, de lo contrario observa la situación existente para realizar el análisis. Las investigaciones transversales-correlacionales describen las relaciones existentes entre los objetos de estudios; es decir, reside en demostrar el horizonte de relación que preexiste entre ambas variables de la investigación. (Blog, 2015, párr.3).

El gráfico del diseño es el siguiente:



Donde:

M= Representa las empresas de Contact Center en el distrito de Cercado de Lima.

V1= Representa a la variable Transformación digital tributaria

V2= Representa la variable Recaudación fiscal.

R= Representa la relación de la transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima.

#### Enfoque

La presente tesis es de dirección cuantitativa, ya que se recogerá datos que se enfocan en la confirmación, acorde a procesos estadísticos a utilizar, utilizando el SPSS V.24, para analizar los objetos de estudio a través de las interrogantes planteadas en el cuestionario.

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) manifiestan que, se fundamenta en el punto de vista del investigador que prioriza los datos cualitativos, describiendo, interpretando y comprendiendo la información de los resultados obtenidos. Teniendo como finalidad entender mejor el comportamiento del objeto de estudio.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Las variables son conocimientos acondicionados, con el diseño de elaborar diseños hipotéticos que apoyen a hermanar el progreso del estudio científico.

Carballo y Guelmes (2016) infieren que, las variables son los objetos de estudio que se conciben acerca de algo, en una construcción mental para un propósito científico lo cual puede ser medido y observado. Sin embargo, no todo concepto es una variable; es decir, toda variable está asociada a una hipótesis de investigación.

Definición conceptual

Variable 1: Transformación digital tributaria

Benedetto (2020)

La Transformación Digital Tributaria radica en optimizar los procesos y cumplimiento de reportes, tomar mejores decisiones estratégicas basadas en data efectiva y en tiempo real, y estar mejor preparados ante un eventual procedimiento de fiscalización por ende de la administración fiscal. (p.51).

## Variable 2: Recaudación fiscal

Neira (2019)

La Recaudación fiscal es el medio por el cual se realizan las determinaciones fiscales, entre las rentas empresariales y rentas de capital. Establece la relación que existe entre la administración fiscal y los contribuyentes con moción de su acatamiento de las obligaciones tributarias y las sanciones concretadas por su trasgresión. (p.4).

### Definición operacional

Espinoza (2019) enuncia que, la operacionalización de variables reside en cambiar las variables genéricas de estudio en concretas. Es una práctica que explora dos objetivos. El inicial es formar indicadores a través de los objetos de estudio ordinarias y abstractas, en objetos de estudio específicas y puntualizadas consiguiendo detallar los indicadores. El segundo objetivo es precisar las técnicas e instrumentos para la comprobación de las variables.

#### V1: Transformación digital tributaria

La variable, transformación digital tributaria se utilizará en la presente investigación siendo de naturaleza cualitativa, y está conformado por tres dimensiones y 5 indicadores como optimización de los procesos tributarios, cumplimiento de reportes tributarios y decisiones estratégicas, fiscalización general, fiscalización parcial electrónica, libros electrónicos, declaración jurada, planeamiento tributario estratégico, debido a que estos son alcances para entender la variable.

#### V2: Recaudación fiscal

La determinación de la recaudación fiscal es de naturaleza cuantitativa, de esta manera tiene como dimensiones a las rentas empresariales y rentas de capital cuyos indicadores son régimen general, régimen MYPE tributario, sistemas administrativos de recaudación, dividendos e impuesto a la renta.



## Indicadores

Lopez y Riverón (2016) consideran que los indicadores son herramientas de medida para esclarecer los objetos de estudios, está relacionado dentro del objetivo planteado de la investigación.

Por ello, para demostrar los indicadores de los objetos de estudio en las empresas de Contact Center, se manifiesta de la siguiente manera:

Tabla N°1

*Indicadores de las variables Transformación digital tributaria y recaudación fiscal.*

Variable Independiente:	Variable Dependiente:
Transformación digital tributaria	Recaudación fiscal
Fiscalización general	Régimen general
Fiscalización parcial electrónica	Régimen MYPE tributario
Libros electrónicos	Sistemas administrativos de recaudación
Declaración jurada	Dividendos
Plan estratégico tributario	Impuesto a la renta

Fuente: elaborada por el autor

## Escala de Medición

Ochoa y Molina (2018) señalan que la escala de medición conoce y caracteriza a los conceptos en métodos, para atribuirles valores numéricos con un nivel de medida, implicando un comienzo teórico-conceptual definiendo la variable. En el presente estudio se utilizará una escala Ordinal.

Tabla N°2

Escala utilizada para la investigación

Puntuación	Afirmación
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	En desacuerdo
5	Totalmente en Desacuerdo

Fuente: elaborado por el autor

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La actual tesis constituyó que la población está patrocinada por 142 empresas de Contact Center, de las cuales se seleccionará a 21 de las instituciones.

Para concebir que es una población, López (2020) manifiesta que, la población se refiere a una plaza de individuos que presentan el rasgo característico que se desea estudiar.

#### **A. Criterio de Inclusión**

La presente investigación engloba a las compañías de Contact Center del distrito de Cercado de Lima, Suarez (2016) precisa cómo las particularidades que deben tener una variable de estudio para que pertenezca a la investigación.

#### **B. Criterio de Exclusión**

El estudio descarta todas las empresas (comerciales, industriales, etc.) que no pertenecen a la población seleccionada del estudio situados en el distrito del Cercado de Lima. Asimismo, Díaz (2016) revela que las peculiaridades que muestran los participantes y que puedan perjudicar los resultados, se les considera no electivos para el estudio.

#### **Muestra**

La muestra del presente estudio se efectuó a juicio para elegir a las empresas del objeto de estudio, concurriendo de técnica no probabilística. Según, Enciclopedia Económica (2020) señala que la muestra es una fracción de una plaza estadística que se extrae para una investigación.

La muestra es de tipo conveniencia, ya que apropia a las unidades de la población seleccionadas, poseyendo como muestra a las 21 empresas del rubro Contact Center del distrito de Cercado de Lima, considerando dicha cantidad como un número manejable. Lo cual se encuestarán 2 personas del área de contabilidad en cada entidad.

## Muestreo

El muestreo de la presente tesis es de no probabilístico por conveniencia, lo cual es aplicable cuando la muestra es conocida como objeto de estudio y se obtenga mayor acceso para resultados más concisos. Según, Otzen y Manterola (2017) considera que el muestreo permite preferir aquellos casos posibles que accedan ser incluidos en la investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### Técnicas de recolección de datos

La investigación se maneja con procedimiento de recaudación de información a la encuesta, debido a que aprueba acopiar información de los objetos de estudio. Según, Raffino (2020) revela que, las técnicas son herramientas que consienten acopiar datos necesarios sobre una situación problemática, alineándose sobre los objetivos del estudio.

La técnica esgrimida en el presente estudio es la encuesta, manipulada para la recaudación de datos y obtener los recursos planteados para establecer cómo inciden los factores en la transformación digital tributaria en el distrito de Cercado de Lima, 2020.

Thompson (2019) infiere que la encuesta es una herramienta de levantamiento de información a través de la interpelación de los sujetos, cuyo objetivo es conseguir de prevenciones sobre los conocimientos de la problemática del estudio. Es decir, la encuesta se utilizará para la ejecución de interrogatorios sobre una problemática de estudio.

#### Instrumento de recolección de datos

El instrumento es manipulado para evidenciar lo que se percibe. Es importante diferir los reportes confiables y válidos; de acuerdo a la graduación de Likert con 5 niveles, se logrará los datos de los objetos de estudio y de esta manera constreñir el estudio de investigación. Según Contreras y Roa (2015) manifiestan que el cuestionario es un instrumento que reúne todas las preguntas relacionadas al objeto de estudio, situación o hecho, sobre el cual el investigador quiere obtener afirmaciones.

### **Ficha técnica de la variable Transformación digital tributaria**

**Nombre:** Cuestionario para medir la variable Transformación digital tributaria

**Autor:** Beltrán López, Francis y López Salas, Doris

**Año:** 2020

**Objetivo:** Identificar la relación de la transformación digital tributaria en la recaudación fiscal.

**Contenido:** Está adoptado por 15 ítems, determinados en 3 dimensiones y 5 indicadores.

**Calificación:** En el cuestionario de transformación digital tributaria, se instituye de acuerdo a 5 calificaciones de respuestas (1,2,3,4,5), y con la escala de Likert.

Seguidamente, se demuestra en la tabla 3 la clasificación de respuestas:

Tabla N°3  
Calificación y puntuación del cuestionario

<b>Alternativa</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Afirmación</b>
1	1	Totalmente de acuerdo
2	2	De acuerdo
3	3	Indiferente
4	4	En desacuerdo
5	5	Totalmente en Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

### **Ficha técnica de la variable Recaudación de impuestos**

**Nombre:** Cuestionario para medir la variable Recaudación fiscal

**Autor:** Beltrán López, Francis y López Salas, Doris

**Año:** 2020

**Objetivo:** Analizar la eficiencia de la recaudación fiscal.

**Contenido:** Está adecuado por 15 ítems, instituidos en 2 dimensiones y 5 indicadores.

**Calificación:** En el cuestionario de transformación digital tributaria, se constituye de acuerdo a 5 calificaciones de respuestas (1,2,3,4,5), y con la escala de Likert.

Seguidamente, se muestra en la tabla 4 la codificación de respuestas:

Tabla N°4  
Calificación y puntuación del cuestionario

<b>Alternativas</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Afirmación</b>
1	1	Totalmente de acuerdo
2	2	De acuerdo
3	3	Indiferente
4	4	En desacuerdo
5	5	Totalmente en Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

#### Validez

Ventura, Arancibia y Madrid (2017) consideran que es vital adquirir validez de medida y diferir si es medible el objeto de estudio que se desea examinar. De esta manera, se enuncia una de sus conceptualizaciones de la variable, es decir, la validez está orientado al valor de inspección sobre la problemática del estudio.

Validez de contenido: está validez reside en instituir si se conciernen los indicadores planteados en cada ítem del cuestionario realizado. Según Shuttleworth (2020) considera que la validez de contenido establece en qué nivel de medida simboliza cada ítem de un constructo.

Validez de constructo: Según Vizcaíno, Manzano y Casas (2015) manifiestan que la validación es un unificador que consiste en el valor del contenido y criterio común del investigador conforme a los sustentos recogidos. Es decir, el investigador selecciona sus preguntas acordes a sus criterios sobre el tema de investigación, para lograr una comprobación de las discusiones de forma apropiada.

Validez de expertos: Según Galicia, Balderrama y Edel (2017) consideran que la validación de expertos, es la opinión brindada por profesionales que tienen mayor alcance del objeto de estudio, realidad y juicios acorde al instrumento.

#### Juicio de expertos

Se logró aprobar el juicio de profesionales la confiabilidad de mi material utilizado en la recaudación de datos derivados de mi razonamiento.

Esta validación fue analizada por 1 magistrado y 2 doctorados temáticos que evidenciaron el material como adaptable en su confiabilidad.

Tabla N°5  
Juicio de expertos

<b>Expertos</b>	<b>Grado Especialista</b>
Díaz Díaz Donato	Magister
Orihuela Ríos Natividad	Doctorado
Costilla Castillo Pedro	Doctorado

Fuente: Elaboración propia

De los análisis de la tabla antepuesto, se deduce la confiabilidad del utensilio. En base al juicio del profesional examinado, se obtiene la apreciación del mismo.

#### Confiabilidad

Para realizar la evaluación del material de confianza, se orienta a utilizar la prueba de estadística de Alpha de Cronbach, se alcanzará manejar lo confidencial que puede adquirir el estudio.

Su fórmula estadística es la siguiente:

Donde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En este contexto manejamos nuestro material íntegro, debido a que se desenvolverá un análisis de proporción interno de nuestro Alpha de Cronbach, conforme a los horizontes de los objetos de estudio, mi pesquisa (transformación digital tributaria y recaudación de impuestos) y el general (ambas variables). Lo cual, instituímos que cada categoría se colocó entre la fiabilidad a 0.8 que se está solicitando.

Tabla N°6  
Rangos de Fiabilidad

<b>Criterio</b>	<b>Rango</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación:

En la tabla 6, se plasma las condiciones y las razones de fiabilidad, donde el nivel de -1 a 0 no es confiado, el de 0,01 a 0,49 de escasa confiabilidad, el de 0,50 a 0,75 regular confiabilidad, el de 0,76 a 0,89 adecuada confiabilidad y el de 0,90 a 1 alta confiabilidad.

Tabla N°7  
Confiabilidad de la variable Transformación Digital Tributaria

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	15

Fuente: Spss Vs.24

El coeficiente del Alpha de Cronbach logrado corresponde a un 0,793, lo cual está conformado por 15 ítems. Asimismo, el resultado obtenido atina entre el 0,76 a 0,89 en efecto el instrumento desarrollado evidencia una confiabilidad fuerte.

Tabla N°8  
 Confiabilidad de la variable Recaudación Fiscal

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	15

Fuente: Spss Vs.24

El coeficiente del Alpha de Conbrach conseguido corresponde a un 0,830; lo cual está conformado por 15 ítems. De esta manera, el resultado se ubica entre el 0,76 a 0,89 en deducción el utensilio aplicado demuestra una confiabilidad fuerte.

**3.5 Procedimiento**

Fase de recaudación de información: Las entidades de estudio fueron destacadas por medio de una deliberación de compañías de servicios de Contact Center en el distrito de Cercado de Lima, para ello escogimos e instituimos información documental y bibliográfica, debido a que este sector es muy amplio.

Fase de análisis de información: La información reunida se procederá a inspeccionar y procesar los datos derivados a través de la encuesta realizada, el cual se orientó en patrocinios de expertos y profesionales en esencia, de acuerdo a ello se consiguió terminaciones óptimas.

Fase de resultado: La concentración de datos se progresará punto a punto en el sistema (SPSS) y las consumaciones descubiertas se refutarán perpetrando comparaciones y analogías de sus bases técnicas por intermedio de lo alcanzado a través de la discusión.

Fase de preparación de informe: Se culminará realizando el informe manipulando el análisis de la información de las fichas, luego se perpetuará el cronograma, y mediante este se efectuarán las medidas preciaadas, según la estructura del estudio señalada por la universidad.



### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Se formalizará una investigación cualitativa, debido a que, ambos objetos de estudio son cualitativos, usando el programa (SPSS).

La presente investigación tiene las siguientes variables

V1: Transformación digital tributaria (Cualitativo)

V2: Recaudación fiscal (Cuantitativa)

Estadística descriptiva: el análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta, el cual se realizó, en el estudio, es para obtener las particularidades que permitan demostrar la hipótesis señalada. En la estadística descriptiva estableceremos:

- Tablas de Tablas de frecuencias simple.
- Gráficos de barras simples.

Según, Lopez (2020) define que la estadística descriptiva es un método encargado de recoger, clasificar y plasmar tablas o gráficos de acuerdo a los datos obtenidos. Es decir, la estadística descriptiva se encarga de generar un orden a los efectos emanados del estudio de investigación.

Estadística de prueba o inferencial: Se establecerá la prueba de normalidad, tablas de eventualidad y prueba de hipótesis. Según Flores, Miranda y Villasís (2017) consideran que la estadística de prueba se formula una hipótesis para luego comprobar su veracidad, aceptando o rechazando la hipótesis planteada de la investigación.

Prueba de hipótesis: Se determinará la veracidad de las suposiciones trazadas en la investigación. Según, Antonio (2019) define que una prueba de hipótesis es una medida que determina si es aceptable o nula las hipótesis establecidas en el estudio, sobre una realidad problemática establecida por el investigador.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente tesis, se elaboró asumiendo, el desempeño de las políticas de la ética profesional, por lo cual, toda la información revelada, se han ejecutado de

acuerdo a las indagaciones obtenidas, documentos y criterios de los implicados, poseyendo la aprobación de formalizarlo pública dicha información. De esta manera, se ha citado a los autores que han realizado exploraciones anteriores con los mismos objetos de estudio, así como revistas científicas, artículos científicos, venerando perenemente el derecho de autor.

Conforme a la Universidad César Vallejo algunos de sus códigos de ética nos expresan lo siguiente:

Artículo 3º Principios de ética en investigación, puntualiza ciertos principios para la elaboración de la investigación:

Autonomía: Los individuos que participen en la elaboración de la investigación pueden retirarse del mismo si lo requieren

Justicia: Igualdad entre los participantes sin exclusión alguna.

Beneficencia: El estudio debe encaminar el bienestar o benéficos a los participantes.

Transparencia: El estudio debe ser parcial y se pueda verificar la validación de los resultados para que pueda ser replicada su metodología.

Artículo 9º De la política anti plagio, inferimos que la Universidad Cesar Vallejo promueve la veracidad y originalidad de sus investigaciones, establece que se deba citar según el formato APA correctamente, asimismo cumplir con los estándares de publicación internacional. De esta manera, se otorga a la comunidad universitaria el acceso al software para descubrir el índice de similitud.

# **IV. RESULTADOS**

Para el presente capítulo se exhibirán los resultados conseguidos teniendo en cuenta el objetivo de la investigación:

Tabla N°9. Tabla de Frecuencia:

**La fiscalización parcial electrónica como procedimiento de inspección regula el cumplimiento de las normas tributarias mediante la transformación digital.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	40,5	40,5	40,5
	De acuerdo	23	54,8	54,8	95,2
	Indiferente	1	2,4	2,4	97,6
	Totalmente en Desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

Interpretación:

Del total de los encuestados, el 54.76% indican que están de acuerdo de que la fiscalización parcial electrónica como procedimiento regula el cumplimiento de las normas tributarias mediante la transformación digital, el 40.48% señalan que se encuentran totalmente de acuerdo de que la fiscalización parcial regula los reparos detectados, mientras que el 2.38 % se muestran indiferentes y en totalmente en desacuerdo.

Tabla N°10. Tabla de Frecuencia:

**La fiscalización parcial electrónica optimiza los procesos en la transformación digital tributaria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	23,8	23,8	23,8
	De acuerdo	29	69,0	69,0	92,9
	Indiferente	2	4,8	4,8	97,6
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

**Interpretación:**

Del total de la población, el 69.05% señala que están de acuerdo de que la fiscalización parcial electrónica optimiza los procesos en la transformación digital tributaria con el fin de obtener mejores resultados en las obligaciones tributarias, el 23.81% se observa totalmente de acuerdo, el 4.76% se resalta indiferente y el 2.38% señala que esta en total desacuerdo.

Tabla N°11. Tabla de Frecuencia:

**Los libros electrónicos evidencian la actividad comercial en la transformación digital tributaria de la empresa.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	28,6	28,6	28,6
De acuerdo	27	64,3	64,3	92,9
Indiferente	2	4,8	4,8	97,6
En desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 64.29% señalan que están de acuerdo que los libros electrónicos evidencian la actividad comercial en la transformación digital de la empresa, manteniendo un buen control de ingresos y gastos. Por otro lado, el 28.57% indican que están totalmente de acuerdo, el 4.76% se muestra indiferente y el 2.38% esta es desacuerdo.

Tabla N°12. Tabla de Frecuencia:

**El PLE facilita el cumplimiento de presentación de los libros electrónicos en la transformación digital tributaria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	38,1	38,1	38,1
	De acuerdo	21	50,0	50,0	88,1
	Totalmente en Desacuerdo	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

**Interpretación:**

Del total de los encuestados, el 50% indica que está de acuerdo que el sistema PLE facilita el cumplimiento de presentación de los libros electrónicos en la transformación digital tributaria, el 38.10% señala que está totalmente de acuerdo con el aplicativo y por último el 11.90% revela que está totalmente en desacuerdo.

Tabla N°13. Tabla de Frecuencia:

**El PDT facilita el proceso de declaración en la nueva era de la transformación digital tributaria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	31,0	31,0	31,0
	De acuerdo	24	57,1	57,1	88,1
	Totalmente en Desacuerdo	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 57.14% indica que el PDT (programa de declaración telemática) facilita el proceso de declaración en la nueva era de la transformación digital tributaria, el 30% se muestra totalmente de acuerdo y el 11.90% se halla totalmente en desacuerdo.



Tabla N°14. Tabla de Frecuencia:

**Los comprobantes de pago sustentan la obligación tributaria para contribución de la recaudación fiscal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	19,0	19,0	19,0
	De acuerdo	30	71,4	71,4	90,5
	Indiferente	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

Interpretación:

Del total de la población encuestada, el 71.43% infiere que está de acuerdo de que los comprobantes de pago sustentan la obligación tributaria para contribución de la recaudación fiscal, el 19.05 % se revela totalmente de acuerdo y el 9.52% señala que se muestra indiferente con el tema.

Tabla N°15. Tabla de Frecuencia:

**Las contribuciones realizadas al personal contribuyen con la recaudación fiscal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	23,8	23,8	23,8
	De acuerdo	24	57,1	57,1	81,0
	Indiferente	6	14,3	14,3	95,2
	En desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

**Interpretación:**

Del total de los encuestados, el 57.14 % se encuentra de acuerdo de que las contribuciones realizadas al personal contribuyen con la recaudación fiscal como por ejemplo el aporte a ESSALUD, mientras que el 23.81% está totalmente de acuerdo, el 14.29% se muestra indiferente y por último el 4.76% está en desacuerdo.

Tabla N°16. Tabla de Frecuencia:

**El Régimen MYPE Tributario contribuye con el pago de impuesto General a las ventas para la recaudación fiscal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	28,6	28,6	28,6
	De acuerdo	23	54,8	54,8	83,3
	Indiferente	5	11,9	11,9	95,2
	En desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

**Interpretación:**

Del total de los encuestados, se infiere que el 54.76% está de acuerdo que el régimen MYPE tributario contribuye con el pago de impuesto general a las ventas para la recaudación fiscal, el 28.57% está totalmente de acuerdo, el 11.90% se muestra indiferente y el 4.76% está en desacuerdo con lo indicado.

Tabla N°17. Tabla de Frecuencia:

**El descuento que se efectúa en las detracciones contribuye en la recaudación fiscal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	27	64,3	64,3	97,6
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Spss v24

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 64.29% indica que está de acuerdo que el descuento que se efectúa en las detracciones contribuye en la recaudación fiscal, ya que se deposita de manera directa al banco de la nación, según acuerdo con el proveedor o cliente. Por otro lado, el 33.33% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 2.38% está en desacuerdo.

Tabla N°18. Tabla de Frecuencia:

**El impuesto a la renta es un impuesto directo que contribuye con la recaudación fiscal.**

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	31,0	31,0	31,0
	De acuerdo	26	61,9	61,9	92,9
	Indiferente	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

---

Fuente: Spss v24

Interpretación:

Del total de la población, el 61.90% infiere que está de acuerdo de que el impuesto a la renta es un impuesto directo que contribuye con la recaudación fiscal, ya que se clasifica como un ingreso propio. Por otro lado, el 30.95% indica que está totalmente de acuerdo y el 7.14% se muestra indiferente.

## Prueba de Normalidad:

Según el artículo publicado en la página web Minitab (2019) señala que, la prueba de normalidad indica si se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, de la cual los antecedentes proceden de una población con distribución normal.

En esta investigación la prueba de normalidad para las variables cuantitativas transformación digital tributaria y recaudación fiscal, nos permitirá corroborar que tipo de distribución siguen los datos recolectados. De esta manera, la prueba se aplicará el método Shapiro-Wilk, ya que el volumen de la muestra es menor a 50.

Tabla N°19  
Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital tributaria	,860	42	,000
Recaudación fiscal	,910	42	,003

Fuente: Spss Vs.24

El resultado obtenido de la prueba de normalidad realizada con el método Shapiro-Wilk, se puede verificar que ambos casos lo niveles de significancia son menor a 0,05, lo cual se comprende que se impugna la hipótesis nula.

## Validación de hipótesis:

Tabla N°20  
Interpretación del coeficiente Correlación Rho Spearman

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula

De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Martínez y Campos (2015).*

Para la presente investigación la demostración de las hipótesis se ejecutó con la prueba de Correlación de Rho Spearman, con la se señalará el nivel de relación entre las variables y dimensiones, asimismo, el resultado del valor (sig.) de las hipótesis trazadas debe ser mínimo a 0.05 para admitir la hipótesis alterna (Ha) y así impugnar la hipótesis nula (Ho).

#### Prueba de hipótesis general

(Ha): La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-20.

(Ho): La transformación digital tributaria no se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-20.

#### Tabla N°21

Hipótesis General Correlación de Spearman: Transformación digital tributaria y recaudación fiscal

			Transformación digital tributaria	Recaudación fiscal
Rho de Spearman	Transformación digital tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Recaudación fiscal	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Fuente: Spss v24

Al realizar la prueba de hipótesis general, a través del resultado se manifiesta la correlación entre las variables Transformación digital tributaria y Recaudación fiscal; siendo su valor sig. 0.000 menor a 0.05, de esta manera se aprueba la

hipótesis alterna y se refuta la nula. Asimismo, el nivel de correlación entre las variables es positiva considerable debido a que el resultado fue 0.705 (70.5%).

Prueba de hipótesis específicas:

Prueba de hipótesis específica N°1

(Ha): La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.

(Ho): La transformación digital tributaria no se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.

Tabla N°22

Hipótesis Especifica N°1 Correlación de Spearman: Transformación digital tributaria y rentas empresariales

			Transformación digital tributaria	Rentas empresariales
Rho de Spearman	Transformación digital tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Rentas empresariales	Coefficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Fuente: Spss v24

Al realizar la prueba de hipótesis específica n°1, se demuestra la correlación entre la Transformación digital tributaria y Rentas empresariales siendo su valor sig. 0.000 menor a 0.05, lo cual se afirma la hipótesis alterna y se refuta la nula. Asimismo, el nivel de correlación es positiva considerable debido a que el resultado fue 0.630 (63.0%).

Prueba de hipótesis específica N°2

(Ha): La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.



(Ho): La transformación digital tributaria no se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.

Tabla N°23

Hipótesis Especifica N°2 Correlación de Spearman: Transformación digital tributaria y rentas de capital

			Transformación digital tributaria	Rentas de capital
Rho de Spearman	Transformación digital tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Rentas de capital	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Fuente: Spss v24

Al realizar la prueba de hipótesis específica n°2, se señala la correlación entre la Transformación digital tributaria y Rentas de capital siendo su valor sig. 0.000 menor a 0.05, lo cual se confirma la hipótesis alterna y se impugna la nula. Asimismo, el nivel de correlación es positiva considerable debido a que el resultado fue 0.540 (54.0%).

# **V. DISCUSSION**

El objetivo general de la actual tesis es determinar de qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas de Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.

Para la determinación del grado de fiabilidad del instrumento se estableció el análisis del Coeficiente Alfa de Cronbach a través del Software Estadístico SPSS versión 24. Asimismo, el instrumento validado cuenta con un total de 30 ítems, poseyendo como población objetivo a los profesionales del área contable, los cuales se facultan en la presentación de la información contable de las empresas Contact Center del distrito de Cercado de Lima. De esta manera, el resultado obtenido del análisis se tiene un horizonte de confiabilidad de 0,793 de la primera variable y 0,830 en la segunda variable, lo cual demuestra que existe una uniformidad apropiada en las contestaciones de cada ítem.

De este modo, para la confirmación de las hipótesis determinadas en la investigación, se emplea un análisis estadístico, debido a que según el artículo de la web Minitab (2019), nos permite corroborar la distribución que presentan los datos recolectados. De esta manera, la prueba aplicada es el método Shapiro-Wilk, ya que la plaza de la muestra es menor a 50. Asimismo, el grado significativo al nivel de 0.05 debe ser menor al límite para rechazar la hipótesis nula. Lo cual, se admite de esta manera la hipótesis alternativa.

Para efectos de elaboración de la discusión, cabe mencionar que algunos antecedentes tomando en cuenta para la actual investigación, tienen una antigüedad menor o igual de 5 años, debido a que existe muy poca información de trabajos de investigación realizados actualmente. Asimismo, también porque las investigaciones elegidas son las que más acercamiento aportan en la tesis.

Para la hipótesis general “La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-20”, de acuerdo al análisis estadístico ejecutado en la actual investigación. De esta manera, el resultado logrado se infiere en la tabla N.º 21 un resultado de significación de 0.000, lo cual, se establece que hay una correcta certeza

estadística que se define que la hipótesis nula es rechazada, admitiendo de este modo la hipótesis alternativa, es decir La transformación digital tributario se concierne con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima.

De esta manera, de acuerdo con la información recolectada se puede deducir que, la transformación digital tributaria es el nuevo desafío que las administraciones tributarias deben enfrentar en el ámbito fiscal de un país para aumentar la eficiencia de la recaudación fiscal. Asimismo, la transformación digital es una herramienta que favorece a las administraciones tributarias para un mejoramiento de las gestiones administrativas y el acatamiento de las obligaciones y deberes fiscales de los contribuyentes.

Los resultados de la presente investigación conciertan con lo expuesto en el trabajo de investigación realizada por Ndung'u (2017) en su investigación titulada: "Digitalization in Kenya: Revolutionizing tax design and revenue administration", lo cual, concluye que la ejecución de nuevos diseños digitales en el ámbito fiscal perfecciona el desempeño de las obligaciones fiscales y la recaudación de impuestos en un país. De este modo, los resultados derivados por la implementación de nuevos diseños en la administración tributaria muestran un gran potencial para minimizar la evasión tributaria, también, aumenta la liquidación de impuestos de los contribuyentes.

De esta manera, los resultados de esta indagación también recogen relación con lo pronunciado en el estudio realizado por Aplin (2019) en su artículo titulado: "Digitalisation of tax: international perspectives", lo cual se infiere que, la digitalización tributaria en un país conlleva aun cambio de mejora continua para la fiscalización, el control y una mejor gestión de las bases de datos de los contribuyentes para el acatamiento de las obligaciones fiscales formales y sustanciales.

Para la hipótesis específica N.º1: "La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020", de acuerdo al estudio estadístico

ejecutado, se presenta en la tabla N.º 22, se logró obtener un horizonte de significación de 0.000. De esta manera, se determina que hay bastante certeza estadística para deducir que la hipótesis nula es impugnada, admitiendo de este modo la hipótesis alterna, es decir, la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima.

Se infiere que, la transformación digital tributaria contribuye en una mejora en los procesos administrativos fiscales, a través de los reportes tributarios que presentan los contribuyentes, asimismo la obediencia de sus obligaciones fiscales, como el pago de impuestos directos e indirectos. De esta manera, se puede deducir que la transformación digital tributaria demuestra una mayor eficiencia en las gestiones tributarias de los contribuyentes.

Asimismo, los resultados consignados de esta investigación también presentan relación con lo pronunciado en el estudio realizado por Guillen y Oscate (2019) en su investigación titulada: “La sistematización electrónica y el impacto tributario en las MYPES del sector textil de la Av. Prolongación Gamarra en el ejercicio 2018”. Lo cual concluye que, la implementación digital en el ámbito fiscal mejora los procesos de recaudación tributaria. También, produce una mayor eficiencia en el acatamiento de las obligaciones tributarias en las Mypes.

Para la hipótesis específica N° 2: “La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020”, en consecuencia del análisis estadístico aplicado, se demuestra en la tabla N.º 23, se obtuvo como resultado un rango de significación de 0.000. Por lo tanto, se concluye que existe un concreto axioma estadística para determinar que la hipótesis nula no se aprueba, reconociendo de esta manera la hipótesis alternativa. Es decir, la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima.

El cual a través de la presente hipótesis alterna se deduce que, la transformación digital tributaria apoya en la unificación de información de los contribuyentes para conocer el desempeño de las obligaciones y deberes fiscales. Asimismo, la transformación digital tributaria contribuye con el reconocimiento de datos sobre un contribuyente para controlar y fiscalizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones fiscales, optimizando los procesos administrativos del ente regulador.

De esta manera, los efectos de esta investigación además guardan correlación con lo expuesto en el estudio realizado por Bartram (2018) en su artículo titulado: "How digital tax collection could affect businesses" en el cual se infiere que, que la aplicación de nuevas tecnologías en la administración tributaria favorece la optimización de las técnicas contables y fiscales. De esta manera, la administración tributaria tendrá una mayor base informativa y también la eficiencia en la percepción de impuestos de los contribuyentes.

# **VI. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contac Center, debido a que la administración fiscal es la entidad inspectora del recaudo de impuestos del país, por lo tanto, si la transformación digital tributaria no se aplica adecuadamente en el mayor ente fiscalizador se generará una mayor evasión y elusión tributaria provocando un escaso recaudo de impuestos.
2. Según los resultados obtenidos se infiere que, la implementación de nuevas tecnologías en el ámbito tributario se relaciona con las rentas empresariales en las empresas de Contact Center, ya que, la transformación digital tributaria contribuye de manera directa al cumplimiento adecuado de sus obligaciones fiscales que tienen los regímenes tributarios de las empresas y los sistemas administrativos de recaudación.
3. Según los resultados percibidos se deduce que, la incorporación de nuevas estrategias digitalizadas a nivel tributario se relaciona con las rentas de capital en las empresas de Contact Center, debido a que, la transformación digital tributaria con lleva a la digitalización de los procesos que contribuyen en el control y optimización de los procesos administrativos de la SUNAT para el recaudo de impuestos directos que deben cumplir las entidades.



# **VII.RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a las empresas de Contact Center implementar formatos y registros electrónicos, para evitar posibles contingencias a largo plazo por el quebrantamiento de las nuevas disposiciones tributarias y poder aumentar la eficiencia de los procesos tributarios en su presentación y declaración.
2. Se recomienda a los propietarios realizar capacitaciones al área contable por las nuevas implementaciones digitales en el ámbito tributario y las obligaciones fiscales que están obligados a llevar según las categorías en las que se encuentra las empresas de Contact Center, con la finalidad de prevenir y conocer fundamentalmente las obligaciones tributarias justas.
3. Se recomienda a la administración tributaria desarrollar un proceso y/o planeamiento tributario evaluando a los contribuyentes mediante las presentaciones de documentos y reportes, lo cual, evidencia la correcta aplicación de las normas y leyes fiscales, con la finalidad comprobar el adecuado aplicamiento de la normativa tributaria.

# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Antonio, J. (2019, 1 febrero). *¿Qué es una prueba de hipótesis?* Addink Software Científico. <https://www.addlink.es/noticias/minitab/2852-que-es-una-prueba-de-hipotesis>
- Aplin, P. (2019). *DIGITALISATION OF TAX: INTERNATIONAL PERSPECTIVES*. ICAEW. <https://www.icaew.com/-/media/corporate/files/technical/information-technology/thought-leadership/digital-tax.ashx>
- Bartram, P. (2018, 15 enero). *How digital tax collection could affect businesses*. Financial Management Magazine. <https://www.fm-magazine.com/news/2018/jan/uk-digital-tax-collection.html>
- Benedetto, S. (2020, 4 mayo). *Covid-19 y la aceleración de la transformación digital tributaria*. PwC. <https://www.pwc.com/cl/es/prensa/prensa/2020/Covid-19-y-la-aceleracion-de-la-transformacion-digital-tributaria.html>
- Bolivar, C. (2020, 31 enero). *Importancia de la tributación*. Grupo Verona. <https://grupoverona.pe/importancia-de-la-tributacion/>
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8, 140-150. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus20116.pdf>
- Castillo, A. (2020, 4 mayo). *Covid-19 y la aceleración de la transformación digital tributaria*. PwC. <https://www.pwc.com/cl/es/prensa/prensa/2020/Covid-19-y-la-aceleracion-de-la-transformacion-digital-tributaria.html>
- Chávez, L. (2020). NIIF y tributación: desafíos y oportunidades para las Administraciones tributarias. *Revista de Derecho Fiscal*, 17, 115-145. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/fiscal/article/view/6573/8931>
- Contreras, Y. y Roa, M. (2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Blogger. Recuperado el 26 de abril de 2015 de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/2015/04/bienvenidos-nuestro-blogger.html>
- Díaz, C. (2016). *Los criterios de inclusión y exclusión en la revisión de la literatura*. Tesis documentales. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/maestriaeducacion/wp-content/uploads/sites/184/2016/11/criterios-de-inclusion-y-exclusi%C3%B3n.pdf>
- Diseño No Experimental*. (2015, 16 julio). [Investigación]. Blogger. <http://deyneuny.blogspot.com/2015/>
- Dongo, D. (2020, 17 agosto). *¿Cómo la transformación digital puede mejorar la eficiencia de la administración tributaria?* Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/como->

[la-transformacion-digital-puede-mejorar-la-eficiencia-de-la-administracion-tributaria-noticia/](#)

- Enciclopedia Económica, (2020). *Muestra estadística*. Enciclopedia Económica. Recuperado de 13 de marzo de 2020 de <https://enciclopediaeconomica.com/muestra-estadistica/>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 16, 171-180. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Estévez, Z., & Rocafuerte, J. (2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Revista Clío América*, 12, 8-24. <https://doi.org/10.21676/23897848.2606>
- Felsenthal, M. (2020, 8 junio). *La economía mundial se reducirá un 5,2 % este año*. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Flores, E., Miranda, M., & Villasís, M. (2017). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. Inferential statistics. *Revista Alegria México*, 3, 364-370. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- Galicia, L., Balderrama, J. y Edel, R. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. *Apertura*, 9, 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Guillen, R. y Oscate, M. (2019). *La sistematización electrónica y el impacto tributario en las MYPES del sector textil de la Av. Prolongación Gamarra en el ejercicio 2018*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625977/Guillen\\_R\\_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625977/Guillen_R_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. *Ciencias*, 37-39. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>
- Hernández, E. (2019). La administración electrónica en los procedimientos tributarios de las corporaciones locales. *Revista de estudios jurídicos*, 19, 155-180. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rej/article/view/5147/4548>
- Intep. (2018). *Tipos de investigación*. Intep. [https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018\\_1/Documentos/INVESTIGACION\\_NO\\_EXPERIMENTAL.pdf](https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf)

- Lagos, M., Álamo, R., & Iglesias, A. (2015). Análisis de la fiscalidad del comercio electrónico y su incidencia en la recaudación fiscal. *Encuentro de Economía Pública - Políticas Públicas para la salida de la crisis*, 1-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788744>
- Lustig, N. (2017). El impacto del sistema tributario y el gasto social en la distribución del ingreso y la pobreza en América Latina. Una aplicación del marco metodológico del proyecto Compromiso con la Equidad (CEQ). *EL TRIMESTRE ECONÓMICO*, 3, 493-568. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v84n335/2448-718X-ete-84-335-00493.pdf>
- López, F. (2020, 28 julio). *Estadística descriptiva*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html>
- López, J. (2020, 25 septiembre). *Población estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- López, L., & Riverón, M. (2016). Los indicadores como herramienta para evaluar la internacionalización de la investigación en las universidades. *Revista Electrónica Cooperación Universidad -Sociedad*, 91-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719908>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de ingeniería biomédica*, 181-191. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)
- MEF. (2020). *Contribución*. Perú - Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.mef.gob.pe/es/tributos-sp-30710/24-conceptos-basicos/64-contribucion>
- MEF. (2020). *Tasa*. Perú - Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.mef.gob.pe/es/tributos-sp-30710/24-conceptos-basicos/63-los-proyectos-de-inversion-permiten-que-el-peru-avance>
- MINITAB. (2019). *Prueba de normalidad*. Recuperado de: <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/19/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/supporting-topics/normality/test-for-normality/>
- Montano, J., & Vásquez, F. (2016). Causas de la evasión tributaria y su efecto en la economía del Perú 2014 - rubro servicios. *In Crescendo*, 7, 39-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5607244>

- Muñoz, R. (2016). Fiscalización, control y Auditoría. *Revista española de control externo*, 5, 13-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1069293>
- Ndung'u, N. (2017). *Digitalization in Kenya: Revolutionizing tax design and revenue administration*. Digital Revolutions in Public Finance. [https://www.elibrary.imf.org/view/IMF071/24304-9781484315224/24304-9781484315224/Other\\_formats/Source\\_PDF/24304-9781484316719.pdf?redirect=true](https://www.elibrary.imf.org/view/IMF071/24304-9781484315224/24304-9781484315224/Other_formats/Source_PDF/24304-9781484316719.pdf?redirect=true)
- Noreña, D. (2019, 3 julio). *La Informalidad Peruana | Blogs | GESTIÓN*. Gestión. <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/07/la-informalidad-peruana.html/>
- Ochoa, C., & Molina, M. (2018, 19 septiembre). *Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida*. Evidencias en pediatría. [https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13363-RUTA/Fundamentos\\_29.pdf](https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13363-RUTA/Fundamentos_29.pdf)
- Ossandón, F. (2020). DIGITALIZACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN CHILE. *Revista de Estudios Tributarios*, 23, 153-199. <https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/view/58283/61979>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Scielo*, 35, 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Ponce, C., Pinargote, A., Chiquito, G., Baque, E., Quiñonez, M., Campozano, G., & Salazar, M. (2018). Desconocimiento de obligaciones tributarias y su incidencia en el Impuesto a la Renta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4, 294-312. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.3.294-312>
- Raffino, M. (2020, 4 agosto). *Técnicas de Investigación*. Concepto. <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Ramírez, J. (2020, 12 marzo). *Incumplimiento: evasión y elusión tributaria*. Grupo Verona. <https://grupoverona.pe/incumplimiento-evasion-y-elusion-tributaria/>
- Régimen General. (2020, 6 diciembre). Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/6991-regimen-general>
- Reyes, N., & Vite, E. (2016). La investigación y metodología aplicada en los proyectos formativos. *Ciencias de la educación*, 2, 149-159. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5761622>
- Roldán, P. (2020, 12 marzo). *Impuesto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/impuesto.html>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sanguinetti, D. (2020, 6 octubre). *Ampliación de la base tributaria por digitalización tendrá efectos en el mediano plazo*. El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/economia/peru/sunat-ampliacion-de-la-base-tributaria-por-digitalizacion-tendra-efectos-en-el-mediano-plazo-ncze-noticia/>
- Segarra, N., Návaez, C., Erazo, J., & Giler, L. (2019). Las estrategias tributarias como herramientas de optimización del pago de impuesto a la renta. Caso: empresa Mantening Ingeniería. *Empresa & Gestión*, 3, 338-367. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.580>
- Shuttleworth, M. (2020). *Validez de contenido*. explorable. Recuperado 10 de noviembre de 2020, de: <https://explorable.com/es/validez-de-contenido>
- Suarez, C. (2019, 24 abril). *Transformación digital ayuda a mejorar cumplimiento de obligaciones tributarias*. Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-transformacion-digital-ayuda-a-mejorar-cumplimiento-obligaciones-tributarias-749489.aspx>
- Suárez, F. (2016). CONSENTIMIENTO INFORMADO COMO CRITERIO DE INCLUSIÓN. ¿CONFUSIÓN CONCEPTUAL, MANIPULACIÓN, DISCRIMINACIÓN O COERCIÓN? *Persona y Bioética*, 20, 244-256. <https://doi.org/10.5294/PEBI.2016.20.2.9>
- SUNAT. (2020). 05. *Reporte Electrónico*. SUNAT. <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/sistema-sol-sunat-operaciones-en-linea-personas/7111-05-reporte-electronico>
- SUNAT. (2020). *¿Quiénes somos? - ¿Que entiende por tributo?* SUNAT. [http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario\\_entiende.html](http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_entiende.html)
- SUNAT. (2020). *¿Quiénes somos? - Administración de tributos*. SUNAT. [http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario\\_administracion.html](http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_administracion.html)
- SUNAT. (2020). *Generalidades*. SUNAT. <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/declaraciones-anauales/renta-anual-2017-personas/7046-01-pro>



- Thompson, I. (2019). *DEFINICIÓN DE ENCUESTA*. PromonegocioS.net. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Urquia, F. (2016, 16 marzo). Rentas Empresariales. Scribd. <https://es.scribd.com/doc/305006778/Rentas-Empresariales>
- Ventura, J., Arancibia, M., & Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145, 955-956. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>
- Villanueva, W. (2015). Los hechos gravados en el IVA en el derecho comparado. *Revista de facultad de derecho*, 72, 223-239. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4904854>
- Vizcaino, A., Manzano, M., y Casas, G. (2015). Validez de constructo y confiabilidad del Cuestionario de Creencias Epistemológicas sobre la Matemática en alumnos de secundaria básica. *Revista Colombiana de Psicología*, 24, 301-316. [doi: 10.15446/rcp.v24n2.43974](https://doi.org/10.15446/rcp.v24n2.43974).
- Yamakawa, P. (2020, 13 julio). *Aceleración digital para la «nueva normalidad»*. La Cámara. <https://lacamara.pe/aceleracion-digital-para-la-nueva-normalidad/>

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE OPERALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA/INST RUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Transformación Digital Tributaria	"La Transformación Digital Tributaria radica en <u>optimizar los procesos</u> y <u>cumplimiento de reportes</u> , tomar mejores <u>decisiones estratégicas</u> basadas en data efectiva y en tiempo real, y estar mejor preparados ante un eventual proceso de fiscalización por parte de la administración." (Benedetto, 2020,p.51).	La variable Transformación Digital Tributaria es una variable de tipo cualitativa, que cuenta con 3 dimensiones: Optimización de los procesos fiscales, el Cumplimiento de reportes tributarios y Decisiones estratégicas, las cuales conseguirán determinar los ítems, a través de la escala Likert.	Optimización de los procesos tributarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización Parcial electrónica</li> <li>• Fiscalización General</li> </ul>	Encuesta-Cuestionario	Ordinal
			Cumplimiento de reportes tributarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros Electrónicos</li> <li>• Declaraciones Juradas</li> </ul>		
			Decisiones Estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamiento tributario estratégico</li> </ul>		
Recaudación Fiscal	"La Recaudación fiscal es el medio por el cual se realizan las determinaciones tributarias, entre las <u>rentas empresariales</u> y <u>rentas de capital</u> . Establece la relación que existe entre la administración y los contribuyentes con motivo de su cumplimiento de las obligaciones tributarias y las sanciones establecidas por su violación." (Neira, 2019, p.4)	La variable Recaudación de Impuestos es una variable de contexto cualitativo que cuenta con 2 dimensiones : Renta empresarial y Renta de capital, estos alcanzaran determinar los ítems, mediante la escala Likert.	Renta empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Régimen General</li> <li>• Régimen MYPE tributario</li> <li>• Sistemas administrativos de recaudación</li> </ul>	Encuesta-Cuestionario	Ordinal
			Renta de capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dividendos</li> <li>• Impuesto a la renta</li> </ul>		

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores
<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿De qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020?</p> <p>¿De qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar de qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Identificar de qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.</p> <p>Analizar de qué manera la transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.</p>	<p><b>General</b></p> <p>La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-20.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas empresariales en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.</p> <p>La transformación digital tributaria se relaciona con la recaudación de rentas de capital en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Transformación digital tributaria</p> <p><u>Dimensiones e indicadores:</u></p> <p><b>D1: Optimización de procesos tributarios</b> Fiscalización parcial electrónica Fiscalización general</p> <p><b>D2: Reportes tributarios</b> Libros electrónicos Declaraciones juradas</p> <p><b>D3: Decisiones Estratégicas</b> Planeamiento tributario estratégico</p> <p><b>Variable 2:</b> Recaudación fiscal</p> <p><u>Dimensiones e indicadores:</u></p> <p><b>D1: Rentas Empresariales</b> Régimen general Régimen MYPE tributario Sistemas administrativos de recaudación</p> <p><b>D2: Rentas de Capital</b> Dividendos Impuesto a la renta</p>

Tipo y diseño de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis
<p><b>Tipo de Investigación.</b> Aplicada.</p> <p><b>Diseño del estudio.</b> El diseño de estudio de esta investigación es "El diseño NO experimental en su forma de investigación transversal correlacional. (Intep, 2018, p.1).</p>	<p><b>Población:</b> La población del presente estudio está conformada por 142 empresas dedicadas al rubro de Contact Center, en el estudio la población es de representación finita, debido a que se puede identificar a todos los elementos en el estudio.</p>	<p>Se utilizó la técnica de la encuesta debido a que se aplicó dos instrumentos que permitirá identificar la relación que existe entre la transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.</p> <p>El primer instrumento es el cuestionario para identificar el impacto de la transformación digital tributaria en la recaudación de impuestos, está conformada por 15 ítems, las cuales describen las tres dimensiones con 5 indicadores.</p> <p>El segundo instrumento es el cuestionario para analizar la eficiencia de la recaudación de impuestos, está conformada por 15 ítems, las cuales describen las dos dimensiones con 5 indicadores.</p>	<p>Se realizó un análisis cualitativo de la información obtenida en forma de datos informativos. Para dicho proceso de análisis se utilizará la estadística descriptiva tomando como base los datos para conocer cuáles son las características de la distribución de los datos. Asimismo, para la prueba de hipótesis se realizará una prueba Likert.</p> <p>Los resultados obtenidos después del procesamiento estadístico de los datos serán representados mediante gráficos para facilitar su interpretación. Los procedimientos antes mencionados se ejecutaron mediante el programa SPSS V. 24.</p>

## **ANEXO 03: INSTRUMENTO**

### **Cuestionario**

#### **Instrucciones:**

En la actual encuesta se redacta una serie de interrogantes coherentes al contenido: Transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima-2020.

**INSTRUCCIONES:** Estimados, la presente encuesta busca recoger información respecto a la transformación digital tributaria y recaudación fiscal según a las actividades realizadas. Elija y marque la respuesta que mejor exprese su opinión.

#### **OPCIONES DE RESPUESTA:**

Indique con una “X” la respuesta que usted reconozca adecuada, teniendo en cuenta el valor de escala que se indica en cada ítem.

Se le solicita objetividad en sus respuestas.

<b>1</b>	Totalmente de acuerdo
<b>2</b>	De acuerdo
<b>3</b>	Indiferente
<b>4</b>	En desacuerdo
<b>5</b>	Totalmente en Desacuerdo

	INSTRUMENTO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>V1: TRANSFORMACIÓN DIGITAL TRIBUTARIA</b>						
<b>OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS TRIBUTARIOS</b>						
<b>FISCALIZACIÓN PARCIAL ELECTRÓNICA</b>						
1	La fiscalización parcial electrónica como procedimiento de inspección regula el cumplimiento de las normas tributarias mediante la transformación digital.					
2	La fiscalización parcial electrónica optimiza los procesos en la transformación digital tributaria.					
<b>FISCALIZACIÓN GENERAL</b>						
3	La fiscalización general es más eficiente actualmente por la transformación digital tributaria.					
4	La transformación digital tributaria agiliza la recaudación de información en una fiscalización general tributaria.					
5	La fiscalización general tributaria evalúa la determinación del cumplimiento de las obligaciones fiscales en una nueva era de la transformación digital tributaria.					
<b>CUMPLIMIENTO DE REPORTES TRIBUTARIOS</b>						
<b>LIBROS ELECTRÓNICOS</b>						
6	Los libros electrónicos evidencian la actividad comercial en la transformación digital tributaria de la empresa.					
7	Los libros electrónicos conforman la contabilidad en la recaudación de información de la transformación digital tributaria de las empresas.					
8	El PLE facilita el cumplimiento de presentación de los libros electrónicos en la transformación digital tributaria.					
<b>DECLARACIONES JURADAS</b>						
9	La declaración jurada determina la actividad económica de un periodo en la transformación digital tributaria.					
10	La declaración de impuestos actualmente es regulada por la nueva transformación digital tributaria en la SUNAT.					
11	El PDT facilita el proceso de declaración en la nueva era de la transformación digital tributaria.					
<b>DECISIONES ESTRATÉGICAS</b>						
<b>PLANEAMIENTO TRIBUTARIO ESTRATÉGICO</b>						
12	El planeamiento tributario estratégico en una nueva era de la transformación digital controla las actividades correctas de las empresas.					
13	El planteamiento de objetivos y metas permite un mejor alcance en la transformación digital tributaria de la entidad.					
14	Un planeamiento tributario estratégico establece lineamientos concretos para prevenir contingencias futuras a los nuevos cambios en la transformación digital tributaria.					
15	El planeamiento tributario estratégico cumple con el pago de impuesto justo en la transformación digital tributaria de la empresa.					

<b>V2: RECAUDACIÓN FISCAL</b>					
<b>RENTAS EMPRESARIALES</b>					
<b>RÉGIMEN GENERAL</b>					
16	Los pagos realizados por el régimen general tributario contribuyen a la recaudación fiscal.				
17	Los comprobantes de pago sustentan la obligación tributaria para contribución de la recaudación fiscal.				
18	Las contribuciones realizadas al personal contribuyen con la recaudación fiscal.				
19	El régimen general aplica una tasa fija del 29.5% contribuye con la recaudación fiscal.				
<b>RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO</b>					
20	El RMT aplica el 1.5% o coeficiente sobre la utilidad generada en un periodo con un límite a 1700 UIT, para la contribución de la recaudación fiscal.				
21	El RMT incluye las rentas de tercera categoría, contribuyendo con la recaudación fiscal.				
22	El Régimen MYPE Tributario contribuye con el pago de impuesto General a las ventas para la recaudación fiscal.				
<b>SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE RECAUDACIÓN</b>					
23	El descuento que se efectúa en las detracciones contribuye en la recaudación fiscal.				
24	Las retenciones sujetas a los proveedores contribuyen con la recaudación fiscal.				
25	Las detracciones son aplicadas al IGV en los comprobantes de pago de la empresa para la recaudación fiscal.				
<b>RENTAS DE CAPITAL</b>					
<b>DIVIDENDOS</b>					
26	Los dividendos distribuidos por la empresa están sujetos al 5% contribuye en la recaudación fiscal.				
27	Las utilidades percibidas en un determinado ejercicio están sujetas a impuestos para la contribución de la recaudación fiscal.				
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>					
28	El impuesto a la renta es un impuesto directo que contribuye con la recaudación fiscal.				
29	El impuesto a la renta grava las ganancias de la entidad obtenida en un determinado periodo contribuyendo con la recaudación fiscal.				
30	El impuesto a la renta emitido por las empresas son la principal fuente de recaudación fiscal en el país.				



## ANEXO 04: Figuras de las frecuencias

Figura N°1: Ítem 1

La fiscalización parcial electrónica como procedimiento de inspección regula el cumplimiento de las normas tributarias mediante la transformación digital.

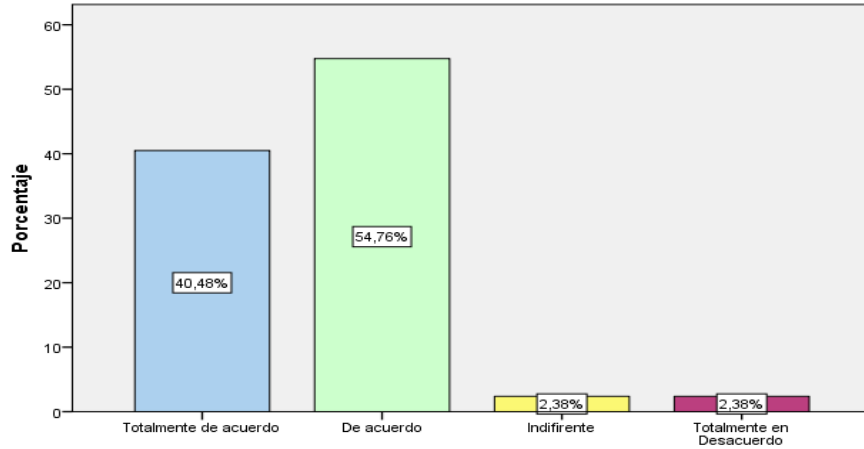


Figura N°2: Ítem 2

La fiscalización parcial electrónica optimiza los procesos en la transformación digital tributaria.

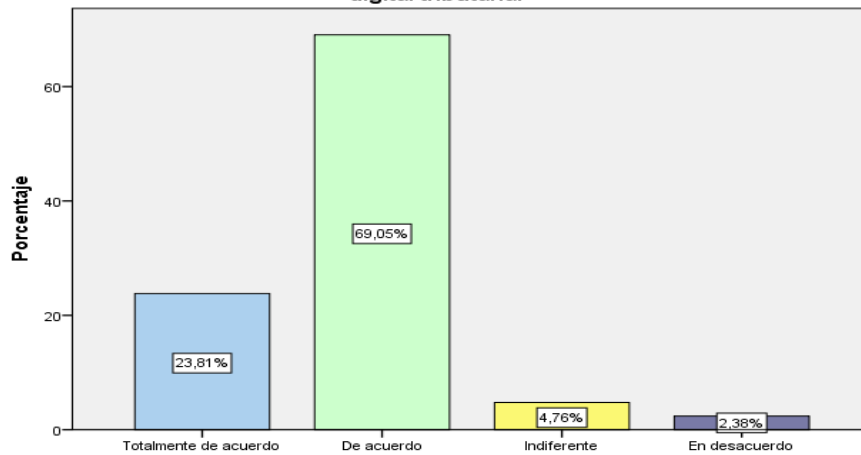


Figura N°3: Ítem 3

La fiscalización general es más eficiente actualmente por la transformación digital tributaria.

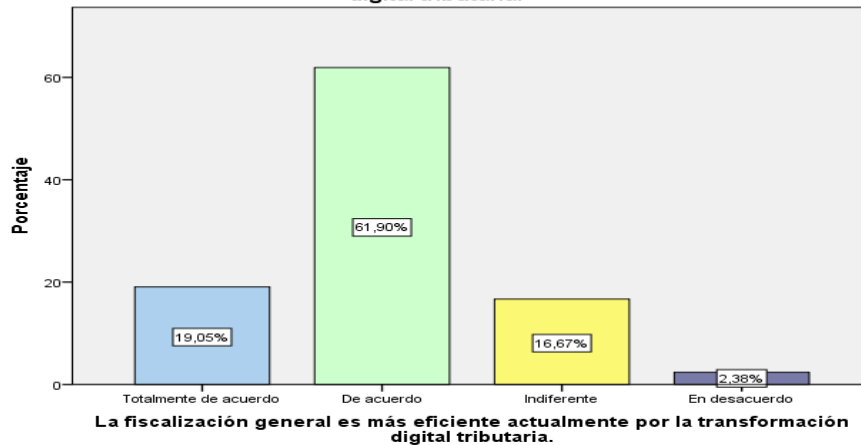


Figura N°4: Ítem 4

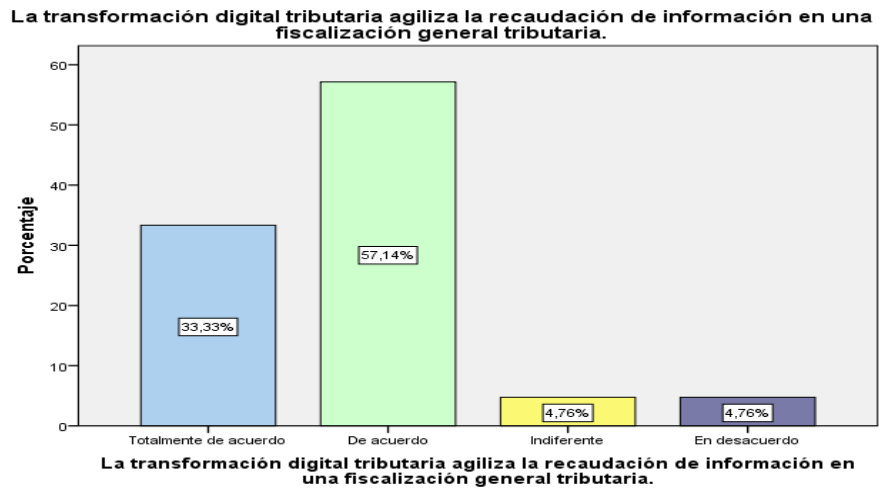


Figura N°5: Ítem 5

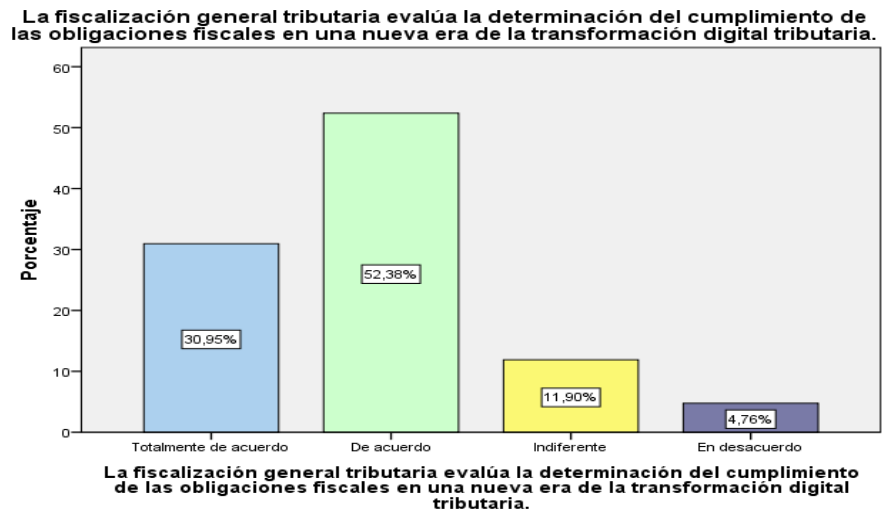


Figura N°6: Ítem 6

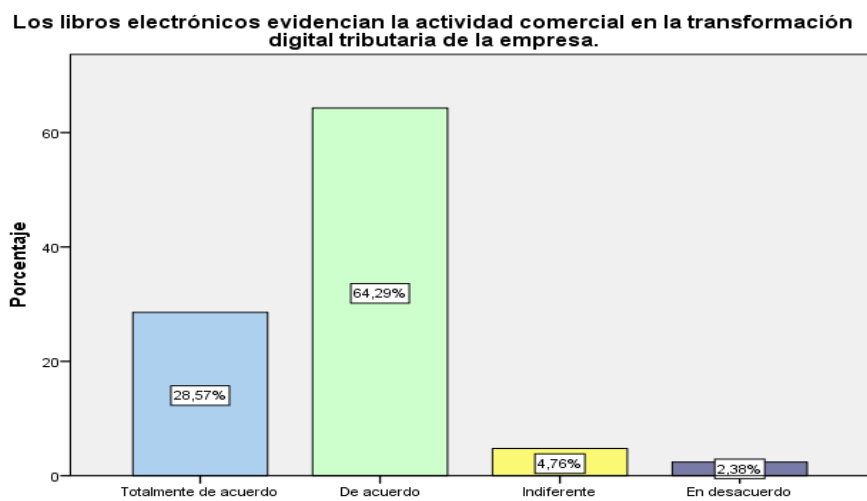


Figura N°7: Ítem 7

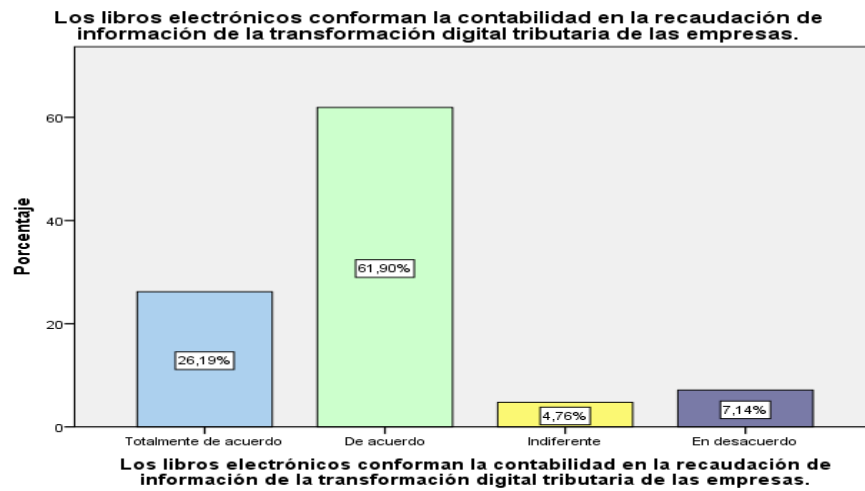


Figura N°8: Ítem 8

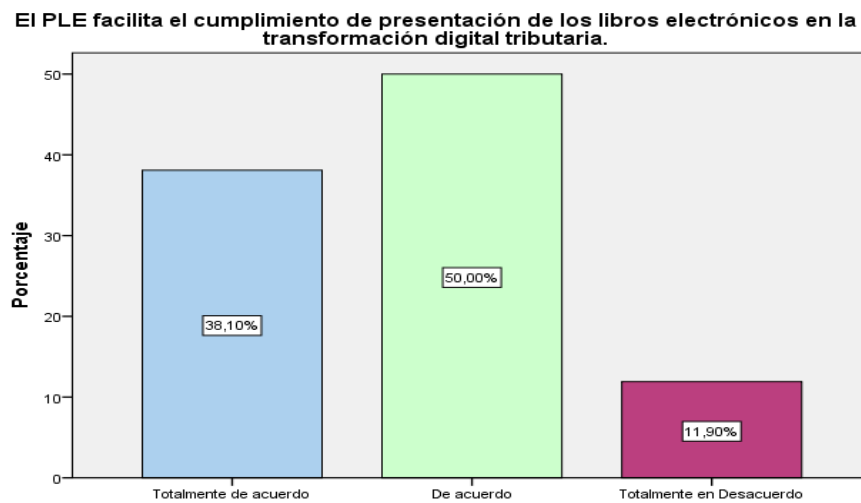


Figura N°9: Ítem 9

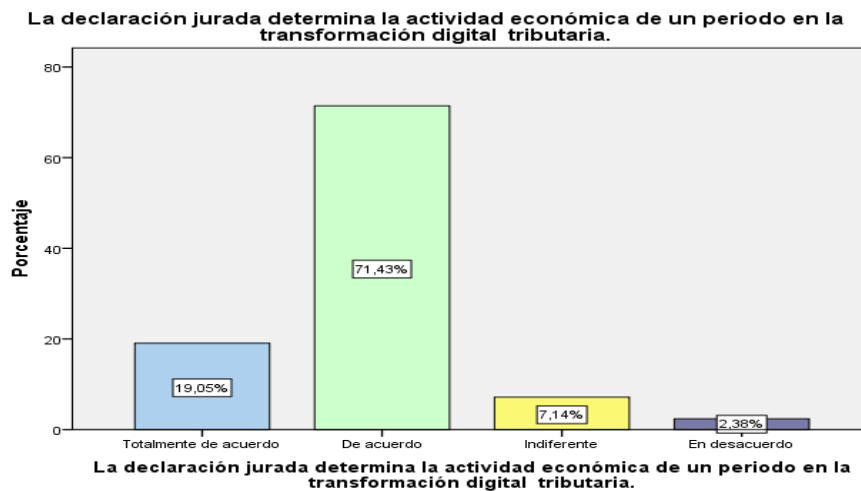


Figura N°10: Ítem 10

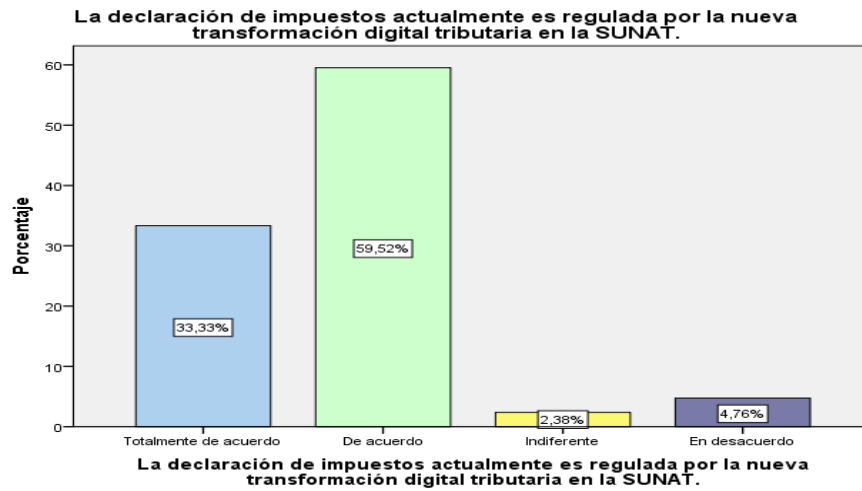


Figura N°11: Ítem 11

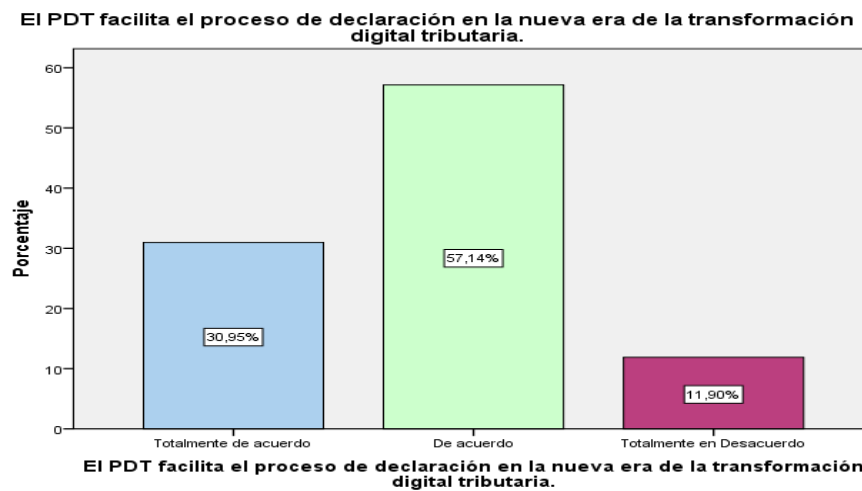


Figura N°12: Ítem 12

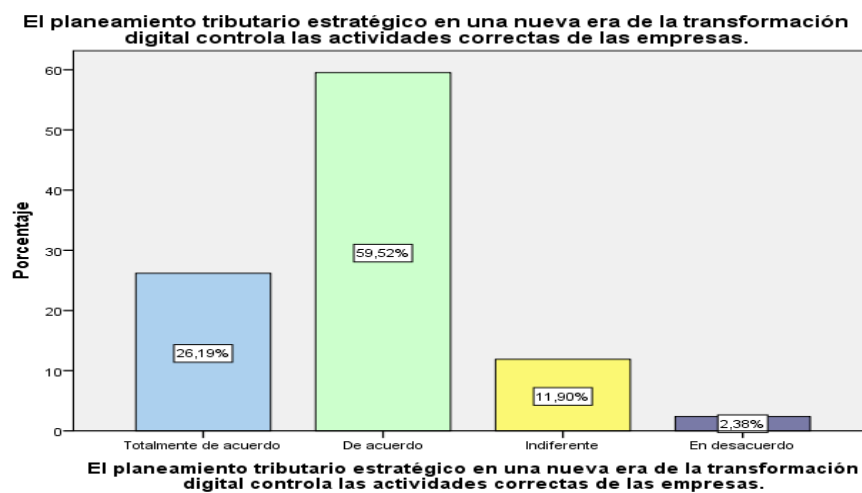


Figura N°13: Ítem 13

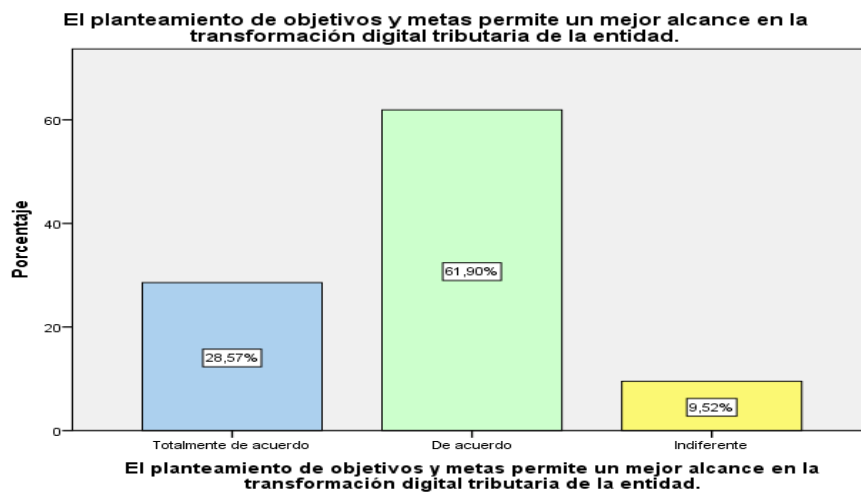


Figura N°14: Ítem 14

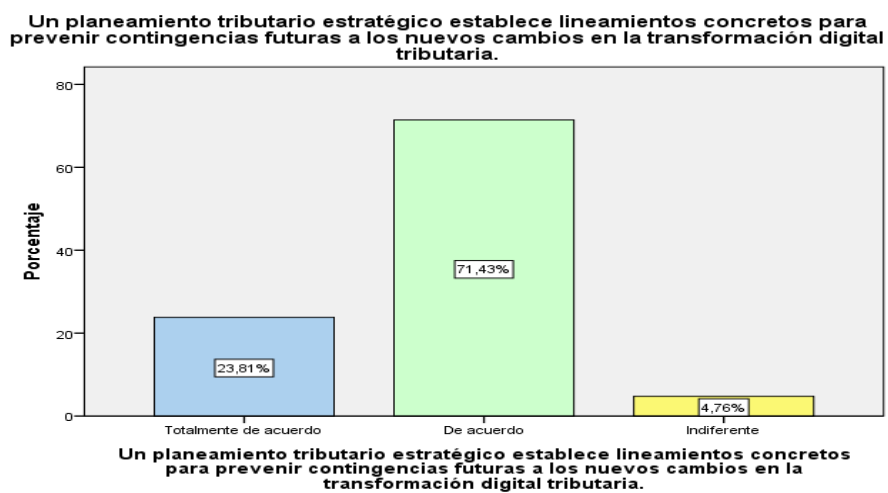


Figura N°15: Ítem 15

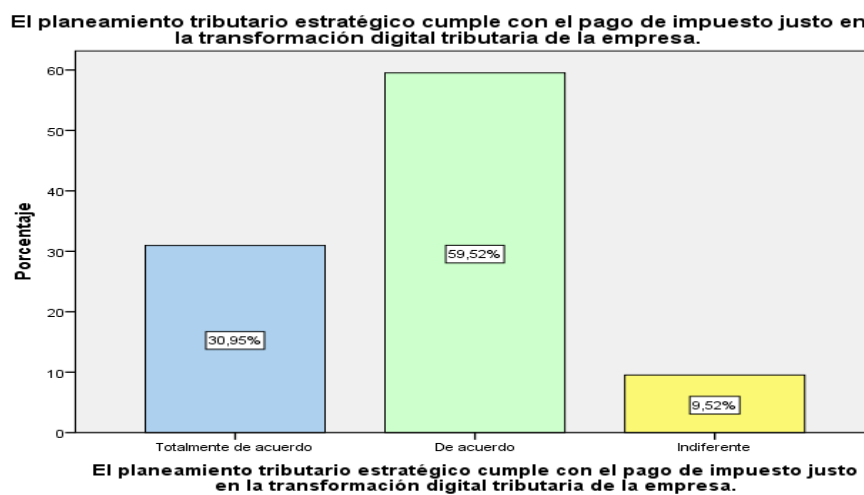


Figura N°16: Ítem 16

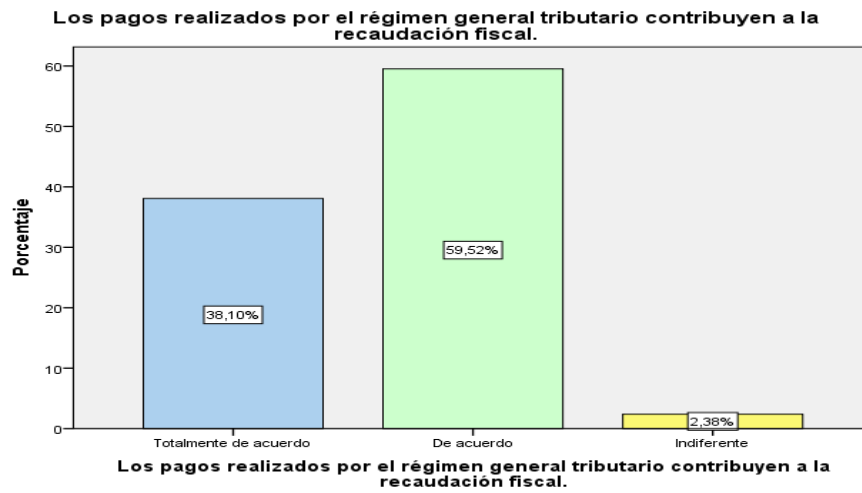


Figura N°17: Ítem 17

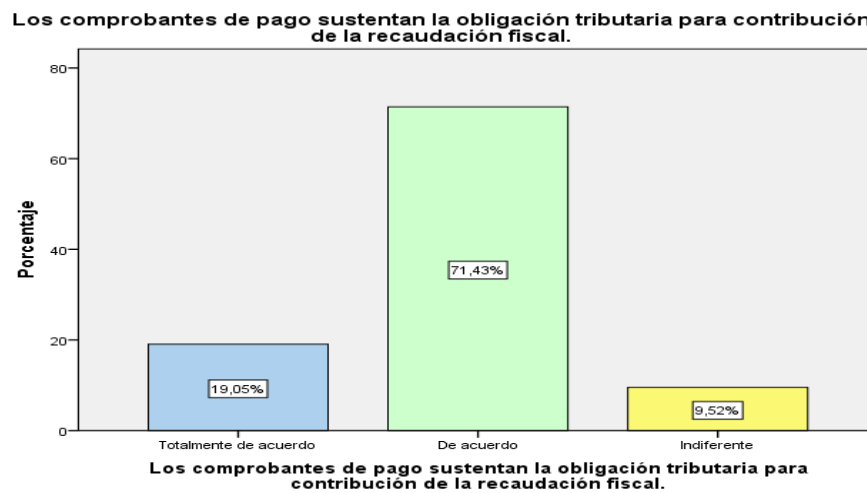


Figura N°18: Ítem 18

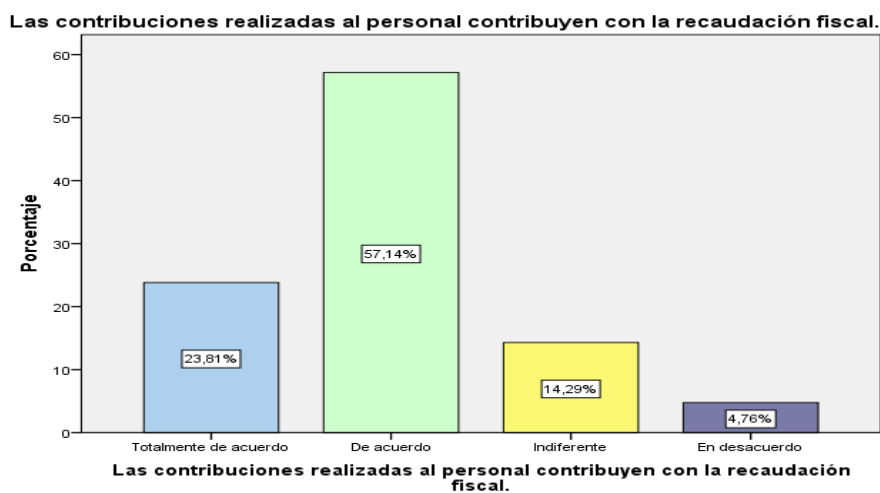


Figura N°19: Ítem 19

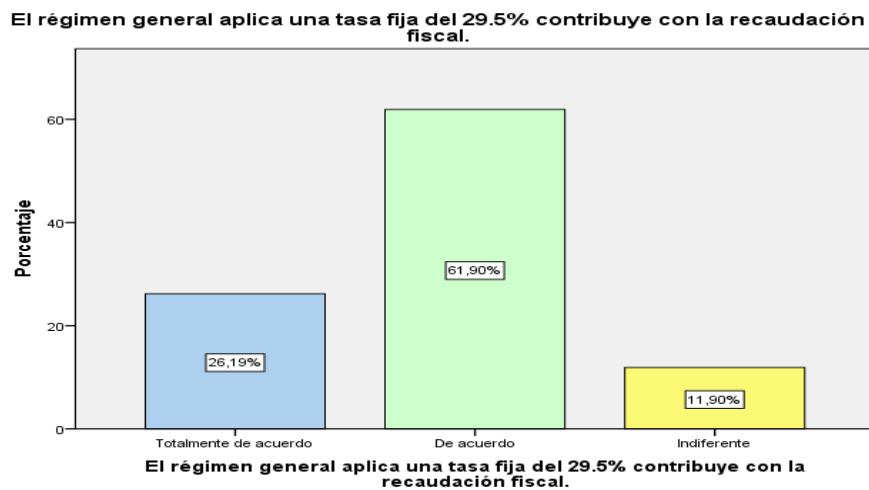


Figura N°20: Ítem 20

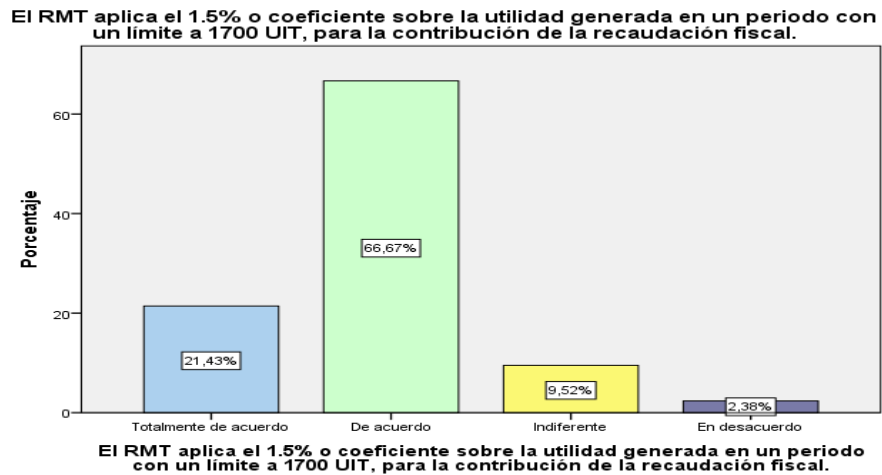


Figura N°21: Ítem 21

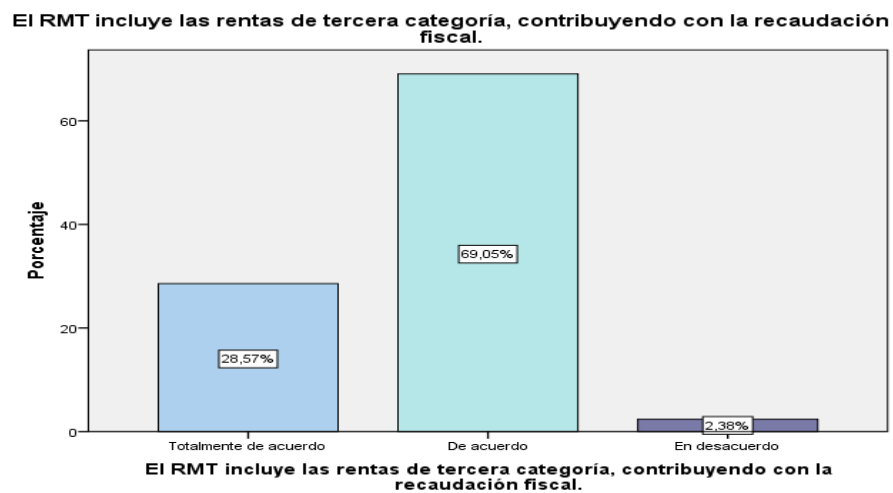


Figura N°22: Ítem 22

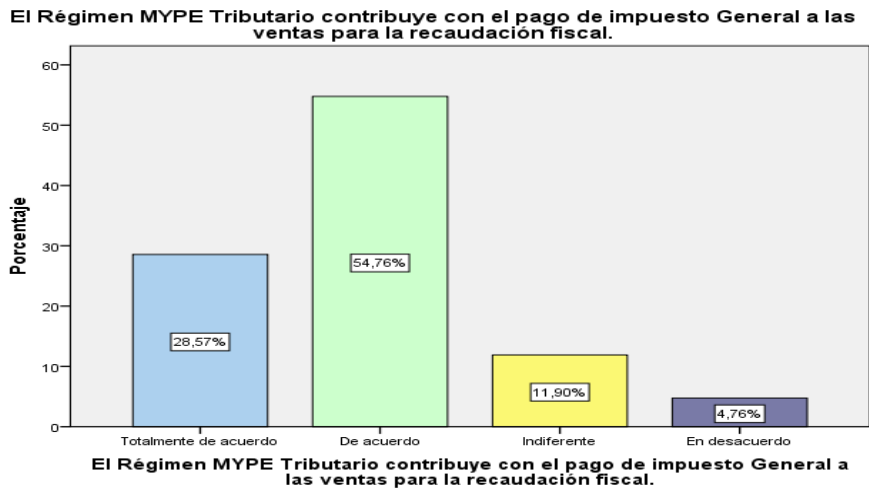


Figura N°23: Ítem 23

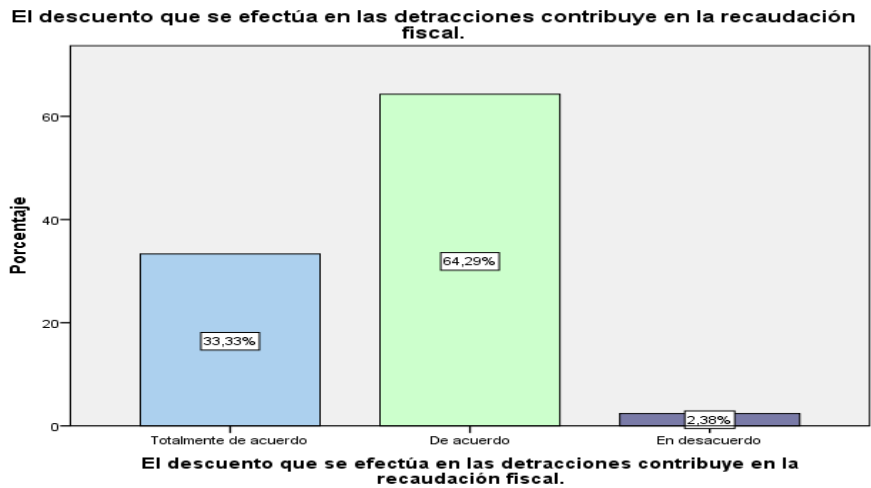


Figura N°24: Ítem 24

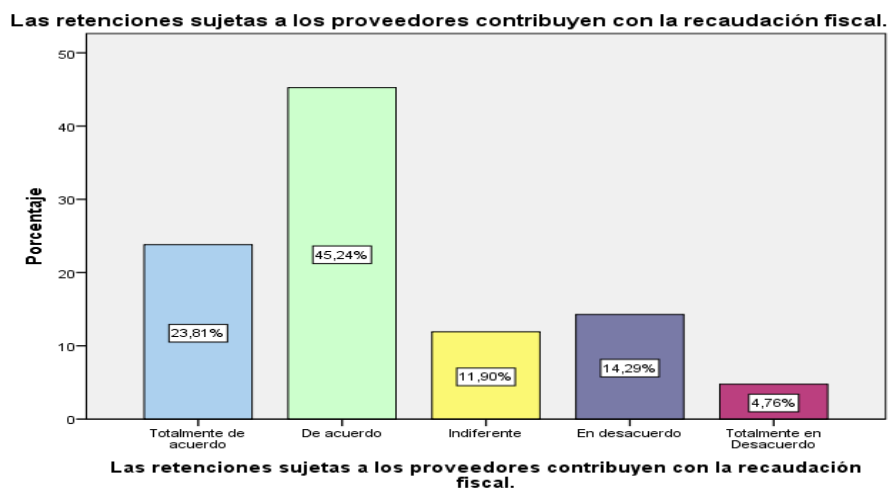




Figura N°25: Ítem 25

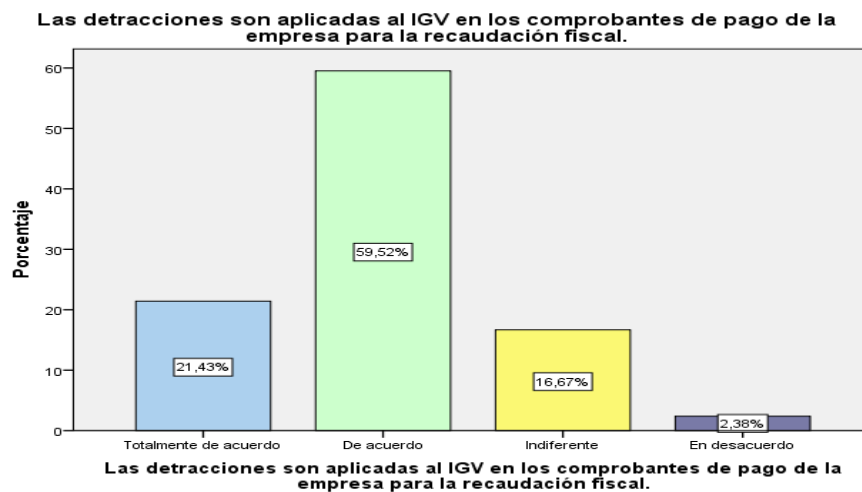


Figura N°26: Ítem 26

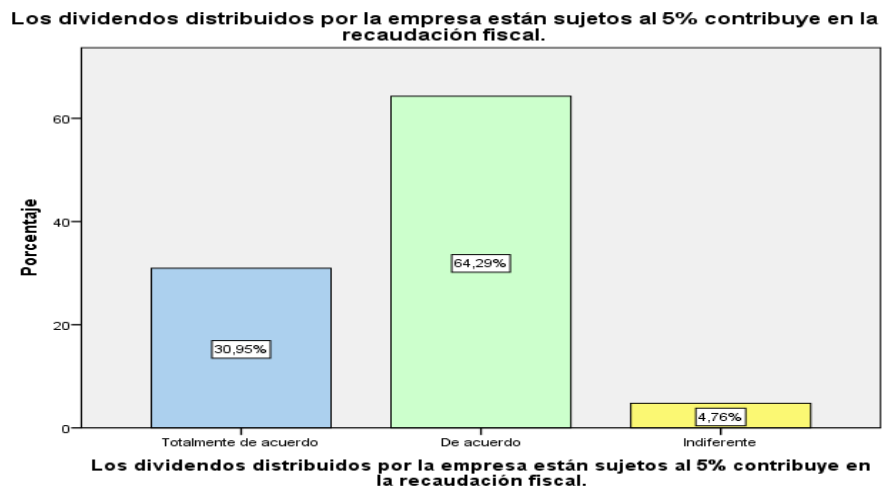


Figura N°27: Ítem 27

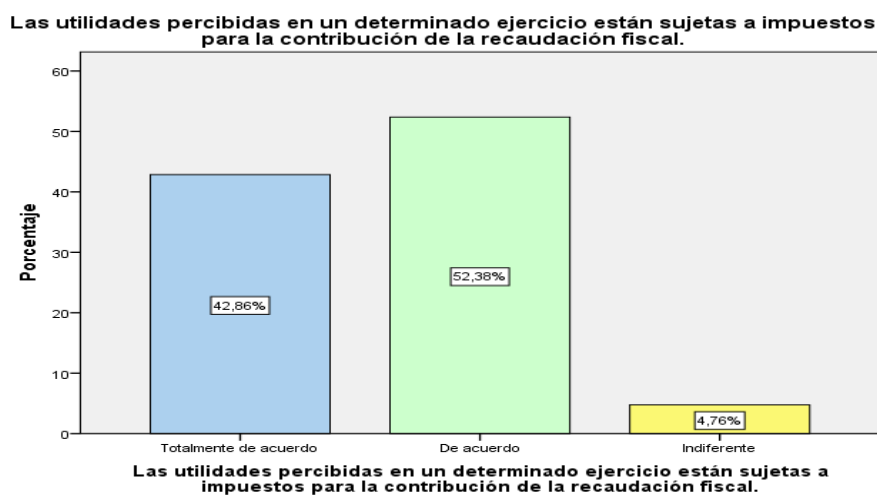


Figura N°28: Ítem 28

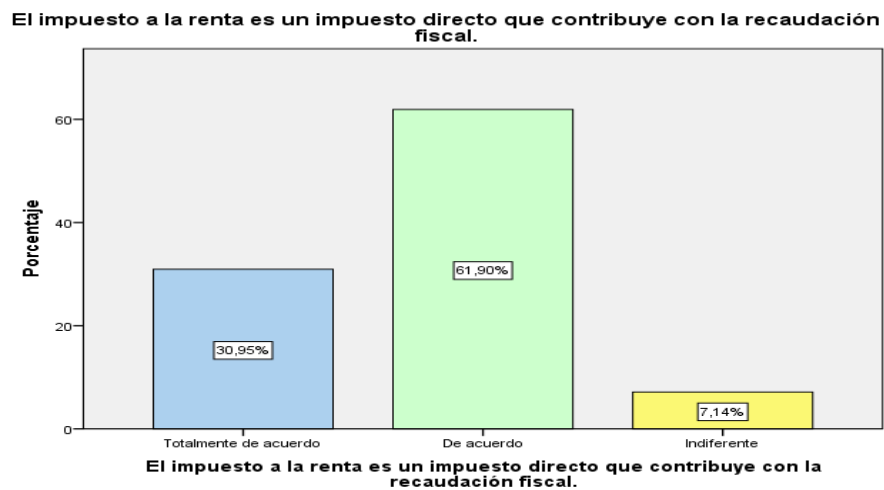


Figura N°29: Ítem 29

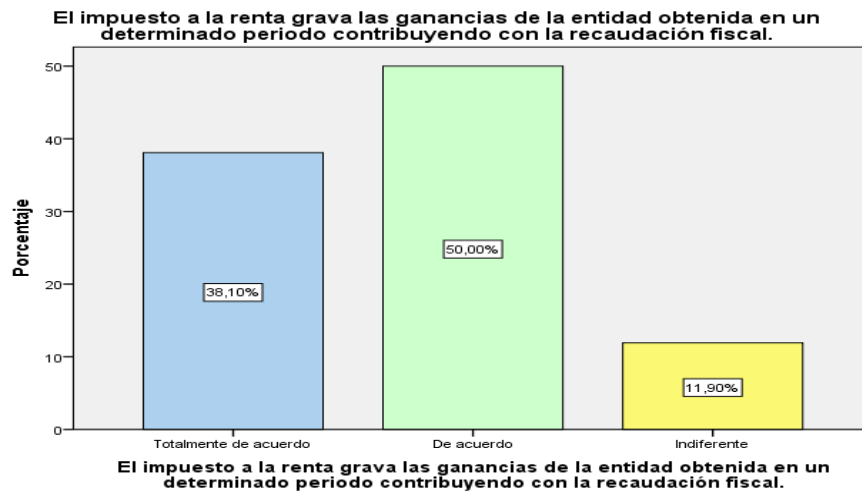
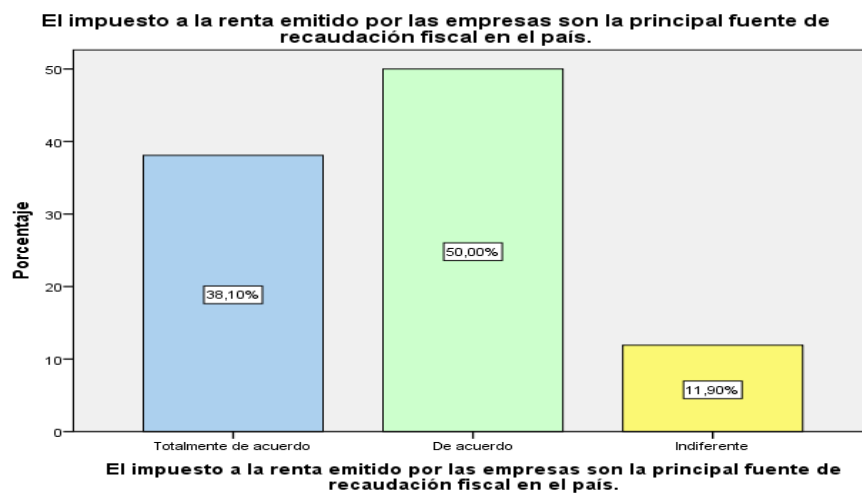



Figura N°30: Ítem 30



## ANEXO 05: MEMORANDO DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA

  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud".  
MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO  
SUBGERENCIA DE AUTORIZACIONES COMERCIALES

### MEMORANDO N° 844-2020-MML-GDE-SAC

A : TULIO MAPELLI ZUCHETTI  
Funcionario Responsable de Entregar Información

DE : PERCY MARTIN HORNA CASANOVA  
Subgerente de Autorizaciones Comerciales

REF. : Documento Simple N° 147551-2020  
Proveído N° 2172-2020 MML/SGC-FREI

FECHA : Lima, **27 NOV. 2020**

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y con relación al documento de la referencia, mediante el cual **BELTRAN LOPEZ FRANCIS**, solicita al amparo de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, información de cantidad de empresas del sector de Contact Center que existen en el distrito de Cercado de Lima.

Sobre el particular, le comunico que al 14 de setiembre del presente año, existen 142 Empresas que se dedican al rubro de Contact Center (Actividades de Contestación de Teléfonos), en el Cercado de Lima, se adjunta reporte.

Atentamente,



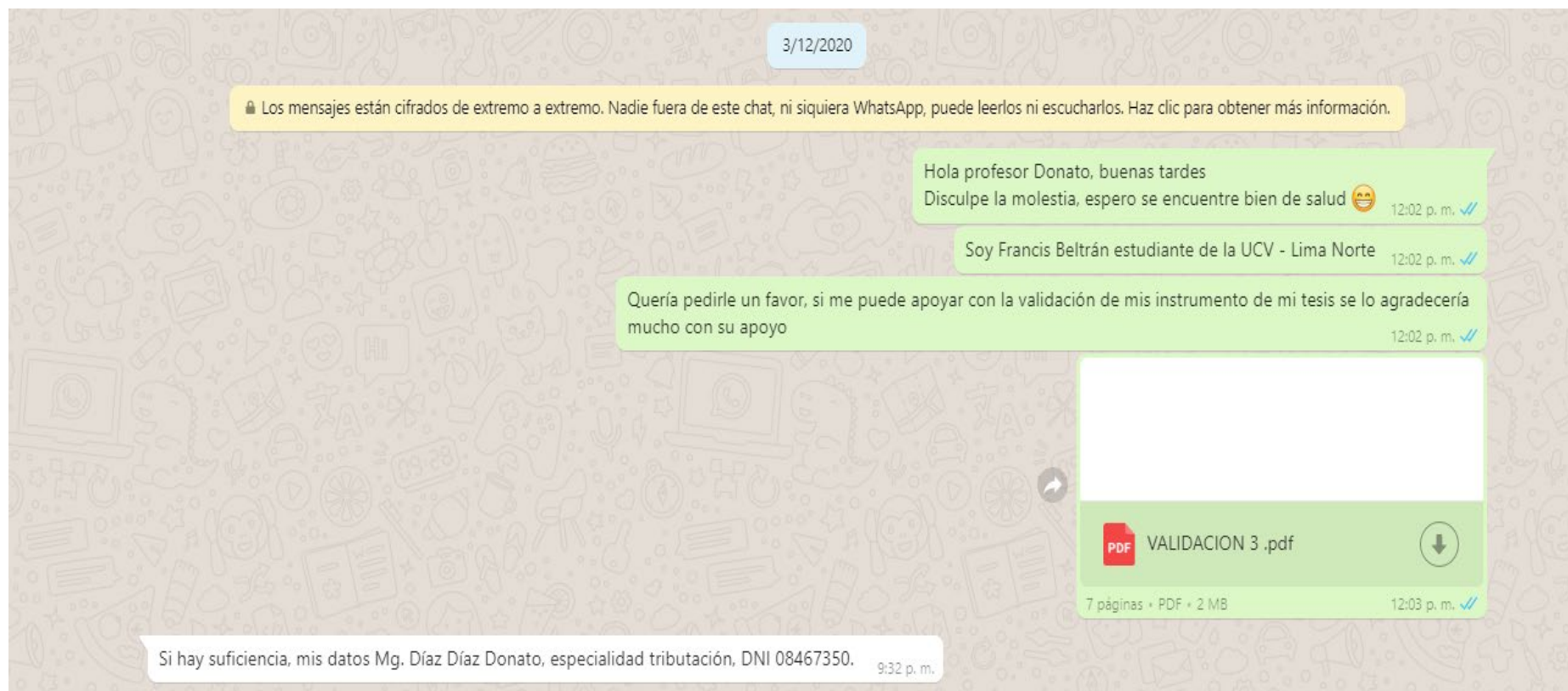
  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO  
SUBGERENCIA DE AUTORIZACIONES COMERCIALES

  
PERCY MARTIN HORNA CASANOVA  
SUBGERENTE

PMHC/MPZ/mesg.-

SUBGERENCIA DE AUTORIZACIONES COMERCIALES  
Av. Garcilaso de la Vega N° 1336-1348 (4to. Piso)  
Teléfono N° 6323126

## ANEXO 06: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



	<b>Rentas Empresariales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Los pagos realizados por el régimen general tributario contribuyen a la recaudación fiscal.	X		X		X		
17	Los comprobantes de pago sustentan la obligación tributaria para contribución de la recaudación fiscal.	X		X		X		
18	Las contribuciones realizadas al personal contribuyen con la recaudación fiscal.	X		X		X		
19	El régimen general aplica una tasa fija del 29.5% contribuye con la recaudación fiscal.	X		X		X		
20	El RMT aplica el 1.5% o coeficiente sobre la utilidad generada en un periodo con un límite a 1700 UIT, para la contribución de la recaudación fiscal.	X		X		X		
21	El RMT incluye las rentas de tercera categoría, contribuyendo con la recaudación fiscal.	X		X		X		
22	El Régimen MYPE Tributario contribuye con el pago de impuesto General a las ventas para la recaudación fiscal.	X		X		X		
23	El descuento que se efectúa en las deducciones contribuye en la recaudación fiscal.	X		X		X		
24	Las retenciones sujetas a los proveedores contribuyen con la recaudación fiscal.	X		X		X		
25	Las deducciones son aplicadas al IGV en los comprobantes de pago de la empresa para la recaudación fiscal.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5</b>								
	<b>Rentas de Capital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	Los dividendos distribuidos por la empresa están sujetos al 5% contribuye en la recaudación fiscal.	X		X		X		
27	Las utilidades percibidas en un determinado ejercicio están sujetas a impuestos para la contribución de la recaudación fiscal.	X		X		X		
28	El impuesto a la renta es un impuesto directo que contribuye con la recaudación fiscal.	X		X		X		
29	El impuesto a la renta grava las ganancias de la entidad obtenida en un determinado periodo contribuyendo con la recaudación fiscal.	X		X		X		
30	El impuesto a la renta emitido por las empresas son la principal fuente de recaudación fiscal en el país.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. CPC ORIHUELA RIOS, NATIVIDAD C.    **DNI: 07902319**

**Especialidad del validador:** Contador Público - Auditor

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

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

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

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

**9 de diciembre del 2020**



DR. CPC NATIVIDAD C. ORIHUELA RIOS

17	Los comprobantes de pago sustentan la obligación tributaria para contribución de la recaudación fiscal.	X		X		X	
18	Las contribuciones realizadas al personal contribuyen con la recaudación fiscal.	X		X		X	
19	El régimen general aplica una tasa fija del 29.5% contribuye con la recaudación fiscal.	X		X		X	
20	El RMT aplica el 1.5% o coeficiente sobre la utilidad generada en un periodo con un límite a 1700 UIT, para la contribución de la recaudación fiscal.	X		X		X	
21	El RMT incluye las rentas de tercera categoría, contribuyendo con la recaudación fiscal.	X		X		X	
22	El Régimen MYPE Tributario contribuye con el pago de impuesto General a las ventas para la recaudación fiscal.	X		X		X	
23	El descuento que se efectúa en las deducciones contribuye en la recaudación fiscal.	X		X		X	
24	Las retenciones sujetas a los proveedores contribuyen con la recaudación fiscal.	X		X		X	
25	Las deducciones son aplicadas al IGV en los comprobantes de pago de la empresa para la recaudación fiscal.	X		X		X	
<b>DIMENSION 5</b>							
<b>Rentas de Capital</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	Los dividendos distribuidos por la empresa están sujetos al 5% contribuye en la recaudación fiscal.	X		X		X	
27	Las utilidades percibidas en un determinado ejercicio están sujetas a impuestos para la contribución de la recaudación fiscal.	X		X		X	
28	El impuesto a la renta es un impuesto directo que contribuye con la recaudación fiscal.	X		X		X	
29	El impuesto a la renta grava las ganancias de la entidad obtenida en un determinado periodo contribuyendo con la recaudación fiscal.	X		X		X	
30	El impuesto a la renta emitido por las empresas son la principal fuente de recaudación fiscal en el país.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE**    **DNI: 09925834**

**Especialidad del validador:** **DOCTOR EN ADMINISTRACION**

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

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

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


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

07 de 03 del 2021

FIRMADO

-----  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 07: TURNITIN

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Título de la Tesis**

Transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima – 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**AUTORES:**

Beltrán López, Francis Stefano (ORCID 0000-0002-8842-550X)  
Lopez Salas, Doris Manuela (ORCID 0000-0002-8566-3756)

**ASESOR:**

Mg. Grijalva Salazar Rosario Violeta (ORCID. 0000-0001-9329-907X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

LIMA – PERÚ

2021

### Resumen de coincidencias

# 23 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

#### Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %	>
3	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorioacademico... Fuente de Internet	<1 %	>
6	repositorio.cuc.edu.co Fuente de Internet	<1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
8	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>
9	library.nhrc.or.th Fuente de Internet	<1 %	>
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
11	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %	>