



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - LIMA, 2021

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración Pública

Autor:

Alcántara Rafael, Frances Alonso

Asesor:

La Cruz Arévalo, Julio Arnaldo

ORCID: 0000-0001-5629-1562

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

Agüero Arias, Tito Armando

Lima - Perú

2025



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - LIMA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

3%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.unfv.edu.pe:8080

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

1%

9

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

10

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

11

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DEL SERVICIO
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - LIMA, 2021

Línea de investigación

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración Pública

Autor:

Alcántara Rafael, Frances Alonso

Asesor:

La Cruz Arévalo, Julio Arnaldo

ORCID: 0000-0001-5629-1562

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

Agüero Arias, Tito Armando

Lima - Perú

2025

ÍNDICE

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Descripción y formulación del problema.....	10
1.2. Antecedentes	16
1.3. Objetivos	21
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos.....	22
1.4. Justificación	23
1.5. Hipótesis	24
II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	26
III. MÉTODO.....	39
3.1. Tipo de investigación.....	39
3.2. Ámbito temporal y espacial	40
3.3. Variables	41
3.4. Población y muestra.....	44
3.5. Instrumentos.....	46
3.6. Procedimientos.....	49
3.7. Análisis de datos	50
3.8. Consideraciones éticas	51

IV. RESULTADOS.....	54
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
VI. CONCLUSIONES.....	83
VII. RECOMENDACIONES.....	90
VIII. REFERENCIAS.....	93
IX. ANEXOS.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable: Gestión administrativa.....	42
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable: Recaudación de impuestos.	43
Tabla 3 Distribución de gerencias y/o áreas funcionales del SAT.	44
Tabla 4 Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.....	48
Tabla 5 Resultados de confiabilidad: Gestión administrativa.....	49
Tabla 6 Resultados de confiabilidad del instrumento: Recaudación de impuestos	49
Tabla 7 Resultados porcentuales de la Gestión Administrativa del SAT	54
Tabla 8 Resultados porcentuales de la de la planificación del SAT	55
Tabla 9 Resultados porcentuales de la organización del SAT	56
Tabla 10 Resultados porcentuales de la dirección del SAT.....	57
Tabla 11 Resultados porcentuales del control del SAT	58
Tabla 12 Resultados porcentuales de la recaudación de impuestos del SAT	59
Tabla 13 Resultados porcentuales del registro y fiscalización tributaria del SAT	60
Tabla 14 Resultados porcentuales de la determinación de la deuda del SAT	61
Tabla 15 Resultados porcentuales de las notificaciones del SAT.....	62
Tabla 16 Resultados de la prueba de normalidad	64
Tabla 17 Correlación entre la gestión administrativa y la variable recaudación de impuestos	65
Tabla 18 Correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria del SAT. .	66
Tabla 19 Correlación entre la planificación y la determinación de la deuda del SAT.	67
Tabla 20 Correlación entre la planificación y las notificaciones del SAT.	68
Tabla 21 Correlación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria del SAT...	69
Tabla 22 Correlación entre la organización y la determinación de la deuda del SAT.....	70
Tabla 23 Correlación entre la organización y las notificaciones del SAT.....	71
Tabla 24 Correlación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria del SAT.	72

Tabla 25 Correlación entre la dirección y la determinación de la deuda del SAT.	73
Tabla 26 Correlación entre la dirección y las notificaciones del SAT.	74
Tabla 27 Correlación entre el control y el registro y fiscalización tributaria del SAT.....	75
Tabla 28 Correlación entre el control y la determinación de la deuda del SAT.....	76
Tabla 29 Correlación entre el control y las notificaciones del SAT.	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la variable: Gestión Administrativa del SAT.....	54
Figura 2. Distribución porcentual de la planificación del SAT	55
Figura 3. Distribución porcentual de la organización del SAT	56
Figura 4. Distribución porcentual de la dirección del SAT	57
Figura 5. Distribución porcentual del control del SAT.....	58
Figura 6. Distribución porcentual de la variable recaudación de impuestos del SAT	59
Figura 7. Distribución porcentual del registro y fiscalización de la deuda del SAT	60
Figura 8. Distribución porcentual de la determinación de la deuda del SAT	61
Figura 9. Distribución porcentual de las notificaciones del SAT	62

RESUMEN

Mediante la siguiente investigación se propuso analizar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) durante 2021. Tuvo un enfoque cuantitativo, de corte transversal, de nivel correlacional, con un diseño no experimental. Incluyó una muestra de 250 trabajadores de diversas áreas del SAT en Lima Metropolitana, seleccionados al azar que fueron encuestados. Se conoció que el 33.3% de los participantes perciben tanto la gestión administrativa como las acciones de recaudación de impuestos en un nivel bajo. Además, se encontró un grado correlacional de 0.768 entre la gestión administrativa y la recaudación, lo que indica una conexión muy fuerte y positiva, evidenciando una relación significativa entre estos dos aspectos en el SAT durante el año 2021.

Palabras clave: Gestión administrativa, procesos administrativos, recaudación de impuestos, tributos, contribuyentes.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the relationship between administrative management and tax collection in the Tax Administration Service (SAT) during 2021. The study employed a quantitative, cross-sectional approach, correlational in scope, and with a non-experimental design. A sample of 250 employees from various departments within the SAT in Metropolitan Lima was randomly selected and surveyed. The results revealed that 33.3% of participants perceived both administrative management and tax collection actions as being at a low level. Furthermore, a correlation coefficient of 0.768 was found between administrative management and tax collection, indicating a very strong and positive connection. This demonstrates a significant relationship between these two aspects within the SAT during 2021.

Keywords: Administrative management, administrative processes, tax collection, taxes, taxpayers.

I. INTRODUCCIÓN

El organismo público descentralizado de Servicio de Administración Tributaria (SAT) se encarga de gestionar, supervisar y recaudar los ingresos tributarios y otros ingresos no tributarios para la Municipalidad Metropolitana de Lima. No obstante, en los últimos diez años, diversos problemas como la gestión ineficaz de los tributos y la evasión fiscal han afectado significativamente tanto al Estado como a la población, la cual depende de estos ingresos para la provisión de servicios esenciales. Esta situación ha generado una carencia de fondos en los gobiernos locales, lo que impide ofrecer servicios públicos de calidad, especialmente para los sectores más vulnerables.

A raíz de la desaceleración en varios sectores económicos en Perú, el gobierno ha implementado diversas medidas tributarias, como la prórroga de pagos, exoneraciones de obligaciones fiscales y obligación de penalidades durante la emergencia sanitaria. Estas disposiciones buscan aliviar la presión económica sobre la población y fomentar la reactivación gradual de actividades comerciales y laborales. Sin embargo, la falta de claridad en su aplicación ha llevado a que muchos gobiernos locales no las implementen en su totalidad, evidenciando deficiencias en la gestión administrativa de la recaudación de tributos.

Ante lo señalado, este estudio está enfocado en analizar el grado de correlación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria del SAT en 2021. Para lograrlo, se ha estructurado el estudio de acuerdo con el reglamento de la Universidad Nacional Federico Villarreal. En el Capítulo I, se plantea y describe el problema de investigación, formulando el mismo y revisando estudios previos relevantes tanto a nivel nacional como internacional. Además, se expone la justificación del estudio, sus limitaciones, los objetivos y las hipótesis necesarias para su desarrollo.

El Capítulo II está dedicado al marco teórico, donde se presentan las bases conceptuales de las variables principales. El Capítulo III detalla la metodología utilizada, que abarca el

enfoque, tipo y diseño de investigación, así como la población, muestra, instrumentos, procedimiento y análisis de datos.

Finalmente, en el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos, seguidos de los capítulos V, VI y VII, donde se discuten los hallazgos, para concluir con las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

1.1. Descripción y formulación del problema

A lo largo de la historia, los impuestos han constituido las fuentes principales de ingresos del Estado, facilitando la ejecución de proyectos y el cumplimiento de funciones esenciales. La recaudación tributaria es crucial para las diferentes jerarquía gubernamentales —municipal, regional y nacional— ya que financia tanto la administración pública como los proyectos gubernamentales. Estos ingresos son esenciales para el funcionamiento del Estado y se canalizan hacia el tesoro público. En el contexto de la descentralización administrativa, dichos fondos se asignan a instituciones locales y nacionales, que los utilizan acorde con los requerimientos específicos de sus localidades (De Cesare, 2016).

Sin embargo, no todas las personas están dispuestas a asumir sus responsabilidades fiscales. Por ejemplo, muchos emprendedores en el sector de la confección optan por no formalizar sus negocios, lo que les permite evadir los pagos tributarios generales sobre las ventas que generan. Esta tendencia es común y conlleva serias consecuencias para el Estado, que se enfrenta a una falta de recursos obligatorios para el adecuado ejercicio de sus instituciones y la provisión de servicios a la sociedad (Márquez, 2018).

Estas deficiencias afectan significativamente tanto al Estado como a la población dependiente de él, generando una insuficiencia de recursos en los gobiernos locales. Como resultado, estos gobiernos se ven imposibilitados de ofrecer servicios básicos de calidad, que son fundamentales para la ciudadanía, especialmente para los grupos más vulnerables.

El país enfrenta importantes desafíos, como la disminución en el recaudo de contribuciones tributarias y el aumento en dilación de los tributos sobre bienes raíces, problemas incrementados debido a la pandemia de COVID-19. Durante este periodo, declarado en emergencia sanitaria y prorrogado para mitigar el impacto negativo en el ámbito socioeconómico de la población (Diario El Comercio, 2020).

En 2020, el Producto Bruto Interno (PBI) de Perú cayó en 11.1% comparado con el año anterior, debido a la disminución en sectores fundamentales como el comercio, la minería, los hidrocarburos, la manufactura, la restauración y el transporte, así como otros servicios. Esta contracción se atribuye a los efectos adversos de las indicaciones de aislamiento, el distanciamiento físico y la cesación de actividades productivas, implementadas a nivel global para frenar la propagación del COVID-19. A nivel mundial, se estima que el crecimiento se redujo en un 3.5% como resultado de estas restricciones (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2021).

Comparado con otras economías latinoamericanas, Perú tuvo resultados desfavorables, situándose solo detrás de Venezuela, que experimentó una contracción del 30%. Según “el balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe elaborado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe” (Cepal), la región enfrentó su crisis económica, social y productiva más grave en los últimos 120 años (British Broadcasting Corporation [BBC], 2020).

En este contexto, el SAT de Lima es responsable de gestionar la recaudación de impuestos. Esta entidad pública descentralizada se encarga de administrar, supervisar y recolectar los ingresos provenientes de impuestos, así como de gestionar los ingresos no tributarios en nombre de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML). El SAT está comprometido con el cumplimiento de sus funciones, enfocando sus políticas y documentos de gestión en satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Este enfoque responde al proceso de

modernización de la administración pública, que aplica principios fundamentales como la orientación al ciudadano, la coordinación efectiva, el equilibrio entre flexibilidad y control administrativo, la transparencia, la rendición de cuentas y la ética pública. Además, se promueve la innovación y la utilización de recursos tecnológicos, siempre bajo el principio de sostenibilidad (Servicio de Administración Tributaria de Lima [SAT], 2020).

Durante el año 2020, el SAT recaudó un total de S/807.5 millones para la MML, marcando su nivel más bajo hasta la fecha. Esta cifra representa una disminución de S/392.1 millones en comparación con 2019, equivalente a una reducción del 33.9% en términos reales. Esta caída se debe principalmente a un descenso del 51.7% en la recaudación no tributaria, que constituyó el 16% de los ingresos totales recaudados en 2020. Cabe destacar que la disminución en la recaudación no tributaria también fue influenciada por el hecho de que, a partir de julio de 2020, el SAT dejó de gestionar las multas por infracciones de transporte urbano, que fueron transferidas a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). Además, los ingresos por alcabala en otros distritos sufrieron una caída significativa del 35.8% en términos reales comparado con 2019, lo que se tradujo en una reducción de S/171.3 millones en la recaudación por este concepto (SAT, 2020).

Como consecuencia de la contracción en varios sectores económicos, el gobierno ha adoptado diversas medidas legislativas en el ámbito tributario, que incluyen la extensión de aplazamientos para el pago de obligaciones tributarias, la exoneración de algunos tributos y la suspensión de multas durante la emergencia sanitaria. Estas iniciativas buscan ayudar a la población a aliviar sus dificultades económicas y recuperar gradualmente sus actividades laborales y comerciales. Sin embargo, la falta de claridad en estas disposiciones ha resultado en una escasa implementación por parte de muchos gobiernos locales, lo que evidencia una gestión administrativa ineficaz en la recaudación de impuestos municipales (Alarco, 2020).

Ante esta situación, la gestión por resultados exige que el SAT y el Estado dispongan de funcionarios públicos capacitados y motivados. Estos profesionales deben comprometerse con un cambio efectivo, centrando su atención en los resultados que satisfagan las necesidades esenciales de los ciudadanos. Asimismo, se busca fomentar la innovación y aumentar el valor agregado, mejorando los servicios y generando transformaciones positivas en la calidad de vida. Todo esto debe llevarse a cabo a través de una gestión administrativa eficiente que optime la gestión de los recursos aprovechables.

Como resultado, es fundamental que el SAT cuente con personal capacitado en administración pública para diseñar políticas y estrategias efectivas que impulsen la recaudación de impuestos. Es esencial gestionar los fondos recolectados de manera equitativa, transparente y eficiente, cumpliendo con las demandas de los ciudadanos y promoviendo la creación de valor público. Sin embargo, el SAT enfrenta diversos problemas en su sistema informático, como la obsolescencia, la falta de políticas claras concernientes a la seguridad de la información y los riesgos que ello implica. Además, los servicios sufren interrupciones frecuentes, no se llevan bitácoras para el seguimiento diario de procesos y no hay acceso a información de manera sincrónica. Las caídas del servidor de administración tributaria son comunes, lo que impacta negativamente en la generación de ingresos. Las regulaciones fiscales están desactualizadas y no existe un registro general que facilite el aumento en la recaudación de impuestos. Asimismo, se ha observado que un gran número de contribuyentes incumple con sus obligaciones fiscales, presentando omisiones frecuentes en la declaración de impuestos.

Por otra parte, en lo que respecta a la inscripción de contribuyentes, algunos omiten datos personales, como la dirección fiscal, o presentan información inconsistente. En este contexto, el SAT de Lima no cuenta con una Oficina de Calidad de Datos efectiva que pueda identificar en tiempo real, a través de un sistema moderno y actualizado, las inscripciones erróneas realizadas por los contribuyentes.

Asimismo, se ha observado que, en algunas áreas, el personal carece de la capacitación necesaria y no fueron implementadas estrategias que amplifique la recaudación ni programas para fomentar la conciencia tributaria. Esta problemática, entre otras, afectan negativamente a la entidad.

Además, se han señalado diversos problemas vinculados a la recaudación de impuestos en el SAT de Lima. La administración carece de la infraestructura necesaria para cumplir con las metas establecidas, y el nivel de cobranza no satisface las expectativas de la gestión en términos de cumplimiento de objetivos. También, la falta de detección oportuna de las declaraciones de alcabala impacta negativamente en la recaudación y no refleja con precisión el impuesto real, debido a la insuficiente fiscalización de los propietarios anteriores.

En otro orden de ideas, el SAT de Lima emplea un servicio de notificación tercerizado, lo que ha dado lugar a errores en las notificaciones, fundamentales para una gestión efectiva de la recaudación. Además, se observa una falta de supervisión, capacitación y seguimiento en este proceso, lo que refleja una gestión administrativa deficiente.

En la elaboración de los términos de referencia para el servicio de notificación proporcionado por las empresas participantes, se ha identificado la ausencia de criterios claros para aplicar penalidades de manera efectiva, lo que resulta en un servicio de baja calidad. Por ejemplo, las notificaciones de cobro de impuestos prediales y vehiculares no se envían dentro de los plazos establecidos, lo que disminuye la responsabilidad de los contribuyentes por efectuar sus deberes tributarios. Algunos contribuyentes incluso utilizan esta situación como excusa para evitar o retrasar el pago. Estas deficiencias pueden dar lugar a impugnaciones de las notificaciones cuando se inicia un proceso de cobranza coercitiva, debido a la falta de una notificación inicial adecuada.

Además, es importante reconocer que algunos contribuyentes que se encuentran dentro del sistema de notificación no se presentan ante el SAT y, en consecuencia, se ven obligados a

enfrentar procesos de cobranza sin tener la oportunidad de aclarar sus situaciones, lo que podría ser perjudicial para ellos.

En este contexto, resulta crucial estudiar y comprender cómo mejorar la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT de Lima, buscando identificar áreas de mejora y desarrollando estrategias que permitan optimizar la efectividad en la percepción de obligaciones tributarias, cumpliendo así con la misión del SAT de cubrir las necesidades de los ciudadanos mediante servicios eficientes y transparentes.

Por lo tanto, la formulación del problema se centra en cómo mejorar la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en el SAT de Lima para garantizar que se cumplan adecuadamente las obligaciones fiscales de los contribuyentes, contribuyendo así al desarrollo del país.

1.1.1. Formulación del problema

- **Problema general**

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

- **Problemas específicos**

Problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la planificación con el registro y fiscalización tributaria del SAT, 2021?

Problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la planificación con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona la planificación con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 4: ¿De qué manera se relaciona la organización con el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 5: ¿De qué manera se relaciona la organización con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 6: ¿De qué manera se relaciona la organización con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 7: ¿De qué manera se relaciona la dirección con el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 8: ¿De qué manera se relaciona la dirección con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 9: ¿De qué manera se relaciona la dirección con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 10: ¿De qué manera se relaciona el control con el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 11: ¿De qué manera se relaciona el control con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

Problema específico 12: ¿De qué manera se relaciona el control con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

En 2024, Nieves realizó un estudio titulado "Gestión Administrativa y Recaudación de Impuestos en el Área de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paján" en Ecuador. El estudio analizó cómo incide la gestión administrativa en la recaudación de impuestos, encontrando que los contribuyentes carecen de una cultura de pago sólida, lo que resulta en una alta cartera vencida. Se identificó que la escasa disponibilidad de opciones de pago, limitándose a modalidades presenciales sin un sistema en línea, dificulta el proceso para los contribuyentes. La investigación utilizó una metodología mixta que combinó enfoques

inductivos y deductivos, encuestando a 375 sujetos. Los hallazgos evidenciaron deficiencias en la gestión administrativa, especialmente en la promoción del cumplimiento tributario. Durante la auditoría, se encontraron problemas como la falta de registros y comprobantes de pago. El estudio destaca la urgencia de optimar la gestión administrativa y fomentar una cultura de pago para lograr una administración financiera más eficiente y transparente en el cantón Paján.

Suárez et al, en el año 2020, presentaron su estudio: “Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural”, para analizar la gestión tributaria municipal y mejorar los ingresos fiscales, que tuvo un enfoque descriptivo y transversal sin experimentación. Utilizando encuestas y cuestionarios aplicados a colaboradores y contribuyentes, cuya información fue procesada con SPSS-25. Los datos obtenidos evidenciaron que el proceso de recaudación y la cultura tributaria son menores al 50%, debido a la ausencia de mecanismos efectivos en la gestión de impuestos municipales. Entre los hallazgos más relevantes, el 90.7% de los contribuyentes consideró fundamental que la municipalidad comunique los vencimientos tributarios a través de publicidad, y el 84.7% solicitó más opciones de pago, incluyendo pagos en línea con diversas entidades financieras (83.9%). Además, el 75.9% recomendó mejorar las acciones de cobranza de impuestos, y el 75.4% pidió una mayor capacitación del personal municipal en la atención al contribuyente. En conclusión, el estudio identificó carencia de procedimientos de cultura tributaria, insuficiencia de canales adecuados para el pago de impuestos y escasez de lucidez en la rendición de cuentas, lo que contribuye al incumplimiento y la morosidad tributaria.

Solís e Hidalgo, en el año 2019, presentaron su artículo: “Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las pymes sector manufacturero de Manabí” que buscó examinar de qué manera la gestión administrativa afecta la sostenibilidad financiera de las PYMES formales en el ámbito. Se empleó un diseño transeccional-correlacional para

identificar los factores que inciden en este problema. Se encuestó a 123 negocios. Los resultados destacaron un nivel correlacional positivo y significativo de $R=0.662$, indicando que la gestión administrativa tiene un impacto considerable en la sostenibilidad financiera de las medianas y pequeñas empresas manufactureras en el referido estado ecuatoriano.

En el año 2018, Solano presentó su estudio: “Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grado del Instituto Colombo-Venezolano (ICOLVEN)” se propuso investigar si los componentes de la calidad de la gestión administrativa son capaces de proyectar el desempeño académico de los estudiantes. Fue una investigación cuantitativa, correlacional, transversal, exploratoria, descriptiva, se incluyó a 114 sujetos menores de 18 años encuestados, cuyos datos fueron analizados estadísticamente mediante análisis de regresión múltiple. Los hallazgos demostraron que la calidad de la gestión académica y el ambiente físico impactan significativamente en el desempeño docente, según la percepción estudiantil. Específicamente, se observó un coeficiente β de 0.646 para la gestión académica y de 0.204 para el ambiente físico, evidenciando una notable correlación entre estas variables. Los coeficientes estandarizados mostraron variaciones significativas, resaltando la relevancia de la gestión académica en todas las áreas evaluadas.

Lara, en el año 2017, presentó su estudio: “Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta” para analizar cómo la gestión administrativa de los armadores influye en la eficiencia de la pesca artesanal en dicha provincia ecuatoriana. La investigación fue cuantitativa analítica, correlacional causal, no experimental y transversal, y se aplicó un cuestionario estructurado para recopilar datos mediante encuestas. Los encuestados mostraron mayor conocimiento en varias dimensiones de la gestión administrativa: en Gestión Estratégica, el 50.08% identificó la misión, y el 68.31% las amenazas del análisis FODA; en Gestión Operativa, el 53.23% mencionó el liderazgo; y en

Gestión de Control, el 63.39% se refirió a los presupuestos. En relación con la variable dependiente, los encuestados mostraron un conocimiento del 72.93% en tecnología relacionada con la productividad. La información obtenida determinó un grado correlacional de 0.987 entre mediante el coeficiente de Spearman, estableciendo una conexión positiva estadísticamente muy fuerte, casi perfecta.

Velásquez, et al., en el año 2016, presentaron su artículo: “La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del Cantón Quevedo”, con la finalidad de examinar las fortalezas y debilidades de la gestión administrativa y financiera en supermercados para facilitar decisiones estratégicas que optimicen recursos, mejoren la rentabilidad y fomenten un ambiente laboral favorable. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque cuanti-cualitativo y métodos de análisis deductivo-inductivo, permitiendo evaluar el impacto de una gestión adecuada. Los resultados identificaron diversas deficiencias que amenazan la sostenibilidad empresarial, entre las cuales se observó que el 51% de los encuestados considera inadecuados los procesos administrativos, mientras que el 53% califica la gestión financiera como deficiente. Además, el 56% de los participantes indicó desconocer las funciones específicas dentro de la empresa. Un 83% reportó que las tareas planificadas no se cumplen debido a problemas de comunicación y control, y el 79% mencionó la falta de reingeniería en los procesos, lo que restringe el uso de nuevos mecanismos. Asimismo, el 81% señaló que la ausencia de un análisis financiero adecuado contribuye a la caída en las ventas, y el 94% indicó que las decisiones no se basan en indicadores financieros apropiados. Por último, el 88% afirmó que no se realizan inventarios de manera estructurada. Estos hallazgos subrayan las deficiencias críticas en la gestión administrativa y financiera de los establecimientos analizados.

1.2.2. Antecedentes nacionales

En el 2020, Gutierrez propuso su trabajo: “Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018”. Se investigó el impacto de la gestión tributaria en la recaudación del impuesto predial en dicho municipio. Utilizando un diseño correlacional no experimental y transversal, la investigación incluyó a 56 servidores municipales. Se recolectaron datos a través de dos cuestionarios: uno evaluó la primera variable en aspectos como planeación, organización, dirección y control, y el otro midió el siguiente considerando cultura tributaria, gestión urbana y legislación. Los resultados del estudio demostraron de manera concluyente que la gestión de administración tributaria influye significativamente en la recaudación del impuesto predial, con un valor de significancia estadística de 0.036, que es mínima al umbral establecido, evidenciando una correlación relevante entre ambas variables.

Márquez, en el año 2018, presentó su estudio: “Estrategia de gestión para mejorar la recaudación municipal en Lima Metropolitana”. El estudio tuvo como objetivo explorar cómo las estrategias de gestión pueden mejorar la recaudación municipal en Lima Metropolitana. Se adoptó un enfoque explicativo, descriptivo y correlacional, utilizando métodos descriptivos, deductivos e inductivos. Consideró a una totalidad poblacional de 300 individuos seleccionados mediante muestreo probabilístico, de los cuales se tomó una muestra de 168 participantes. Los datos se recopilaban mediante encuestas estructuradas y se analizaron a través de diversas técnicas, incluyendo análisis documental y procesamiento computarizado con Excel y SPSS. Los hallazgos revelaron que el 85% de los encuestados coincidió en que las estrategias de gestión tienen inciden positivamente en el incremento de la recaudación de tributos en el municipio de Lima Metropolitana.

Altamirano y Montenegro, en el año 2018, presentaron su estudio: “La gestión administrativa y su influencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la Municipalidad

Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo – 2016”, cuya finalidad fue examinar cómo la gestión administrativa influyó en la recaudación tributaria en el referido municipio. Fue una investigación cuantitativa con un diseño descriptivo correlacional causal. Se emplearon pruebas estadísticas como la correlación de Pearson y el análisis de varianza (ANOVA) para evaluar la asociación y la influencia entre las variables. Los datos se recopilieron mediante una encuesta diseñada específicamente para medir las variables relevantes, aplicada a una muestra de 22 empleados. La información analizada estadísticamente mostró un grado de relación significativamente alta con $r = 0.785$ mediante el coeficiente de Pearson. Además, el ANOVA indicó un efecto notable de la gestión administrativa en la recaudación tributaria.

Failoc, en el año 2017, presentó su estudio: “Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, 2017”. La investigación cuantitativa fue correlacional, de tipo descriptiva, de diseño no experimental, con una totalidad muestral de 275 contribuyentes de tarapotinos encuestados. La información resultante mostró que el 40% de los participantes evalúa la gestión administrativa del SAT-Tarapoto como regular, señalando la falta de supervisión en la recaudación de impuestos y escaso interés en resolver quejas como factores clave. Esto ha llevado a niveles de satisfacción de los contribuyentes del 28%. Además, se halló una relación significativa entre las variables, con un nivel de $r = 0.845$, según el coeficiente correlacional de Pearson. Una gestión administrativa eficaz se traduce en un aumento en la recaudación de tributos, lo que mejora la confianza del contribuyente al observar un uso adecuado de los recursos recaudados para financiar obras.

1.3. Objetivos

- **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

- **Objetivos específicos**

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la planificación y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la planificación y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la organización y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 6 Determinar la relación entre la organización y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 7: Determinar la relación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos) del SAT, 2021.

Objetivo específico 8: Determinar la relación entre la dirección y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 9: Determinar la relación entre la dirección y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 10: Determinar la relación entre el control y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos) del SAT, 2021.

Objetivo específico 11: Determinar la relación entre el control y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Objetivo específico 12: Determinar la relación entre el control y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

1.4. Justificación

La recaudación de impuestos es esencial para financiar servicios públicos fundamentales y fomentar el desarrollo económico y social. Sin embargo, este proceso enfrenta significativos desafíos, como la eficiencia en la gestión administrativa y la optimización de los recursos disponibles. Este estudio se enfoca en analizar y evaluar específicamente el desempeño del SAT de Lima, con el propósito de identificar áreas de mejora y proponer soluciones que fortalezcan su capacidad para incrementar la recaudación de impuestos de manera efectiva y transparente.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación profundiza en el comportamiento de las variables relacionadas con la gestión administrativa y la recaudación tributaria en entidades públicas. Se fundamenta en teorías que examinan cómo las prácticas de gestión administrativa impactan directamente en la eficiencia y efectividad de la recaudación de impuestos. Este enfoque no solo permite una comprensión más profunda de estos temas, sino que también establece una base teórica robusta que puede orientar y sustentar investigaciones futuras en este campo crucial para la administración pública y la economía fiscal.

En el ámbito práctico y social, este estudio aborda las dificultades actuales en las acciones recaudadoras de tributos. Mediante el análisis detallado de estas dificultades, se busca diseñar estrategias y mecanismos efectivos que puedan implementarse dentro de la gestión administrativa. Estas acciones están orientadas a mejorar los índices de recaudación, lo que no solo implica aumentar los ingresos fiscales, sino también optimizar la efectividad en la utilización del presupuesto público. Se espera que los resultados de este estudio tengan repercusiones positivas en la satisfacción y confianza de los contribuyentes hacia el SAT. Al mejorar la gestión de los recursos recaudados y establecer procesos de recaudación más transparentes y accesibles, se pretende fortalecer la percepción pública sobre la eficacia del sistema tributario. Esta mejora también contribuirá a generar un entorno propicio para la

participación gubernamental y empresarial en inversiones, proporcionando claridad y confianza respecto al destino y la administración de los impuestos pagados por ciudadanos y empresas.

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se centra en explorar el nivel correlacional entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en el SAT de Lima. Se adoptó un enfoque deductivo, basado en teorías previas y en datos empíricos recolectados mediante encuestas estructuradas. Estos datos fueron analizados utilizando programas estadísticos avanzados, lo que permitió obtener resultados cuantitativos que fueron interpretados de manera rigurosa y significativa. Este enfoque metodológico no solo facilita la comprensión del impacto de la gestión administrativa en la eficiencia de la recaudación tributaria, sino que también permite proponer recomendaciones prácticas para optimar los procesos administrativos y mejorar la obtención de recursos fiscales para beneficiar a la ciudadanía y el desarrollo económico local.

1.5. Hipótesis

- **Hipótesis general**

Existe un nivel de correlación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

- **Hipótesis específicas**

Hipótesis específica 1: Existe un nivel de correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 2: Existe un nivel de correlación entre la planificación y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 3: Existe un nivel de correlación entre la planificación y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021

Hipótesis específica 4: Existe un nivel de correlación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 4: Existe un nivel de correlación entre la organización y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 6: Existe un nivel de correlación entre la organización y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021

Hipótesis específica 7: Existe un nivel de correlación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 8: Existe un nivel de correlación entre la dirección y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 9: Existe un nivel de correlación entre la dirección y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021

Hipótesis específica 10: Existe un nivel de correlación entre el control y el registro y fiscalización tributaria correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 11: Existe un nivel de correlación entre el control y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Hipótesis específica 12: Existe un nivel de correlación entre el control y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Teoría del empujón*

La teoría del empujón, desarrollada por Richard Thaler y Cass Sunstein, es una idea clave en el campo de la economía del comportamiento, sustentada sobre la idea de que los individuos a menudo toman decisiones influenciadas por sesgos y comportamientos predecibles, en lugar de actuar siempre de manera racional y calculada. Esta teoría propone que, mediante pequeños empujones o nudges, es posible repercutir sobre las disposiciones personales para favorecer los resultados deseados sin restringir opciones o imponer sanciones (Baddeley, 2021).

Los nudges son intervenciones suaves y no coercitivas que modifican el entorno de decisión de las personas de manera que las opciones más beneficiosas para ellos mismos o para la sociedad se vuelvan más atractivas o accesibles. La teoría del empujón explora cómo incentivar el pago de impuestos mediante experimentos diseñados para influir positivamente en la conducta tributaria de los ciudadanos (Scartascini, 2016).

Esta teoría se ha aplicado ampliamente en políticas públicas, marketing, gestión empresarial y otros campos para influir positivamente en comportamientos como el ahorro, la salud, la educación y el cumplimiento de normativas, entre otros. Es una forma de aprovechar la psicología humana para diseñar entornos que faciliten decisiones más beneficiosas tanto a nivel individual como colectivo (González, 2021).

La teoría del empujón ha representado una destacada aportación a la economía del comportamiento, promoviendo la formulación y ejecución de disposiciones gubernamentales efectivas. En el caso del Reino Unido, se creó la Unidad del Empujón para atizar el acatamiento puntual del pago de impuestos. Este enfoque estratégico resultó en un aumento del 15% en la

recaudación fiscal, aprovechando de manera efectiva tanto incentivos como técnicas de empuje.

En este contexto, se enfatiza la relevancia crucial del diseño efectivo del mensaje y los incentivos como medios fundamentales para llegar al contribuyente, valorando sus contribuciones y experiencias. Este enfoque está orientado a lograr la extensión y mejora en el recaudo de impuestos a la propiedad.

Bajo esa premisa, la teoría del empujón puede ser relevante en el desarrollo de esta investigación al proporcionar un marco teórico que explora cómo pequeñas intervenciones pueden mejorar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes. Esta teoría sugiere que, ajustando el diseño del mensaje y los incentivos de manera estratégica, se puede influir en las decisiones de los contribuyentes para que paguen sus impuestos de manera oportuna y completa (Fouad, 2020).

En el contexto de la investigación, la aplicación de nudges podría incluir ajustes en la comunicación del SAT hacia los contribuyentes, haciendo los mensajes más claros, simples y persuasivos. Por ejemplo, podría implementarse un diseño de cartas de cobro que resalte los beneficios de cumplir con las obligaciones fiscales de manera temprana, o utilizar recordatorios visuales en plataformas digitales que refuercen la importancia del pago puntual de impuestos.

Además, la teoría del empujón también podría orientar estrategias para optimizar la eficiencia de los procesos administrativos del SAT, facilitando así una gestión más efectiva de la recaudación de impuestos. Al implementar estos pequeños cambios, basados en principios de economía del comportamiento, la investigación podría explorar cómo estos nudges impactan en la percepción y comportamiento de los contribuyentes, contribuyendo así a optimizar la gestión tributaria en Lima.

2.2. Variable: Gestión administrativa

Consisten en la manera mediante la cual se establece y sostiene un ambiente en el que

los trabajadores emplean procesos administrativos para planificar, organizar, dirigir y supervisar labores conducentes al logro de objetivos establecidos por la entidad. Este enfoque se centra en la utilización eficaz de recursos limitados para cumplir con los objetivos deseados, estructurándose en torno a cuatro funciones clave: planeación, organización, dirección y control (Robbins y Decenzo, 2009).

En esta situación, se alude a la capacidad de aplicar un control eficaz, coordinando de manera sistemática cada acción y asignando responsabilidades adecuadas al personal para garantizar un desempeño óptimo y alcanzar los objetivos previstos dentro de la organización (Salazar et al., 2013).

La urgencia de una gestión administrativa efectiva se halla en la pericia para prever desafíos, preparando a la organización para abordarlos y reducir sus consecuencias negativas. Esto incluye identificar y eliminar prácticas obsoletas que puedan afectar el rendimiento organizacional, así como proponer e implementar estrategias y procesos mejorados. Además, se promueve mejoría constante en los lineamientos de gestión de recursos humanos y financieros, acompañada de programas de capacitación para fortalecer las habilidades cognitivas y fomentar el desarrollo personal (Robbins et al., 2013).

Por otra parte, la gestión administrativa abarca un proceso estructurado en todos los niveles de la organización, donde se establecen fines objetivos. La dirección general formula una visión y establece prioridades, mientras que las unidades inferiores desarrollan planes y presupuestos fundamentados en información verificable sobre su entorno y estructura. Estos planes son posteriormente consolidados y revisados por las unidades superiores, que permitan garantizar el cumplimiento de las metas determinadas en un plazo específico (Alfaro, 2010).

También abarca cómo los recursos de una institución se organizan y emplean para cumplir con políticas, objetivos y normativas legales. Este concepto surgió como contraposición a la administración, influyendo en el desarrollo de la corriente anglosajona

conocida como nueva gestión pública (Córdova, 2020).

La gestión administrativa pública se refiere al conjunto extenso de entidades públicas responsables de la administración y gestión tanto del estado como de otras entidades públicas con personalidad jurídica, a nivel regional y local. Para extender este término, la gestión administrativa es fundamental para la eficiencia organizacional y el logro de resultados tangibles, destacándose por su capacidad de adaptación, mejora continua y aplicación efectiva de recursos en el contexto dinámico de la administración pública y privada

2.2.1. *Gestión tributaria*

La gestión tributaria abarca todas las actividades y procesos que una entidad gubernamental lleva a cabo para administrar y controlar el sistema de impuestos de una nación o área legal específica (Baque et al., 2020). Su principal meta es asegurar que la recaudación de impuestos sea justa y efectiva, además de aplicar las normativas fiscales vigentes y velar por que se cumplan los compromisos tributarios de los contribuyentes (Mayorga et al., 2020).

Conceptualmente, la gestión tributaria comprende diversas acciones interconectadas que van desde la formulación de políticas fiscales hasta la implementación de medidas para que se cumplan dichos compromisos tributarios. Esto incluye la identificación y clasificación de contribuyentes, la evaluación y recaudación de impuestos, la supervisión y auditoría de declaraciones fiscales, así como la gestión de controversias y litigios relacionados con los impuestos (Cordero et al., 2020).

Teóricamente, la gestión tributaria está fundamentado sobre las prerrogativas de equidad, eficiencia y transparencia. Su propósito es garantizar que todos los contribuyentes cumplan equitativamente con sus obligaciones fiscales, asegurando al mismo tiempo la eficacia operativa del sistema tributario y reduciendo la evasión y el fraude fiscal. Este objetivo se alcanza mediante la aplicación de normativas legales y regulaciones fiscales que delinean los deberes y derechos tanto de los obligados tributantes como de las entidades recaudadoras

(Suárez et al., 2020).

En consecuencia, es posible determinar que la gestión tributaria es un mecanismo complejo y de gran alcance que involucra la administración y supervisión del sistema fiscal de un país. Su objetivo es asegurar la recaudación adecuada de impuestos para apoyar los servicios públicos y promover el desarrollo socioeconómico, todo ello en cumplimiento con un marco legal y normativo preestablecido.

Este tipo de procedimientos está conformado por una serie de actividades llevadas a cabo por una entidad gubernamental para administrar y supervisar el sistema fiscal de una nación o región. Su objetivo principal es asegurar una recaudación equitativa y eficiente de los impuestos, así como aplicar las disposiciones legales fiscales y avalar el cumplimiento de los pagos tributarios por parte de los pagadores de impuestos (Serrano, 2021).

Este proceso implica varias etapas y funciones clave, que incluyen la elaboración de políticas fiscales, donde se desarrollan normativas y regulaciones que rigen el sistema de tributaciones, determinando los derechos y obligaciones tanto de los sujetos pasivos como del órgano fiscalizador. Además, se realiza la identificación y clasificación de contribuyentes, registrando y categorizando a todos los sujetos pasivos del impuesto para asegurar que sean debidamente identificados y clasificados.

Otro aspecto fundamental es la evaluación y cobro de impuestos, que consiste en determinar las obligaciones fiscales de cada contribuyente y recaudar los montos debidos. Asimismo, se lleva a cabo el monitoreo y fiscalización, supervisando y revisando las declaraciones fiscales para detectar y corregir posibles errores o fraudes, asegurando la autenticidad y precisión de las informaciones presentadas.

La gestión de conflictos y litigios fiscales es otra etapa esencial, ya que se encarga de resolver disputas entre los contribuyentes y las autoridades fiscales, proporcionando mecanismos para la apelación y revisión de decisiones fiscales. Finalmente, la educación y

comunicación juegan un papel crucial al informar y educar a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales y los beneficios del cumplimiento, promoviendo una cultura de cumplimiento voluntario

Según se ha podido revisar, la gestión tributaria resulta elemental para el ejercicio eficiente de los procedimientos fiscales, ya que garantiza los recursos necesarios para efectuar los servicios públicos y el desarrollo socioeconómico sean recaudados de manera justa y efectiva. Además, implica un compromiso constante con la equidad, la transparencia y la mejora permanente en la administración de los activos fiscales.

2.2.2. Dimensiones de la variable: Gestión administrativa

Este tipo de procesos abarca el desarrollo de cuatro funciones fundamentales que facilitan la gestión eficaz de una organización (Arguello et al., 2020):

2.2.2.1. Planificación. Los encargados de la gestión organizacional deben prever la ejecución de los procesos necesarios para alcanzar sus metas y objetivos. Esto requiere la aplicación de métodos, planificación y lógica precisos para evitar improvisaciones. La planificación debe incorporar objetivos organizacionales definidos, que se logren mediante procedimientos adecuados y el estipendio preciso de los bienes necesarios para alcanzar dichos propósitos (Arguello et al., 2020).

La planificación consiste en definir los lineamientos misionales y los objetivos de una institución, así como en desarrollar políticas, proyectos, programas y procedimientos. Además, incluye la formulación de métodos, presupuestos, normativas y estrategias que, de manera integrada, faciliten el logro de las metas establecidas y orienten la toma de decisiones sobre futuras acciones. Este proceso establece claramente los pasos y recursos necesarios para alcanzar cada objetivo, garantizando una asignación adecuada de los recursos. Es esencial priorizar objetivos y actividades, diseñando de manera anticipada un plan que esté alineado con el enfoque estratégico de la organización (Arguello et al., 2020).

Por lo tanto, se puede concluir que la planificación anticipa situaciones futuras, actuando como un sistema lógico para efectuar disposiciones que prevengan riesgos potenciales y establecer estrategias para corregirlos si es necesario.

2.2.2.2. Organización. Esta característica implica la implementación de métodos que garanticen la ejecución efectiva de las tareas dentro de la entidad. Mediante este sistema, se estructuran y distribuyen las responsabilidades laborales, se definen niveles de autoridad y se gestiona eficientemente los bienes organizacionales conducentes a alcanzar los fines establecidos en la planificación (Arguello et al., 2020).

Subrayando lo expuesto anteriormente, la organización también conlleva la presencia de personal capacitado para ejecutar actividades y procedimientos que han sido previamente planificados. Es crucial mantener una estructura organizativa que coordine eficazmente los recursos y las actividades, asignando tareas y responsabilidades de forma coordinada, estableciendo jerarquías y aplicando estrategias para facilitar la realización del trabajo (Bueno et al., 2018)

2.2.2.3. Dirección. Esta fase del sistema se enfoca principalmente en el capital humano, estableciendo una conexión que oriente a los colaboradores de la organización para realizar de manera eficaz las actividades planificadas conforme a los procedimientos y estructuras organizativas establecidas. Esto incluye la gestión, influencia y motivación de cada individuo en el cumplimiento de sus responsabilidades clave, con el fin de contribuir al éxito de los objetivos institucionales (Arguello et al., 2020).

Por lo tanto, se puede concluir que el proceso administrativo en su totalidad se lleva a cabo mediante la orientación y supervisión del personal humano.

2.2.2.4. Control. Este proceso garantiza la eficacia y el avance de las operaciones hacia el cumplimiento de las metas establecidas primero. Incluye la evaluación comparativa entre las actividades realizadas y las planificadas previamente, y basándose en los

resultados, se aplican acciones correctivas para mejorar las operaciones dentro de la organización (Arguello et al., 2020).

Por consiguiente, el control es el encargado de evaluar y ajustar el rendimiento tanto a nivel individual como organizacional para asegurar que los resultados coincidan con lo planeado inicialmente. Esto garantiza el cumplimiento de los objetivos establecidos y es fundamental que los gerentes estén informados de los resultados para tomar decisiones adecuadas.

2.3. Variable: Recaudación de impuestos

Los impuestos tienen una historia milenaria que se remonta a épocas antiguas como el Imperio Romano. Surgieron con la formación de los estados, donde la iglesia, por ejemplo, recolectaba el diezmo para financiar las actividades de los sacerdotes. En el Imperio Incaico, tanto antes como después de la llegada de los españoles, también se observaban varios tipos de impuestos y tributos. Desde los primeros tiempos de las sociedades humanas organizadas, los impuestos han sido una parte fundamental de cada civilización (Aquino, 2013).

El término recaudación se centra en la acción de recolectar o juntar algo con un propósito determinado. En un sentido más concreto, se aplica especialmente a la recolección de dinero, ya sea en forma de billetes, monedas u otros recursos, para ponerlos a disposición del gobernante vigente, quien tiene la responsabilidad de administrar estos fondos en beneficio del pueblo (Altamirano y Montenegro, 2018)

La recaudación tributaria es la actividad administrativa encargada de los tributos, abarcando la determinación de impuestos locales, la identificación de los contribuyentes y la cobranza de deudas fiscales. Asimismo, confiere a la administración la capacidad de establecer directrices esenciales que orientan a los contribuyentes sobre cómo cumplir con los requisitos y obligaciones fiscales establecidas.

La recaudación tributaria se centra en la gestión y estructuración del patrimonio municipal que conlleve a elevar la calidad de vida de los residentes. Este proceso se apoya en la administración efectiva y eficiente de los fondos concejales, orientada hacia un desarrollo sostenible (Achile, 2022).

Por lo tanto, se puede concluir que la recaudación tributaria constituye la implementación práctica de las acciones administrativas enfocadas en la imposición de contribuciones, formando parte esencial del marco formal del derecho tributario. Los mecanismos recaudatorios se definen como la práctica de las funciones administrativas dirigidas a la ejecución de los créditos tributarios y otras obligaciones públicas.

2.3.1. Estrategias de recaudación

Simplificar la legislación tributaria implica establecer normativas que conlleven a los obligados tributarios cumplan con sus responsabilidades fiscales de manera flexible, teniendo en cuenta sus dimensiones y recursos financieros. Además, es crucial mejorar la competencia técnica y operativa de las autoridades tributarias. Por otra parte, la incorporación de tecnologías avanzadas para el pago de impuestos proporciona a los contribuyentes un servicio más eficiente y ágil (Casablanca, 2016).

En tiempos de dificultades económicas para la población, es crucial que el gobierno local adopte medidas para mitigar estas circunstancias, considerando cuatro aspectos fundamentales que promuevan una tributación eficiente y equitativa: (i) fortalecer directrices para aumentar los ingresos públicos; (ii) implementar acciones adecuadas para la recuperación de impuestos sin perjudicar a los contribuyentes; (iii) asegurar la equidad en las normativas fiscales para la recaudación; y (iv) distinguir claramente entre medidas permanentes y temporales (Casablanca, 2016).

Estas medidas aplicadas corresponden generar efectos positivos en el sistema de recaudo de la organización. Este mecanismo implica la recuperación de los impuestos debidos

por cada contribuyente según corresponda. Esta tarea es llevada a cabo por la unidad tributaria, la cual se encarga de garantizar la cobranza utilizando estrategias efectivas. Los bajos niveles de recaudación afectan los fondos institucionales destinados a la prestación de servicios públicos diversos (Santaolaya, 2021).

En este contexto, la administración tributaria edil se encarga de manejar los bienes derivados de la recaudación tributaria. Para lograrlo, debe promover una cultura administrativa que evolucione de una gestión centrada en procedimientos hacia un enfoque de servicio. Es crucial fomentar el aumento del cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes (Avellón, 2015).

Por lo tanto, puede determinarse que, la estrategia de recaudación enfatizan la importancia de simplificar la legislación tributaria para facilitar el cumplimiento de obligaciones fiscales, mejorar la competencia técnica y operativa de las autoridades tributarias, adoptar tecnologías avanzadas para un servicio más eficiente, implementar medidas durante crisis económicas para mantener la equidad fiscal, y promover una cultura administrativa que aumente el cumplimiento voluntario y asegure la financiación adecuada de servicios públicos.

2.3.2. Tipos de recaudación

2.3.2.1. Impuestos. Según el Decreto Legislativo 776, Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, en su artículo 5, las aportaciones fiscales ediles son contribuciones que las concejalías recaudan sin ofrecer una contraprestación directa al contribuyente. Estos incluyen impuestos prediales, alcabalas, patrimonios vehiculares, apuestas y actividades de entretenimiento no deportivas. También, el artículo 8 de esta ley establece que los aportes prediales se calculan cada año basándose en el valor total de los predios rústicos y urbanos de los contribuyentes, siendo responsabilidad de cada municipalidad su evaluación y determinación (Servicio de Administración Tributaria de Lima [SAT], 2021).

Se puede afirmar que la recaudación de impuestos es el proceso de cobro que las autoridades públicas realizan a los ciudadanos por las obligaciones que estos tienen con el gobierno. El Estado tiene la capacidad de aplicar sanciones o perseguir a quienes no cumplen con sus responsabilidades tributarias. Este recaudo es de suma importancia para las organizaciones gubernamentales para financiar reparaciones y proyectos de infraestructura necesarios para el funcionamiento general del estado (Cayatopa, 2021).

Según lo especificado en el artículo 6 de la Ley de Tributación Municipal, los únicos impuestos municipales reconocidos son los siguientes: A) Contribuciones inmobiliarias, B) Gravamen por transferencia de propiedad, C) Tributo por el patrimonio automotor, D) Aportes por apuestas, E) Tributos por juegos, y F) Impuestos por actividades públicas no deportivas.

2.3.2.2. Tasas. Es crucial la entrega de servicios públicos por parte del Estado a los contribuyentes. Además, según el artículo 195 de la Constitución Política del Perú, las tasas municipales son determinadas por los consejos municipales, quienes poseen la autoridad para ajustar o eliminar contribuciones, tasas, arbitrios y derechos municipales (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2015).

El Ministerio de Economía y Finanzas en 2015 definió los siguientes parámetros para tener en cuenta en relación con las tasas:

- Tasas por servicios públicos o arbitrios: referidas a los pagos que realiza el contribuyente por la prestación o mantenimiento de servicios públicos específicos.
- Tasas por servicios administrativos o derechos: referidas a los pagos que los contribuyentes deben hacer a la Municipalidad por la gestión de procedimientos administrativos o por el uso particular de bienes propiedad de la Municipalidad.
- Tasa por las licencias de apertura de establecimientos: referidas a los pagos únicos que deben realizar todos los contribuyentes para iniciar la operación de un establecimiento industrial, comercial o de servicios.

- Tasas por estacionamiento de vehículos: e refieren a los pagos que deben realizar quienes estacionen sus vehículos en áreas comerciales de alto tránsito, según lo establecido por la municipalidad del distrito respectivo. Estas tasas están sujetas a los límites determinados por la Municipalidad Provincial correspondiente y dentro del marco de las regulaciones de tránsito dictadas por la autoridad competente del Gobierno Central.

- Tasa de transporte público: se refiere a los pagos que deben realizar quienes ofrecen servicios de transporte público dentro del ámbito de la municipalidad provincial. Estas tasas están destinadas a la gestión del sistema de tránsito urbano y son establecidas y ajustadas por el Consejo Municipal en beneficio de la Municipalidad, para la prestación de servicios administrativos o públicos.

Las municipalidades tienen la facultad de establecer únicamente las siguientes tasas:

(a) Arbitrios, que se abonan por la prestación de servicios públicos individuales como el mantenimiento de jardines y parques, limpieza pública y servicios de serenazgo. (b) Derechos, que los contribuyentes pagan a la municipalidad por los trámites de procedimientos administrativos. Los costos de estos trámites están especificados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) correspondiente a su jurisdicción (Ruiz, 2017).

2.3.3. Dimensiones de la variable. Recaudación de impuestos

Este estudio se fundamenta en los indicadores propuestos por Casablanca (2016), los cuales están dirigidos a analizar la efectividad en la recolección de ingresos, la gestión de registros y el cálculo de deudas, además de garantizar que los contribuyentes sean informados adecuadamente sobre sus responsabilidades tributarias.

2.3.3.1. Registro y fiscalización tributaria. Este aspecto permite a las entidades responsables de la administración tributaria aplicar métricas de morosidad (%), montos de impuestos, planes de pago a plazos, entre otras medidas, que conlleven al cumplimiento de las contribuciones tributarias por parte de los pagadores de impuestos. Esto incluye iniciativas

como campañas para incentivar beneficios fiscales o amnistías de deudas, para lo cual es crucial difundir información sobre los procesos de recaudación mediante canales de comunicación adecuados (tanto físicos como virtuales) y proceder a la ejecución coactiva en caso necesario (Casablanca, 2016).

2.3.3.2. Determinación de la deuda. Este proceso establece que las entidades responsables de la recaudación deben facilitar herramientas para registrar información sobre los contribuyentes y sus deberes tributarios, que estos deben cumplir. La unidad designada tiene la responsabilidad de depurar los datos necesarios para detectar y corregir errores, además de llevar a cabo la fiscalización requerida según sea pertinente. Estas medidas aseguran procedimientos de recaudación más transparentes y fortalecen la confianza de los contribuyentes (Casablanca, 2016).

2.3.3.3. Notificación. Forma parte del proceso de recaudación la remisión puntual de los avisos de liquidación de tributos vinculadas a las obligaciones de los contribuyentes. Estas acciones aseguran que los contribuyentes estén al tanto de las fechas límite y prórrogas para el pago completo de impuestos o la primera cuota. Para esto, la entidad recaudadora debe verificar los resultados de los edictos tributarios (Casablanca, 2016).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de carácter básico y se desarrolló con un enfoque cuantitativo, el cual facilita la medición de variables y la generación de estadísticas que se analizan para derivar conclusiones y recomendaciones precisas en respuesta a la hipótesis formulada. Este enfoque se fundamenta en la recolección de datos numéricos y la aplicación de métodos estadísticos para identificar patrones y confirmar teorías. En otras palabras, examina el comportamiento de las variables y valida teorías a través de bases de datos numéricas (Pereyra, 2020).

Por otro lado, la investigación utilizó un diseño no experimental, ya que no se pudo manipular las variables independientes. En su lugar, se describió el comportamiento de la variable independiente y su relación con la variable dependiente, seguido de un análisis numérico de los datos y su interpretación posterior. Es relevante mencionar que, en los métodos cuantitativos, los estudios de observación se centran en cuantificar un aspecto específico del comportamiento. En este tipo de diseño, el investigador trata de mantener la objetividad al evaluar el comportamiento observado.

Por otra parte, esta investigación se desarrolló en un marco de tipo descriptivo. La investigación descriptiva tiene como objetivo detallar las características y propiedades de las variables estudiadas (Barbosa et al., 2020).

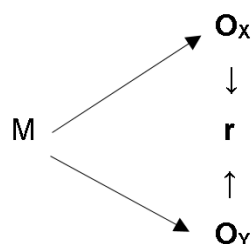
Este estudio fue de corte transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un momento específico, utilizando información del año 2021. Actualmente, se están realizando el análisis y procesamiento de estos datos, lo cual ofrece una ventaja en la investigación al permitir un enfoque en la correlación entre las variables (Zacarías y Supo, 2020).

En último término, este estudio se centró en un nivel correlacional, permitiendo analizar cómo la variable independiente y la variable dependiente pueden evolucionar e influirse

mutuamente de manera independiente. Esto enriquece el análisis al sesgar la interpretación y la influencia de los datos.

Este tipo de investigación se enfoca en determinar la relación entre dos o más variables mediante el análisis estadístico de datos. En este diseño, se exploran e interpretan las interacciones entre diferentes hechos, reconociendo tendencias y patrones en los datos sin profundizar en un análisis causal exhaustivo. El objetivo no es establecer relaciones de causa y efecto, sino comprender la distribución natural de las variables. Por lo tanto, estas investigaciones buscan evaluar el grado de asociación entre variables utilizando una muestra específica (Barbosa et al., 2020).

En ese contexto, el diseño de la presente investigación se establece de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra, trabajadores del SAT – Lima Metropolitana

O_x = Observación de la variable 1: Gestión administrativa

O_y = Observación de la variable 2: Recaudación de impuestos

r = Relación entre las variables

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

Con el fin de desarrollar este trabajo investigativo, se ha elegido como unidad de análisis el SAT de Lima Metropolitana. El objetivo es evaluar la eficacia de la gestión administrativa en la recaudación de impuestos en el período fiscal 2021. Esta etapa se

seleccionó debido a su relevancia en el contexto económico y social del país, marcado por la necesidad de optimizar los recursos fiscales en un entorno postpandemia. La elección de Lima Metropolitana, como área de estudio, responde a su importancia como capital del Perú y su papel central en la generación de ingresos fiscales, lo que lo convierte en un escenario ideal para analizar las dinámicas de recaudación y la gestión administrativa. A través de este enfoque, se espera obtener información valiosa que no solo permita medir el rendimiento del SAT, sino también identificar áreas de mejora y proponer estrategias efectivas que fortalezcan la administración tributaria en beneficio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual de la variable: Gestión administrativa

Conformada por el conjunto de procedimientos que permite al personal utilizar procesos administrativos para planificar, organizar, dirigir y controlar acciones que logren las metas de la entidad. Se fundamenta en cuatro pilares esenciales: planificación, organización, dirección y control. Esto implica mantener un control adecuado, coordinar acciones de manera sistemática y asignar roles apropiados al personal para asegurar un rendimiento óptimo y alcanzar los resultados deseados en la organización (Arguello et al., 2020).

3.3.2. Definición conceptual de la variable: Recaudación de impuestos

La recaudación de impuestos es una función administrativa enfocada en obtener tributos, lo que incluye identificar a los contribuyentes, calcular sus deudas tributarias y establecer obligaciones legales. La administración formula directrices y normativas que orientan a los pagadores tributarios a cumplir con sus deberes fiscales. Este proceso busca ser eficaz y eficiente, contribuyendo así al desarrollo económico (Casablanca, 2016).

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Gestión administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Variable 1. Gestión administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de procedimientos que permite al personal utilizar procesos administrativos para planificar, organizar, dirigir y controlar acciones que logren las metas de la entidad. Se fundamenta en cuatro pilares esenciales: planificación, organización, dirección y control. Esto implica mantener un control adecuado, coordinar acciones de manera sistemática y asignar roles apropiados al personal para asegurar un rendimiento óptimo y alcanzar los resultados deseados en la organización (Arguello, et al, 2020).	Este instrumento se encuentra dividido en 4 dimensiones. Además, estará conformado por 23 ítems los cuales serán medidos mediante la escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Planificación	• Racionalidad • Flexibilidad • Rentabilidad • Participación • Determinación de políticas y procedimientos • Determinación de programas y presupuestos • Adaptación • Innovación y simplificación de las funciones	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Organización	• Continuidad • Especialización • Jerarquía • Objetivos • Agrupación de actividades • Asignación de responsabilidades • Autoridad • Responsabilidad y toma de decisiones	
			Dirección	• Disciplina • Dirección y liderazgo • Dirigir el objetivo • Armonía y comunicación • Establecimiento de estándares	
			Control	• Medición • Acciones correctivas	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Recaudación de impuestos.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Variable 2. Recaudación de impuestos	La recaudación de impuestos es una función administrativa enfocada en obtener tributos, lo que incluye identificar a los contribuyentes, calcular sus deudas tributarias y establecer obligaciones legales. La administración formula directrices y normativas que orientan a los contribuyentes en el cumplimiento de sus responsabilidades fiscales. Este proceso busca ser eficaz y eficiente, contribuyendo así al desarrollo económico (Casablanca, 2016)	La variable Recaudación de impuestos se medirá mediante 3 dimensiones, las cuales se desglosan en 15 indicadores. Se utilizará un cuestionario el cual será medido en escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico SPSS, para medir la confiabilidad.	Registro y fiscalización tributaria	• Índices de morosidad • Convenios de fraccionamiento • Modalidades de pago • Aprobación de beneficios tributarios • Divulgación de información sobre la recaudación • Ejecución coactiva de la deuda	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Determinación de la deuda	• Instrumentos de consignación de deuda • Instrumentos de consignación de impuesto • Depuración de datos • Fiscalización tributaria	
			Notificaciones	• Emisión de cuponeras o cartillas de liquidación • Prórroga de la fecha de vencimiento de pago al contado • Prórroga de la fecha de vencimiento de pago 1ra. Cuota • Valores tributarios	

3.4. Población y muestra

La totalidad poblacional de esta investigación incluyó a todos los servidores del SAT, con un total de 713 empleados. Esta cifra abarca tanto al personal administrativo como al operativo, quienes desempeñan funciones esenciales en la gestión y recaudación de impuestos. La selección de esta población permite obtener una visión integral sobre la eficacia de la gestión administrativa desde diferentes perspectivas y niveles jerárquicos dentro de la entidad. A continuación, se detalla la composición del personal del SAT, desglosando su distribución por áreas:

Tabla 3

Distribución de gerencias y/o áreas funcionales del SAT.

Gerencias y/u áreas funcionales	Nº Personal
Consejo Directivo	5
Oficina II de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	5
Oficina II de Escuela SAT	5
Oficina II de Imagen Institucional	4
Oficina II de Planificación y Estudios Económicos	10
Gerencia Central de Administración de Recursos	2
Gerencia de Administración	50
Gerencia de Finanzas	70
Gerencia de Recursos Humanos	20
Gerencia Central de Innovación y Proyectos	3
Gerencia de Informática	30
Gerencia de Organización y Procesos	13
Gerencia de Proyectos	3
Gerencia Central de Normativa	19
Gerencia de Asuntos Jurídicos	19
Gerencia de Impugnaciones	48
Gerencia Central de Operaciones	5
Gerencia de Ejecución Coactiva	123
Gerencia de Fiscalización	28
Gerencia de Gestión de Cobranza:	114
Gerencia de Servicios al Administrado	129
Oficina I de Calidad de Datos	8
Total	713

3.4.1. Muestra

Debido al tamaño de la población, que está constituida por 713 empleados del SAT, se optó por realizar un estudio censal, lo que significa que se evaluó a la totalidad de los empleados sin necesidad de realizar un muestreo. Esta decisión permite obtener datos completos y representativos sobre las variables de gestión administrativa y recaudación de impuestos. Para estructurar este análisis, se utilizó la siguiente fórmula, que permitirá calcular el tamaño muestral del grupo poblacional y asegurar la obtención de información precisa y relevante:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

$N =$ Población Muestral

Entonces:

$$n = \frac{((1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot 713)}{[0.05^2 \cdot (713 - 1)] + (1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n = 250$$

En este contexto, se seleccionó una muestra de 250 empleados del SAT, abarcando todas las áreas de la institución y elegidos de manera aleatoria para garantizar la representatividad de los resultados. Para determinar esta muestra total, se establecieron criterios específicos de inclusión. Se consideraron todos los trabajadores del SAT de Lima

Metropolitana, sin distinción de género, que tuvieran edades oscilantes entre 22 y 60 años y que residieran en la misma ciudad. Estos criterios aseguran que la muestra refleje adecuadamente la diversidad del personal y permita una evaluación integral de la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en la entidad.

3.5. Instrumentos

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta, que permite recolectar información a través de las respuestas proporcionadas por los encuestados. La encuesta es una técnica de investigación social que se emplea para indagar, explorar y recopilar datos mediante preguntas directas o indirectas dirigidas a los sujetos que son el foco del estudio (Pereyra, 2020). Además, se empleó el cuestionario como instrumento, el cual consiste en un documento con preguntas diversas relacionadas con los objetivos del estudio (Iglesias, 2021). Esta técnica se utilizó específicamente para recolectar datos sobre la Gestión Administrativa y su relación con la recaudación de impuestos del SAT de Lima Metropolitana.

La ficha técnica del cuestionario sobre gestión administrativa se centra en medir la efectividad de esta área en el SAT. Este cuestionario, desarrollado por Frances Alcántara, está compuesto por 35 ítems y abarca cuatro dimensiones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. La aplicación del cuestionario está diseñada para llevar entre 15 y 20 minutos, y se realizará en el contexto del SAT en Lima Metropolitana. Su finalidad es diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa, permitiendo así identificar posibles problemas que enfrentan los trabajadores en relación con esta variable.

Por otro lado, la ficha técnica del cuestionario para la recaudación de impuestos se orienta a evaluar la eficiencia del proceso de recaudación dentro del SAT. Este instrumento, también desarrollado por Frances Alcántara, consta de 28 ítems y se divide en tres dimensiones: registro y fiscalización tributaria, determinación de la deuda, y notificaciones. La duración estimada para su aplicación es de 10 a 15 minutos, y al igual que el cuestionario anterior, se

implementará en el SAT de Lima Metropolitana. El objetivo de este cuestionario es medir y diagnosticar posibles deficiencias en la recaudación de impuestos, brindando información valiosa sobre los problemas que pueden estar enfrentando los trabajadores en este ámbito.

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición de las variables

El proceso de validación de los instrumentos de medición es esencial para la investigación, ya que asegura que estos sean adecuados y pertinentes para los objetivos planteados, garantizando así resultados significativos (Maldonado, 2018). Esta validación implica una evaluación detallada de las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad. Sin embargo, la existencia de factores incontrolables que pueden afectar dicha fiabilidad convierte este proceso en una tarea compleja que requiere tiempo y atención cuidadosa (Méndez, 2020).

En este contexto, los instrumentos utilizados en la muestra del estudio fueron validados a través de la técnica del juicio de expertos. Un grupo de investigadores evaluó la coherencia de los ítems y proporcionó el respaldo científico necesario para cada uno de ellos. Este proceso de validación no solo fortalece la credibilidad de los instrumentos, sino que también se documenta adecuadamente en un certificado de validez.

La validez del instrumento fue confirmada a través del juicio de expertos, quienes evaluaron su aplicabilidad y suficiencia. En este proceso, participaron tres expertos: el Juez 1, un metodólogo, que consideró el instrumento aplicable y suficiente; el Juez 2, un temático, quien también encontró el instrumento aplicable y suficiente; y el Juez 3, un especialista, que compartió la misma opinión, validando así la pertinencia del instrumento en relación con los objetivos de la investigación.

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables

Se implementó un procedimiento para asegurar que los instrumentos de medición fueran confiables y produjeran resultados coherentes y alineados con los objetivos de la

investigación. La evaluación de la confiabilidad de estos instrumentos en el estudio incluyó una prueba piloto realizada con una muestra reducida de la población. Los resultados de la prueba se analizaron utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, que calcula el promedio de correlaciones entre los ítems de cada instrumento (Quezada, 2021). Este coeficiente es una herramienta común para evaluar la consistencia interna, especialmente en instrumentos con preguntas que ofrecen más de dos respuestas. Su resultado varía entre 0 y 1, siendo una puntuación de fiabilidad aceptable igual o superior a 0.70 (Iglesias, 2021). Además, las técnicas de correlación miden el grado de acuerdo entre mediciones repetidas de una misma característica, determinando la confiabilidad del instrumento. La raíz cuadrada de este coeficiente refleja la relación entre los puntajes observados y los verdaderos, conocido como índice de confiabilidad del instrumento (Quezada, 2021). Se considera que un resultado superior a 0.70 indica que el instrumento es confiable para su uso (Pereyra, 2020).

Tabla 4

Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Pereyra (2020).

Tabla 5

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	35

Los resultados de confiabilidad del instrumento diseñado para medir la variable de Gestión Administrativa alcanzaron un valor de 0.882, lo que supera el umbral establecido de 0.70. Esto indica que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad muy alto, lo que lo hace adecuado para su aplicación.

Tabla 6

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Recaudación de impuestos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	28

Los resultados de confiabilidad del instrumento destinado a medir la variable de Recaudación de Impuestos alcanzaron un valor de 0.892, superando así el umbral de 0.70. Este resultado valida que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad muy alto, lo que lo hace apto para su utilización.

3.6. Procedimientos

Se implementan acciones organizadas y coherentes para obtener y recopilar información de manera sistemática. Este procedimiento permite evaluar la confiabilidad y validez tanto del proceso en sí como de la información obtenida, la cual será relevante para reflejar la realidad social que se desea describir. Una vez identificadas las necesidades de información, se llevan a cabo tres actividades interrelacionadas: la elección de instrumentos de

medición y técnicas de recolección, la aplicación de estos instrumentos, y la preparación o codificación de la información recolectada para facilitar su análisis (Barbosa et al., 2020)

Bajo estos lineamientos, en este estudio se efectuaron los siguientes pasos: Los datos para la investigación fueron recolectados mediante encuestas. Se utilizaron cuestionarios como instrumentos de recolección, administrados bajo supervisión adecuada y en un entorno adecuado. Después de validar y asegurar la confiabilidad de estos instrumentos, se aplicaron a una muestra de 250 trabajadores seleccionados al azar de todas las áreas del SAT de Lima Metropolitana, quienes respondieron en un lapso de tiempo de aproximadamente 15 a 20 minutos.

Los datos recolectados de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo se transformaron en resultados ordenados y agrupados, esenciales para el análisis conforme a los objetivos e hipótesis de la investigación. En caso de un análisis cuantitativo, se emplearon pruebas estadísticas apropiadas. Los investigadores convirtieron los datos en gráficos legibles como parte del proceso.

3.7. Análisis de datos

Después de aplicar el instrumento y completar la recolección de datos, se procedió al análisis de los mismos para abordar las preguntas de investigación. El objetivo del análisis es aplicar diversas estrategias y técnicas que permitan al investigador obtener el conocimiento deseado mediante el adecuado tratamiento de los datos recopilados (Pereyra, 2020).

En esta investigación se empleó el método hipotético-deductivo, que implica formular hipótesis y buscar refutarlas o falsearlas mediante la deducción de conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Iglesias, 2021).

Se utilizaron herramientas y plataformas tecnológicas durante la recolección de datos para garantizar su ejecución exitosa. Luego, en el procesamiento y análisis de los datos

obtenidos en este estudio, se emplearon programas especializados que facilitaron la creación de gráficos, la obtención de datos porcentuales y la evaluación de las relaciones entre variables.

Además, se aplicó una prueba estadística para verificar la normalidad de las variables investigadas, las cuales fueron recopiladas durante el año 2021 con una muestra de 250 individuos de la población.

En estadística, se utiliza una prueba para verificar si las puntuaciones de una muestra siguen una distribución normal, comparando dos distribuciones de probabilidad. Además, las pruebas no paramétricas, conocidas como pruebas de distribución libre, se aplican en la estadística inferencial. La prueba de bondad de ajuste se emplea para validar si las puntuaciones observadas en la muestra se ajustan a una distribución normal específica, evaluando la concordancia entre los datos y una distribución teórica predeterminada. Su objetivo es determinar si los datos provienen de una población con la distribución teórica especificada, evaluando la coherencia entre las observaciones y dicha distribución (Quezada, 2021).

Según los resultados de la prueba de normalidad, se decide si los datos se ajustan a una distribución paramétrica o no. En función de esta determinación, se elige entre la Prueba R de Pearson o la Rho de Spearman, según corresponda (Maldonado, 2018).

En ese sentido, después de recolectar los datos mediante instrumentos de medición de variables, se procedió al procesamiento, ordenamiento y tabulación en Excel y SPSS, lo que permitió obtener datos porcentuales. Para las pruebas estadísticas correlacionales se empleó la Prueba Rho de Spearman. Los datos obtenidos fueron analizados, interpretados y presentados en tablas y figuras para respaldar las hipótesis, seguidos de conclusiones y recomendaciones acordes con los objetivos de la investigación.

3.8. Consideraciones éticas

La ética en la investigación científica implica seguir principios que fomenten el avance del conocimiento, la comprensión humana y el progreso social. Es esencial abordar aspectos

éticos como el respeto a la dignidad humana, la autonomía individual, la protección de datos personales (privacidad y confidencialidad), el bienestar de los animales y la conservación del medio ambiente (Guerrero y Guerrero, 2020).

Asimismo, la ética de la investigación establece principios para dirigir el diseño, desarrollo, gestión, uso y divulgación de investigaciones que involucren a seres sintientes, incluyendo personas y animales. Estas directrices se aplican ampliamente, cubriendo diagnósticos, análisis de temas sociales relevantes y trabajos dentro de mandatos de seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje en iniciativas específicas (Reyes, 2022).

Bajo esa premisa, en este estudio, se ha cumplido con el respeto a la autoría de la información bibliográfica mediante la inclusión de referencias completas de los autores, incluyendo detalles editoriales, y observando los principios éticos relacionados con este procedimiento. Las interpretaciones de las citas son atribuidas al autor de la tesis, conforme a los estándares de autoría y los criterios establecidos para identificar a los autores en publicaciones científicas.

Además, se ha asegurado la autoría de los instrumentos empleados para la recolección de datos, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos antes de su implementación, como parte del proceso estándar de validación en todas las investigaciones.

Por otro lado, durante la recolección de datos con la muestra completa, se aplicó el consentimiento informado para garantizar que los participantes comprendieran el propósito de la investigación, tuvieran libertad para decidir participar, y supieran que podían plantear preguntas en cualquier momento.

El proceso de obtener el consentimiento informado está influenciado por las desigualdades de poder entre investigadores, participantes y otras partes implicadas. Es

fundamental que los responsables de la investigación se comprometan a enfrentar y mitigar estas disparidades de poder en la medida de lo posible (Iglesias, 2021).

Es por ello que, resulta crucial proporcionar información completa a las personas para que puedan decidir participar en la investigación de manera informada. Esto incluye acceso continuo a la información relevante, como a través de fichas informativas entregadas antes del inicio del estudio. En situaciones sensibles, como en investigaciones sobre violencia de género, se debe asegurar que puedan acceder a esta información de manera segura (Quezada, 2021).

En informó a los participantes del estudio sobre el consentimiento informado basado en los principios éticos de la investigación. Antes de administrar los cuestionarios, se les explicó el objetivo del estudio y se les aseguró que la información recopilada sería anónima y utilizada exclusivamente para los fines del estudio. Además, se les informó sobre el compromiso de confidencialidad, garantizando que tanto la información recolectada como los resultados obtenidos serían utilizados únicamente para este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

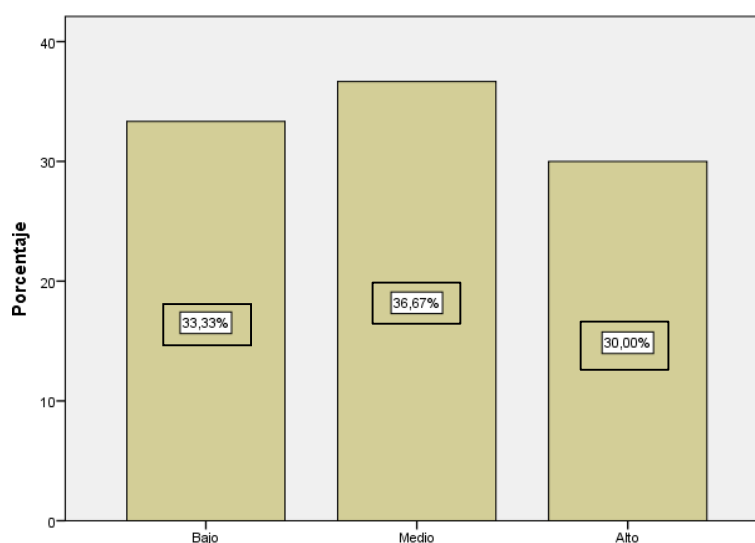
Tabla 7

Resultados porcentuales de la Gestión Administrativa del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	83	33,3
	Medio	92	36,7
	Alto	75	30,0
	Total	250	100,0

Figura 1

Resultados porcentuales de la Gestión Administrativa del SAT



Los resultados de la gestión administrativa del SAT en Lima durante 2021 muestran una percepción variada entre los trabajadores. Un 33.3% calificó la gestión como baja, indicando deficiencias significativas que podrían afectar la recaudación de impuestos. Un 36.7% la evaluó como media, sugiriendo que, si bien hay áreas de mejora, existen aspectos que se manejan de manera aceptable. Por último, un 30.0% percibió la gestión como alta, lo que indica que un número considerable de empleados valora positivamente las estrategias

implementadas. En conjunto, estos resultados reflejan una percepción mixta, resaltando la necesidad de mejoras en la gestión para optimizar la recaudación de impuestos y elevar la satisfacción de los trabajadores.

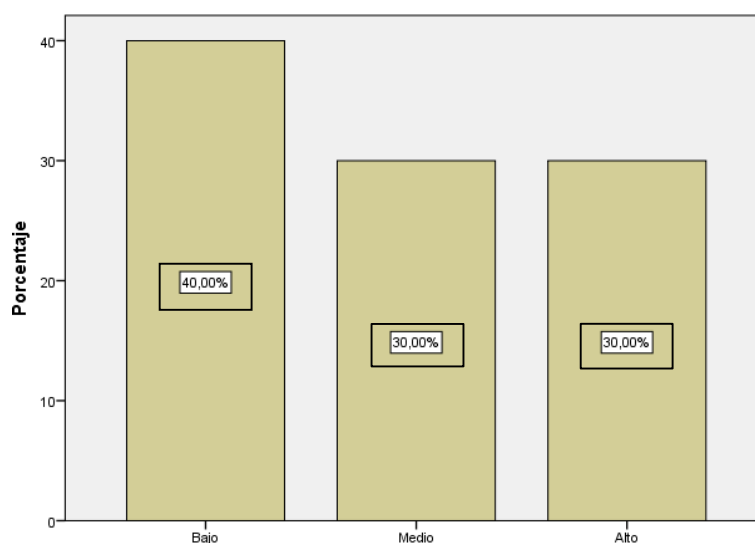
Tabla 8

Resultados porcentuales de la de la planificación del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	100	40,0
	Medio	75	30,0
	Alto	75	30,0
	Total	250	100,0

Figura 2

Distribución porcentual de la planificación del SAT



Los resultados porcentuales sobre la planificación del SAT en Lima, correspondientes al año 2021, revelan que el 40.0% de los encuestados califica la planificación como baja, lo que indica una percepción generalizada de deficiencias en esta área. Además, tanto el 30.0% de los participantes que evaluaron la planificación como media como el 30.0% que la

calificaron como alta sugieren una división en las percepciones. Esto implica que, aunque una parte significativa de los trabajadores reconoce la existencia de algunas fortalezas en la planificación, la falta de una percepción positiva predominante destaca la necesidad de mejoras significativas para optimizar los procesos y alcanzar los objetivos del SAT.

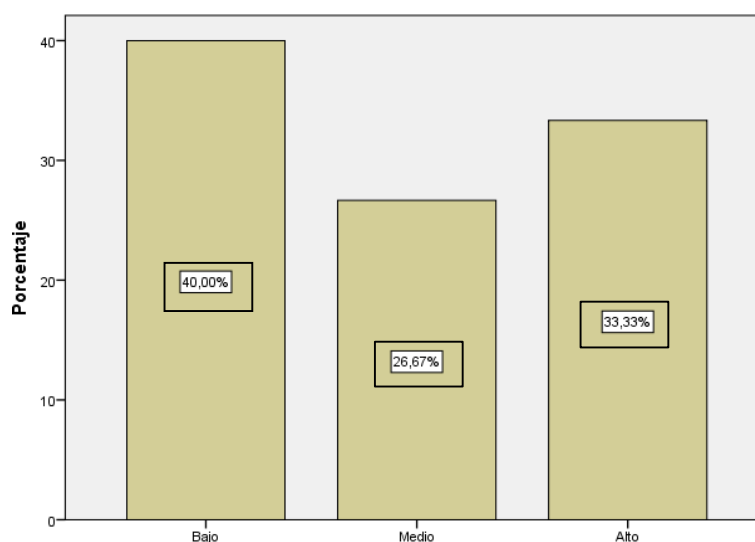
Tabla 9

Resultados porcentuales de la organización del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	100	40,0
	Medio	67	26,7
	Alto	83	33,3
	Total	250	100,0

Figura 3

Distribución porcentual de la organización del SAT



Los resultados porcentuales sobre la organización del SAT en Lima durante 2021 reflejan una percepción mayoritariamente negativa entre los trabajadores. Un 40.0% calificó la organización como baja, lo que sugiere que una proporción considerable de empleados

identifica problemas significativos en la estructura y funcionamiento organizativo. Un 26.7% la evaluó como media, indicando que, aunque existen aspectos aceptables, hay margen para mejorar. Por último, un 33.3% percibió la organización como alta, lo que muestra que, a pesar de las deficiencias señaladas, un porcentaje notable de trabajadores reconoce esfuerzos positivos en la gestión organizativa. En conjunto, estos resultados destacan la necesidad de abordar las deficiencias en la organización para mejorar la eficacia operativa del SAT.

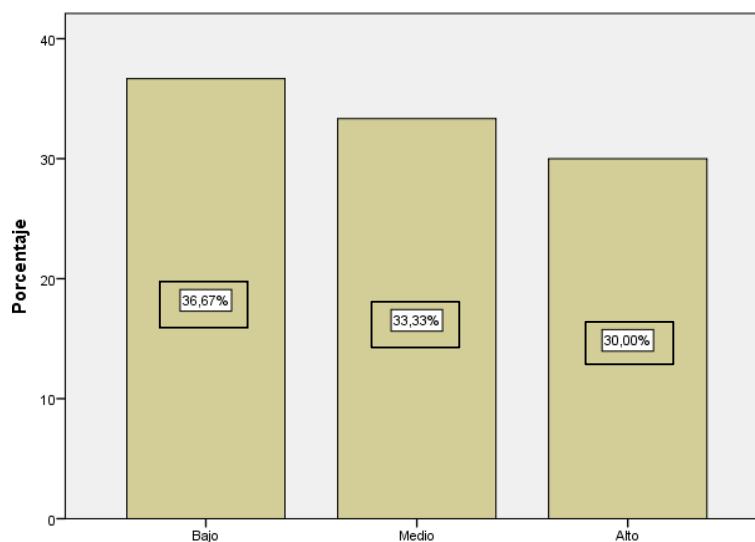
Tabla 10

Resultados porcentuales de la dirección del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	92	36,7
	Medio	83	33,3
	Alto	75	30,0
	Total	250	100,0

Figura 4

Distribución porcentual de la dirección del SAT



Los resultados porcentuales sobre la dirección del SAT en Lima en 2021 muestran una percepción diversa entre los trabajadores. Un 36.7% calificó la dirección como baja, lo que

indica que más de un tercio de los encuestados percibe serias deficiencias en el liderazgo y la gestión. Un 33.3% la evaluó como media, sugiriendo que, aunque se identifican áreas de mejora, también hay aspectos que se manejan adecuadamente. Finalmente, un 30.0% considera la dirección como alta, lo que indica que una parte significativa del personal reconoce acciones efectivas en el liderazgo. Estos resultados reflejan una necesidad urgente de mejorar la dirección para desarrollar la eficacia y satisfacción del personal dentro del SAT.

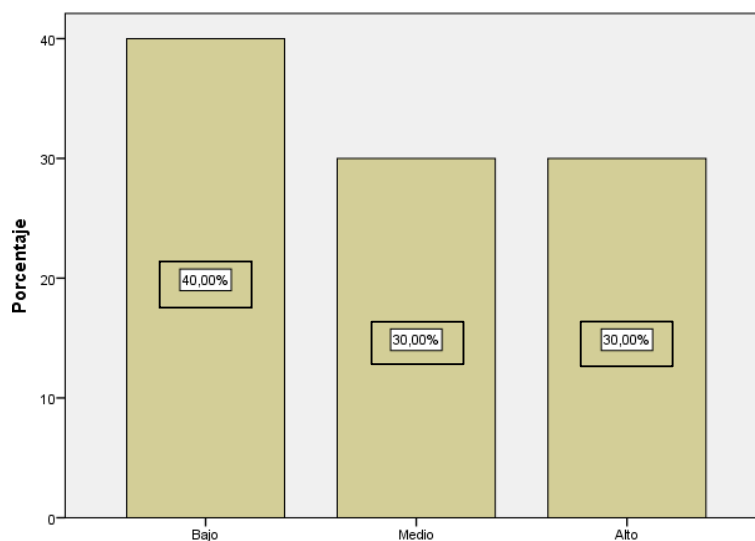
Tabla 11

Resultados porcentuales del control del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	100	40,0
	Medio	75	30,0
	Alto	75	30,0
	Total	250	100,0

Figura 5

Distribución porcentual del control del SAT



Los resultados porcentuales sobre el control del SAT en Lima durante 2021 indican que el 40.0% de los encuestados calificó esta variable como baja, lo que demuestra que la mayoría se empleados percibe deficiencias significativas en los mecanismos de control del SAT. En contraste, tanto el 30.0% de los participantes evaluó el control como medio como el 30.0% lo consideró alto, lo que refleja una percepción dividida sobre la efectividad del control administrativo en la institución. Estos hallazgos evidencian la necesidad urgente de mejorar los sistemas de control para garantizar una gestión más eficiente y efectiva, lo cual es fundamental para optimizar la recaudación de impuestos.

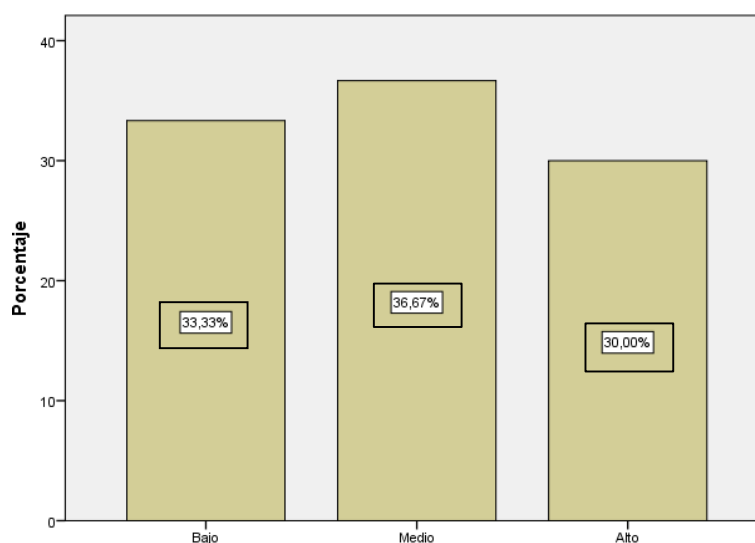
Tabla 12

Resultados porcentuales de la recaudación de impuestos del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	83	33,3
	Medio	92	36,7
	Alto	75	30,0
	Total	250	100,0

Figura 6

Distribución porcentual de la variable recaudación de impuestos del SAT



Los resultados porcentuales de la recaudación de impuestos del SAT en Lima para el año 2021 revelan una evaluación variada por parte de los trabajadores. Un 33.3% calificó la recaudación como baja, indicando inquietudes reveladoras sobre la efectividad de los procesos de recaudación. Un 36.7% consideró la recaudación como media, sugiriendo que, aunque hay margen de mejora, algunos aspectos se están manejando adecuadamente. Finalmente, un 30.0% evaluó la recaudación como alta, lo que refleja una percepción positiva entre una parte considerable de los empleados. En general, estos resultados muestran que, aunque hay valoraciones positivas, persisten aspectos críticos que necesitan mayor atención para mejorar la efectividad en la recaudación de impuestos.

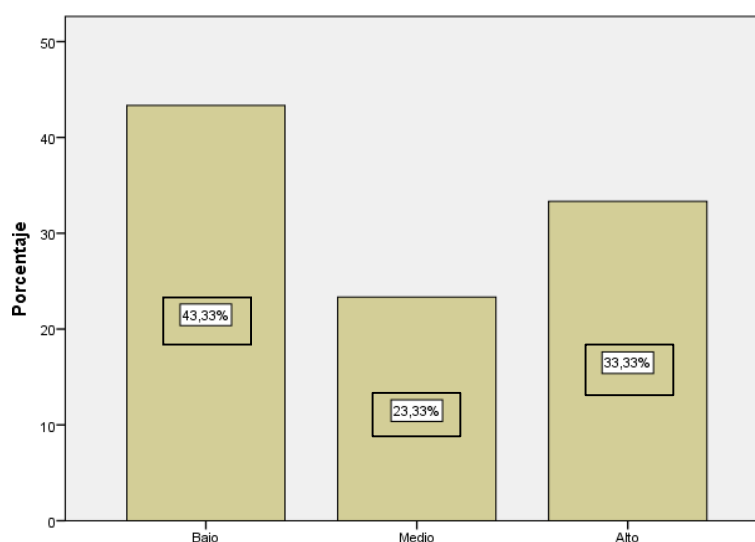
Tabla 13

Resultados porcentuales del registro y fiscalización tributaria del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	108	43,3
	Medio	58	23,3
	Alto	84	33,3
	Total	250	100,0

Figura 7

Distribución porcentual del registro y fiscalización tributaria del SAT



Los resultados sobre el registro y fiscalización tributaria del SAT en Lima, correspondientes al año 2021, reflejan una percepción predominante de insatisfacción entre los trabajadores. Un 43.3% calificó esta área como baja, lo que sugiere deficiencias significativas en los procesos de registro y fiscalización tributaria. Solo un 23.3% la evaluó como media, indicando que existen aspectos aceptables en la gestión. Por otro lado, un 33.3% percibió el desempeño en esta área como alto, lo que sugiere que, a pesar de las deficiencias señaladas, hay un grupo significativo que valora positivamente las acciones implementadas. Esto determina la urgencia de mejorar los procesos de registro y fiscalización para optimizar la recaudación tributaria y aumentar la satisfacción general entre los trabajadores del SAT.

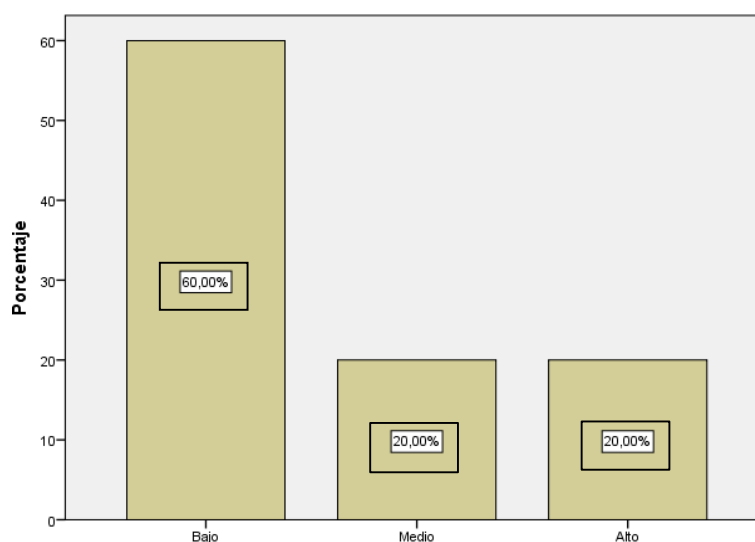
Tabla 14

Resultados porcentuales de la determinación de la deuda del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	150	60,0
	Medio	50	20,0
	Alto	50	20,0
	Total	250	100,0

Figura 8

Distribución porcentual de la determinación de la deuda del SAT



Los resultados porcentuales sobre la determinación de la deuda del SAT en Lima en 2021 indican una percepción predominantemente negativa entre los encuestados. Un 60.0% de los trabajadores evaluó la determinación de la deuda como baja, lo que sugiere que la mayoría considera que existen serias deficiencias en los procesos de cálculo y gestión de deudas tributarias. En contraste, un 20.0% la calificó como media y otro 20.0% como alta, lo que indica que solo una pequeña proporción de los empleados percibe un manejo adecuado o eficaz en este aspecto. Estos resultados evidencian la urgencia de implementar mejoras en la gestión de la deuda tributaria para optimizar la recaudación y la eficacia del SAT.

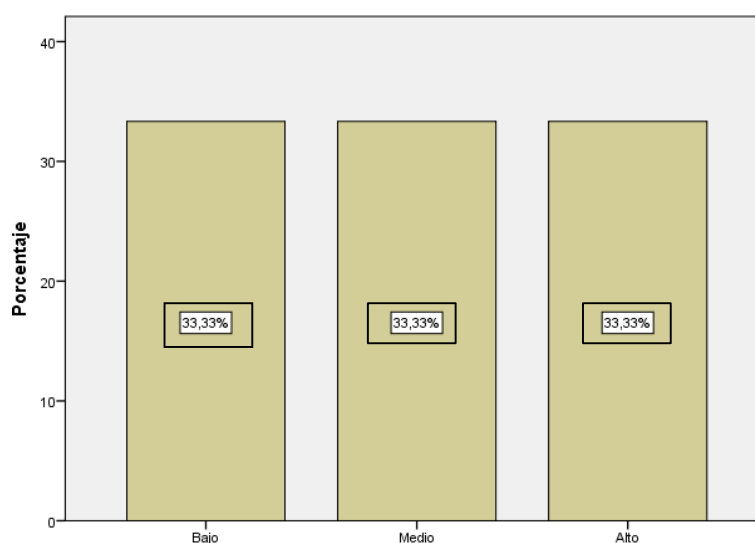
Tabla 15

Resultados porcentuales de las notificaciones del SAT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	83	33,3
	Medio	83	33,3
	Alto	83	33,3
	Total	250	100,0

Figura 9

Distribución porcentual de las notificaciones del SAT



Los resultados porcentuales sobre las notificaciones del SAT en Lima en 2021 muestran una distribución equilibrada en la percepción de los trabajadores. Un 33.3% de los encuestados calificó la efectividad de las notificaciones como baja, un 33.3% como media y un 33.3% como alta. Esta igualdad en las respuestas sugiere que no existe una tendencia clara en la percepción de la gestión de notificaciones, indicando que los trabajadores tienen opiniones diversas respecto a su eficacia. Esta situación resalta la importancia de revisar y mejorar los procesos de notificación del SAT, para garantizar que todos los contribuyentes reciban la información necesaria de manera oportuna y efectiva.

4.2. Prueba de normalidad

Se eligió la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra encuestada es considerablemente grande, con un total de 250 participantes. El objetivo de esta prueba es determinar si los datos recogidos siguen una distribución normal. Esta evaluación es fundamental, ya que proporciona una guía sobre el método más adecuado para la prueba de hipótesis.

Las hipótesis planteadas son las siguientes:

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal.

En este contexto, si el nivel de significancia resulta ser $p > 0,05$, se puede inferir que los datos siguen una distribución normal, lo que indicaría la necesidad de utilizar una prueba paramétrica, como el W de Wilcoxon. Por el contrario, si el nivel de significancia es $p < 0,05$, se concluye que los datos no siguen una distribución normal, lo que requeriría la aplicación de una prueba no paramétrica, como la correlación de Spearman.

Para este estudio, se emplearon los resultados obtenidos a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, lo que permitió establecer la naturaleza de la distribución de los datos y decidir el enfoque estadístico más adecuado para el análisis posterior:

Tabla 16*Resultados de la prueba de normalidad*

Variables/Dimensiones	Sig.	gl.
Gestión administrativa	,000	250
Recaudación de impuestos	,003	250
Registro y fiscalización tributaria	,005	250
Determinación de la deuda	,001	250
Notificaciones	,001	250

Los resultados de la prueba de normalidad, aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indican que todas las variables evaluadas en este estudio —gestión administrativa, recaudación de impuestos, registro y fiscalización tributaria, determinación de la deuda y notificaciones— presentan niveles de significancia (p) inferiores a 0,05. Específicamente, se obtuvieron los siguientes valores de significancia: gestión administrativa ($p = 0,000$), recaudación de impuestos ($p = 0,003$), registro y fiscalización tributaria ($p = 0,005$), determinación de la deuda ($p = 0,001$) y notificaciones ($p = 0,001$).

Estos resultados permiten concluir que los datos para cada una de las variables no siguen una distribución normal. Dado que todas las p -valores son menores que el umbral de 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que postulaba que los datos provienen de una distribución normal. En consecuencia, esto sugiere que las distribuciones de las variables analizadas presentan asimetrías y variaciones que no pueden ser abordadas mediante pruebas paramétricas convencionales.

Por lo tanto, se deberá considerar la aplicación de métodos estadísticos no paramétricos en el análisis posterior de los datos. Esta decisión es crucial para garantizar la validez de los resultados y las conclusiones que se deriven de la investigación, dado que el uso de pruebas adecuadas a la naturaleza de los datos es fundamental para obtener conclusiones significativas y precisas.

4.3. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en el SAT, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en el SAT, 2021.

Tabla 17

Correlación entre la gestión administrativa y la variable recaudación de impuestos

		Gestión administrativa	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,768**
		N	,000
	Recaudación de impuestos	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,768**
		N	,000

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

Los resultados de la correlación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos, evaluados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, muestran un fuerte vínculo positivo, con un coeficiente de correlación de $p=0,768$ ($p < 0,001$). Esto sugiere que a medida que mejora la gestión administrativa del SAT, también se observa un incremento significativo en la recaudación de impuestos.

Dado que el valor de p es inferior a 0,05, se puede concluir que la correlación es estadísticamente significativa. Este hallazgo resalta la importancia de fortalecer las prácticas de gestión administrativa, ya que una gestión más eficaz no solo optimiza los procesos internos del SAT, sino que también puede conducir a un aumento en la eficiencia de la recaudación fiscal. Así, se refuerza la idea de que la mejora en la gestión administrativa puede tener un impacto directo en los ingresos tributarios, lo que es crucial para el desarrollo económico y la sostenibilidad fiscal en Lima.

4.4. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe un nivel de correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 18

Correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria del SAT.

		Planificación	Registro y fiscalización tributaria
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,747**
		N	,000
	Registro y fiscalización tributaria	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,747**
		N	,000

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

Los resultados de la correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria del SAT muestran un coeficiente de correlación de Spearman de 0,747, con un valor de significancia (p) de 0,000. Este alto coeficiente sugiere una correlación positiva fuerte entre ambas variables, lo que indica que a medida que la planificación se mejora, también se incrementa la eficacia en el registro y fiscalización tributaria.

La significancia estadística del resultado ($p < 0,01$) respalda la idea de que esta relación no es aleatoria y es altamente relevante. Esto implica que una gestión administrativa que priorice la planificación efectiva puede tener un impacto directo y positivo en las capacidades del SAT para realizar un registro y fiscalización tributaria más eficiente. Por lo tanto, se concluye que es fundamental fortalecer las prácticas de planificación dentro del SAT para mejorar la efectividad de su labor en la recaudación de impuestos.

4.5. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe un nivel de correlación entre la planificación y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la planificación y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 19

Correlación entre la planificación y la determinación de la deuda del SAT.

		Planificación	Determinación de la deuda
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000
	Determinación de la deuda	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000

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

Los resultados de la correlación entre la planificación y la determinación de la deuda del SAT indican una relación significativa y positiva. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,750, con un nivel de significancia de 0,000. Esto sugiere que a medida que la calidad de la planificación mejora, también lo hace la efectividad en la determinación de la deuda. Dado que el valor de p es inferior a 0,05, se puede afirmar que esta relación es estadísticamente significativa.

La fuerza de esta correlación, que se considera fuerte (cercana a 1), implica que una planificación más eficiente y organizada está asociada con un aumento en la capacidad del SAT para determinar adecuadamente las deudas tributarias. Este hallazgo resalta la importancia de implementar prácticas de planificación robustas en la gestión administrativa del SAT, ya que pueden influir positivamente en el proceso de recaudación de impuestos.

4.6. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe un nivel de correlación entre la planificación y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021

H1: Existe un nivel de correlación entre la planificación y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021

Tabla 20

Correlación entre la planificación y las notificaciones del SAT.

			Planificación	Notificaciones
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
	Notificaciones	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

La correlación entre la planificación y las notificaciones del SAT se presenta a través del coeficiente de correlación de Spearman, que es de 0,745. Este valor sugiere una correlación positiva fuerte entre ambas variables, lo que implica que a medida que mejora la planificación, también se incrementa la eficacia en el proceso de notificaciones.

El valor de significancia bilateral asociado a esta correlación es 0,000, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa y no es producto del azar. Con una muestra de 250 observaciones, este resultado sugiere que las estrategias de planificación implementadas en el SAT tienen un impacto considerable en la eficiencia de las notificaciones, lo que resalta la importancia de optimizar la planificación como una herramienta clave para mejorar la gestión administrativa y, en consecuencia, la recaudación de impuestos.

4.7. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe un nivel de correlación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 21

Correlación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria del SAT.

		Organización	Registro y fiscalización tributaria
Rho de Spearman	Registro y fiscalización tributaria	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,755**
		N	,000
	Organización	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,755**
		N	,000

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

La correlación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria del SAT revela un coeficiente de correlación de Spearman de 0,755, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, determinando un nivel correlacional positivo fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que mejora la organización dentro del SAT, también se observa un incremento en la efectividad del registro y la fiscalización tributaria.

Dado que el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula de que no existe correlación entre estas variables, confirmando así que hay una relación estadísticamente significativa. Esto implica que la eficacia de la organización administrativa tiene un impacto directo en la capacidad del SAT para llevar a cabo un registro y fiscalización tributaria más eficiente. Esta información es crucial para el diseño de estrategias que busquen optimizar la gestión organizativa con el fin de potenciar la recaudación de impuestos.

4.8. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe un nivel de correlación entre la organización y la determinación de la deuda para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la organización y la determinación de la deuda para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 22

Correlación entre la organización y la determinación de la deuda del SAT.

		Organización	Determinación de la deuda
Rho de Spearman	Determinación de la deuda	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,759**
		N	,000
	Organización	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,759**
		N	,000

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

El nivel correlacional entre la organización y la determinación de la deuda del SAT revelan un coeficiente de Spearman de 0,759, con un nivel de significancia (p) de 0,000. Este valor sugiere una correlación positiva fuerte entre ambas variables, lo que indica que a medida que mejora la organización dentro del SAT, también se observa una mejora en la determinación de la deuda.

El hecho de que el valor de significancia sea inferior a 0,05 respalda la hipótesis de que existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos dimensiones. En resumen, una gestión organizacional efectiva parece contribuir significativamente a la capacidad del SAT para determinar adecuadamente las deudas tributarias, lo que a su vez puede impactar positivamente en la recaudación de impuestos. Este hallazgo subraya la importancia de fortalecer las prácticas organizativas como un medio para mejorar el rendimiento fiscal de la institución.

4.9. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 6

Ho: No existe un nivel de correlación entre la organización y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la organización y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 23

Correlación entre la organización y las notificaciones del SAT.

		Organización	Notificaciones
Rho de Spearman	Notificaciones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,757**
		N	,000
	Organización	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,757**
		N	,000

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

Los resultados de la correlación entre la organización y las notificaciones del SAT en Lima, analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, revelan una relación fuerte y significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación obtenido es de 0,757, con un nivel de significancia bilateral de 0,000.

Este alto coeficiente sugiere que a medida que mejora la organización dentro del SAT, también se incrementan las efectivas notificaciones a los contribuyentes. La significancia del valor p ($p < 0,01$) respalda la robustez de esta correlación, indicando que es poco probable que los resultados sean el producto del azar. En resumen, estos hallazgos subrayan la importancia de una buena organización en la gestión administrativa del SAT, ya que influye positivamente en la efectividad de las notificaciones, lo que puede contribuir a una mejor recaudación de impuestos.

4.10. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 7

Ho: No existe un nivel de correlación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 24

Correlación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria del SAT.

		Dirección		Registro y fiscalización tributaria
Rho de Spearman	Registro y fiscalización tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
	Dirección	Coefficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Los resultados de la correlación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria del SAT revelan un coeficiente de correlación de Spearman de 0,760, con un nivel de significancia bilateral de 0,000. Este coeficiente indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que la calidad de la dirección mejora, también se incrementa la eficacia en el registro y fiscalización tributaria.

Dado que el valor de significancia es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos dimensiones de la gestión administrativa. Esto implica que las estrategias y prácticas efectivas en la dirección del SAT tienen un impacto considerable en el rendimiento del registro y la fiscalización tributaria. En resumen, los hallazgos sugieren que fortalecer la dirección podría contribuir significativamente a optimizar los procesos de recaudación de impuestos en la institución.

4.11. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 8

Ho: No existe un nivel de correlación entre la dirección y la determinación de la deuda para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la dirección y la determinación de la deuda para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 25

Correlación entre la dirección y la determinación de la deuda del SAT.

		Dirección	Determinación de la deuda
Rho de Spearman	Determinación de la deuda	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,762**
		N	,000
	Dirección	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,762**
		N	,000

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

Los resultados de la correlación entre la dirección y la determinación de la deuda del SAT en Lima, obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman, revelan una relación fuerte y significativa. El coeficiente de correlación fue de 0,762, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa.

Este hallazgo sugiere que, a medida que mejora la dirección dentro del SAT, también se incrementa la eficacia en la determinación de la deuda. La correlación positiva implica que una dirección más efectiva está asociada con una mayor precisión en la evaluación y establecimiento de las obligaciones tributarias. Este vínculo es crucial, ya que resalta la importancia de una gestión administrativa sólida para optimizar el proceso de recaudación de impuestos, lo que, a su vez, podría contribuir a mejorar los ingresos fiscales de la entidad.

4.12. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 9

Ho: No existe un nivel de correlación entre la dirección y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre la dirección y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 26

Correlación entre la dirección y las notificaciones del SAT.

		Dirección	Notificaciones
Rho de Spearman	Notificaciones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	,000
	Dirección	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	,000

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

Los resultados de la correlación entre la dirección y las notificaciones del SAT revelan una relación significativa y positiva, con un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.763$. Este valor indica una correlación fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que mejora la dirección dentro de la gestión administrativa del SAT, también se incrementa la eficacia de las notificaciones realizadas.

El nivel de significancia bilateral asociado a esta correlación es $p=0.000$, lo que es inferior al umbral de 0.05. Esto confirma que la correlación observada no es el resultado del azar y es estadísticamente significativa. En conjunto, estos hallazgos destacan la importancia de una dirección efectiva en la optimización de las notificaciones, lo que puede contribuir a mejorar la gestión administrativa y, en consecuencia, la recaudación de impuestos.

4.13. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 10

Ho: No existe un nivel de correlación entre el control y el registro y fiscalización tributaria para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre el control y el registro y fiscalización tributaria para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 27

Correlación entre el control y el registro y fiscalización tributaria del SAT.

		Control	Registro y fiscalización tributaria
Rho de Spearman	Registro y fiscalización tributaria	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,768**
		N	,000
	Control	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,768**
		N	,000

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

Los resultados de la correlación entre el control y el registro y fiscalización tributaria del SAT revelan una relación fuerte y significativa. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,768, lo que indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Este valor sugiere que, a medida que se mejora el control en la gestión administrativa, también se incrementa la efectividad en el registro y fiscalización tributaria.

La significancia bilateral de 0,000 refuerza esta conclusión, ya que es inferior al umbral de 0,05, indicando que la correlación observada es estadísticamente significativa. Esto implica que las acciones de control implementadas en el SAT tienen un impacto directo en la eficiencia de los procesos de registro y fiscalización tributaria, sugiriendo la necesidad de fortalecer estas prácticas de control para optimizar la recaudación fiscal. En resumen, estos resultados destacan

la importancia de un control efectivo como factor determinante en la mejora de la gestión tributaria dentro de la institución.

4.14. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 11

Ho: No existe un nivel de correlación entre el control y la determinación de la deuda para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre el control y la determinación de la deuda para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 28

Correlación entre el control y la determinación de la deuda del SAT.

			Control	Determinación de la deuda
Rho de Spearman	Determinación de la deuda	Coefficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
	Control	Coefficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Los resultados de la correlación entre el control y la determinación de la deuda en el SAT indican una relación positiva y significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,764, lo que sugiere una correlación fuerte entre estas dos variables. Este valor, acompañado de un nivel de significancia (p) de 0,000, confirma que la relación observada es estadísticamente significativa.

Esto implica que, a medida que se mejora el control en la gestión administrativa del SAT, también se observa un aumento en la precisión y efectividad en la determinación de la deuda tributaria. En otras palabras, un control más robusto en los procesos administrativos está asociado con una mejor capacidad para identificar y calcular las deudas tributarias, lo cual es crucial para optimizar la recaudación de impuestos. Esta información subraya la importancia

de fortalecer los mecanismos de control dentro de la gestión administrativa para mejorar la eficiencia en la recaudación tributaria.

4.15. Resultado inferencial para la prueba de hipótesis específica 12

Ho: No existe un nivel de correlación entre el control y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

H1: Existe un nivel de correlación entre el control y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.

Tabla 29

Correlación entre el control y las notificaciones del SAT.

		Control	Notificaciones
Rho de Spearman	Notificaciones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,767**
		N	,000
	Control	Coefficiente de correlación	250
		Sig. (bilateral)	,767**
		N	,000

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

La correlación entre el control y las notificaciones del SAT revela una relación significativa y fuerte, como lo indica el coeficiente de correlación de Spearman de 0,767. Este valor, que se aproxima a 1, sugiere que a medida que mejora el control en los procesos administrativos, también se incrementa la efectividad de las notificaciones.

Además, el valor de significancia bilateral de 0,000 es inferior al umbral de 0,05, lo que implica que la relación observada es estadísticamente significativa. Esto sugiere que existe una correlación positiva robusta entre ambas variables, lo que podría indicar que la implementación de prácticas de control más efectivas en el SAT contribuye a una mejora en la gestión de las notificaciones.

Estos resultados determinan la importancia del control administrativo en el fortalecimiento de los procesos de notificación dentro del SAT, lo que podría tener un impacto positivo en la recaudación de impuestos y en la percepción general de la gestión administrativa por parte de los contribuyentes.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En comparación con los resultados de este análisis sobre la Gestión Administrativa y Recaudación de Impuestos del SAT en Lima, se identifican tanto similitudes como diferencias en relación con estudios previos a nivel internacional.

En el caso de Nieves (2024), se evidencian deficiencias en la gestión administrativa, con problemas como la falta de registros y comprobantes de pago, lo que afecta negativamente la promoción del cumplimiento tributario en Paján. Al igual que en el SAT, donde un 33.3% de los trabajadores evaluó la recaudación como baja, el estudio de Nieves resalta la necesidad de mejorar la gestión para optimizar los resultados financieros. Ambos estudios coinciden en la importancia de fortalecer la gestión administrativa para mejorar la recaudación y eficiencia tributaria.

Por otro lado, Suárez et al. (2020) identifican una falta de estrategias efectivas en la gestión de impuestos municipales, lo cual se refleja en bajos niveles de recaudación y cultura tributaria. A diferencia del SAT, donde un 36.7% evaluó la gestión administrativa como media, en este estudio la recaudación se percibe por debajo del 50%. Sin embargo, ambos estudios destacan la importancia de implementar estrategias más eficientes y mejorar la comunicación con los contribuyentes para aumentar la recaudación.

El estudio de Solís e Hidalgo (2019) destaca una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa y la sostenibilidad financiera de las PYMES, con un coeficiente de $R=0.662$. Esta correlación es similar a la observada en el SAT, donde la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos también es significativa ($p=0.768$). Ambos estudios demuestran que una mejora en la gestión administrativa tiene un impacto directo y positivo en los resultados financieros de las organizaciones.

Solano (2018), aunque enfocado en la gestión académica, también identifica una correlación significativa entre la gestión y el desempeño. Si bien se trata de un sector distinto,

el hallazgo de que la gestión tiene un impacto directo en el rendimiento es comparable con los resultados del SAT, donde una gestión administrativa eficiente mejora la recaudación de impuestos.

En contraste, los hallazgos de Lara (2017) muestran un nivel de conocimiento elevado entre los encuestados sobre diversas dimensiones de la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Spearman casi perfecto (0.987). Esto difiere de los resultados del SAT, donde las percepciones sobre la gestión son más variadas, con solo un 30% evaluándola como alta. A pesar de las diferencias, ambos estudios subrayan la importancia de la gestión administrativa para lograr mejores resultados organizacionales.

Finalmente, el estudio de Velásquez et al. (2016) identifica graves deficiencias en la gestión administrativa y financiera, con una alta proporción de encuestados reportando problemas de comunicación y control, lo cual afecta directamente el desempeño empresarial. Al igual que en el SAT, donde un 33.3% percibe la gestión administrativa como baja, este estudio revela que las deficiencias en la gestión son un obstáculo importante para el crecimiento organizacional.

Los hallazgos del SAT muestran una correlación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos ($p=0.768$), lo que refuerza estudios previos que subrayan el impacto positivo de una gestión eficiente en los resultados financieros. Aunque el SAT presenta áreas de mejora, estas no son tan críticas como las identificadas en otros estudios, como los de Velásquez y Suárez. Además, los resultados resaltan la importancia de aplicar mejoras estratégicas en la gestión administrativa, alineándose con las recomendaciones de Nieves y Suárez, quienes enfatizan la necesidad de estrategias más efectivas para aumentar la recaudación y el cumplimiento tributario.

Además, los resultados de este trabajo investigativo respaldan y amplían las conclusiones de estos antecedentes. De esta manera, se destaca la importancia de una gestión

administrativa efectiva en la mejora de la recaudación de impuestos y la satisfacción de los contribuyentes. Esto sugiere que las estrategias de gestión y la cultura tributaria son factores clave que deben considerarse en la gestión de impuestos. Además, la investigación proporciona datos específicos y una correlación muy fuerte entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en el ámbito empresarial, lo que refuerza la importancia de esta relación.

Por otro lado, al comparar los resultados sobre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima con estudios nacionales previos, se observan patrones comunes y algunas diferencias. En el estudio de Gutiérrez (2020), también se identificó una relación significativa entre la gestión tributaria y la recaudación de impuestos prediales, con un valor de significancia de 0.036, lo que confirma la tendencia observada en el SAT de Lima. Sin embargo, en el estudio de Márquez (2018), un 85% de los encuestados coincidió en que las estrategias de gestión impactan de manera positiva en la recaudación de tributos en Lima Metropolitana, un hallazgo que también se refuerza en el presente estudio del SAT, donde la correlación estadística confirma este efecto.

Por otro lado, el estudio de Altamirano y Montenegro (2018) encontró una correlación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación, con un coeficiente de Pearson de $r = 0.785$ y un análisis ANOVA que destacó el impacto notable de la gestión en la recaudación tributaria, lo cual es coherente con los resultados obtenidos en Lima. Finalmente, el estudio de Failoc (2017) sobre el SAT de Tarapoto mostró que un 40% de los participantes evaluó la gestión como regular, mientras que solo un 28% se sentía satisfecho con el servicio, identificando una falta de supervisión y resolución de quejas, lo cual difiere de los niveles de satisfacción en Lima, pero resalta la importancia de una buena gestión para mejorar la percepción del contribuyente.

En general, las comparaciones con estos estudios nacionales refuerzan la idea de que una gestión administrativa eficiente influye significativamente en la recaudación fiscal, y su

mejora no solo optimiza los procesos internos, sino que también puede aumentar la satisfacción de los contribuyentes. Las implicancias de estos hallazgos sugieren que fortalecer la gestión en el SAT de Lima contribuiría a una recaudación más eficiente y efectiva, como lo destacan tanto en los estudios previos como en la investigación actual.

VI. CONCLUSIONES

6.1. En cuanto al objetivo general de determinar la correlación entre las variables gestión administrativa y recaudación de impuestos del SAT, los datos fueron analizados utilizando la prueba estadística Rho de Spearman. El resultado arrojó un valor de significancia de 0.000, lo cual, al ser menor que el umbral crítico de 0.05, confirma que existe una relación significativa entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.768, lo que indica una relación positiva muy fuerte. Este resultado evidencia que, a medida que la gestión administrativa mejora, también se incrementa de manera significativa la recaudación de impuestos en el SAT. Por lo tanto, se puede concluir que una gestión administrativa eficaz tiene un impacto directo y positivo sobre el proceso de recaudación tributaria. Este hallazgo es particularmente relevante, ya que sugiere que optimizar las prácticas administrativas no solo contribuye a una mayor eficiencia en los procesos internos, sino que también podría potenciar los ingresos fiscales, lo cual es clave para la sostenibilidad financiera y el desarrollo económico de la entidad.

6.2. En relación con el primer objetivo específico, que busca determinar la correlación entre la dimensión planificación y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, los datos fueron analizados mediante la prueba estadística de Rho de Spearman. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, lo cual, al ser menor que 0.05, indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos categorías evaluadas. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.747, lo que revela una relación positiva considerable entre estas variables. Por lo tanto, se concluye que hay un nivel significativo de correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria en la recaudación de impuestos del SAT en 2021. Este hallazgo resalta la importancia de una adecuada planificación para mejorar los procesos de registro y fiscalización, lo que a su vez contribuye a una mayor eficiencia en la recaudación tributaria.

6.3. El objetivo específico 2 se centra en determinar la correlación entre la dimensión planificación y la determinación de la deuda en la recaudación de impuestos del SAT. Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, que arrojó un valor de significancia de 0.000, indicando una relación significativa, ya que es inferior a 0.05. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.750, lo que sugiere una relación positiva considerable entre la planificación y la determinación de la deuda. Esto implica que, a medida que se mejora la planificación en el SAT, también se optimiza la determinación de la deuda en la recaudación de impuestos. En consecuencia, se destaca la importancia de adoptar prácticas de planificación más efectivas para mejorar la eficiencia en la recaudación fiscal en 2021.

6.4. En relación con el objetivo específico 3, que se centra en determinar la correlación entre la dimensión planificación y las notificaciones en la recaudación de impuestos del SAT, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados obtenidos muestran un valor de significancia de 0.000, que, al ser inferior a 0.05, indica una relación significativa entre las categorías analizadas. Además, el coeficiente de correlación calculado entre la planificación y las notificaciones alcanzó un valor de 0.745, lo que sugiere una correlación positiva muy fuerte. Esto implica que a medida que se mejora la planificación en el SAT, también se observan mejoras en las notificaciones relacionadas con la recaudación de impuestos. En consecuencia, se puede concluir que existe un nivel considerable de correlación entre estas dos dimensiones, lo que resalta la importancia de una planificación efectiva para optimizar los procesos de notificación y, por ende, mejorar la recaudación fiscal en el contexto del SAT en 2021. Este hallazgo subraya la necesidad de implementar estrategias de planificación robustas, ya que estas pueden contribuir significativamente a la eficiencia y efectividad de las acciones del SAT en la recaudación de impuestos.

6.5. Respecto al objetivo específico 4, que se centra en determinar la correlación entre la dimensión de organización y el registro y fiscalización tributaria en la recaudación de

impuestos del SAT, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman para analizar los datos. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, lo que indica que, dado que es menor a 0.05, existe una relación estadísticamente significativa entre las categorías evaluadas. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.755, lo que sugiere una relación positiva considerable entre la organización y el registro y fiscalización tributaria. Este hallazgo implica que a medida que mejora la organización dentro del SAT, también se observa un incremento en la efectividad del registro y la fiscalización tributaria, lo que puede resultar en una recaudación de impuestos más eficiente. En consecuencia, se puede concluir que la dimensión de organización es un factor clave que influye en la capacidad del SAT para llevar a cabo una fiscalización efectiva y un registro adecuado, contribuyendo así a la optimización de la recaudación de impuestos en el año 2021.

6.6. En relación con el objetivo específico 5, que busca determinar la correlación entre la dimensión de organización y la determinación de la deuda en la recaudación de impuestos del SAT, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados revelaron un valor de significancia de 0.000, lo que, al ser inferior al umbral de 0.05, indica una relación significativa entre las categorías analizadas. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.759, lo que sugiere una relación positiva considerable entre la organización y la determinación de la deuda. Este hallazgo destaca la importancia de una adecuada organización dentro del SAT, ya que influye directamente en la capacidad para establecer y gestionar adecuadamente las deudas tributarias, lo cual es fundamental para mejorar la recaudación de impuestos en el año 2021. Estos resultados sugieren que fortalecer la dimensión organizativa podría optimizar los procesos de determinación de deudas, contribuyendo a una mayor eficiencia en la recaudación fiscal.

6.7. En relación con el objetivo específico 6, que se enfoca en determinar la correlación entre la dimensión de organización y las notificaciones de la recaudación de

impuestos del SAT, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, lo que, al ser inferior al umbral de 0.05, indica una relación significativa entre las categorías analizadas. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.757, lo que sugiere que existe una correlación positiva muy fuerte entre la organización y las notificaciones de recaudación de impuestos del SAT. Este hallazgo implica que una mejor organización en los procesos administrativos se asocia con un incremento en la eficacia de las notificaciones, lo que, a su vez, puede influir positivamente en la recaudación tributaria. Por lo tanto, se concluye que existe un nivel considerable de correlación entre la organización y las notificaciones en el contexto de la recaudación de impuestos del SAT en 2021, resaltando la importancia de optimizar la estructura organizativa para mejorar los resultados fiscales.

6.8. En relación con el objetivo específico 7, que busca determinar la correlación entre la dimensión de dirección y el registro y fiscalización tributaria en la recaudación de impuestos del SAT, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados obtenidos revelaron un valor de significancia de 0.000, lo que indica que, al ser este valor menor a 0.05, existe una relación estadísticamente significativa entre las categorías analizadas. Además, el coeficiente de correlación resultó ser 0.760, lo que sugiere una relación positiva considerable. Este hallazgo implica que a medida que se mejora la dirección dentro del SAT, también se observa una mejora en el registro y fiscalización tributaria, lo que podría conducir a una recaudación de impuestos más efectiva. Por lo tanto, se puede concluir que hay un nivel de correlación significativo entre la dimensión de dirección y los procesos de registro y fiscalización tributaria en el SAT durante el año 2021. Estos resultados resaltan la importancia de una gestión de dirección sólida para optimizar los procesos de fiscalización y, en última instancia, mejorar la recaudación tributaria.

6.9. En relación con el objetivo específico 8, que busca determinar la correlación entre la dimensión de dirección y la determinación de la deuda en la recaudación de impuestos

del SAT, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, indicando una relación significativa, ya que es menor que 0.05. Además, se calculó un coeficiente de correlación de 0.762, lo que sugiere una relación positiva considerable. Esto implica que una dirección más sólida en el SAT se asocia con una mayor precisión en la determinación de la deuda tributaria, lo cual es fundamental para mejorar la efectividad en la recaudación de impuestos. En resumen, se concluye que existe una correlación significativa entre la dirección y la determinación de la deuda, lo que subraya la importancia de una gestión efectiva para optimizar los procesos de recaudación.

6.10. En relación con el objetivo específico 9, que busca determinar la correlación entre la dimensión dirección y las notificaciones de la recaudación de impuestos del SAT, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman para analizar los datos obtenidos. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, lo que indica que este valor es significativamente menor que el umbral de 0.05. Esto sugiere que hay una relación significativa entre las categorías evaluadas. Además, se constató que el coeficiente de correlación entre las dimensiones analizadas fue de 0.763, lo que señala que la relación es positiva y muy fuerte. Este hallazgo permite concluir que existe un alto nivel de correlación entre la dimensión de dirección y las notificaciones relacionadas con la recaudación de impuestos en el SAT durante el año 2021. Este resultado no solo refuerza la importancia de una gestión directiva eficaz en el contexto del SAT, sino que también destaca cómo una dirección adecuada puede influir positivamente en la efectividad de las notificaciones, lo cual es fundamental para mejorar la recaudación fiscal y fomentar el cumplimiento tributario entre los contribuyentes.

6.11. En relación con el objetivo específico 10, que busca determinar la correlación entre las dimensiones de control y el registro y fiscalización tributaria en la recaudación de impuestos del SAT, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman para procesar los datos obtenidos. Los resultados indicaron un valor de significancia de 0.000, lo que, al ser inferior a

0.05, evidencia una relación estadísticamente significativa entre las categorías analizadas. Además, el coeficiente de correlación resultó ser de 0.768, lo que sugiere una relación positiva considerable entre el control y el registro y fiscalización tributaria. Esta correlación indica que, a medida que se fortalece el control dentro del SAT, también mejora la efectividad en el registro y fiscalización de los impuestos recaudados. En conclusión, los hallazgos reflejan un vínculo importante entre estas dimensiones, lo que resalta la relevancia de implementar estrategias de control más robustas para optimizar la recaudación de impuestos y, por ende, contribuir a una gestión administrativa más eficiente del SAT en 2021.

6.12. En relación con el objetivo específico 11, que busca determinar la correlación entre las dimensiones de control y la determinación de la deuda en la recaudación de impuestos del SAT, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados obtenidos revelaron un valor de significancia de 0.000, lo que, al ser menor a 0.05, indica una relación significativa entre las variables analizadas. Además, el coeficiente de correlación se estableció en 0.764, lo que sugiere una relación positiva considerable entre las dimensiones de control y la determinación de la deuda. Este hallazgo implica que a medida que se fortalece el control en los procesos de gestión administrativa del SAT, también se mejora la capacidad para determinar la deuda tributaria de manera más efectiva. La correlación observada sugiere que una mayor supervisión y un control más riguroso sobre las actividades administrativas pueden contribuir a una identificación más precisa y rápida de las deudas fiscales, lo que a su vez podría resultar en un aumento en la recaudación de impuestos. Por lo tanto, estos resultados destacan la importancia de implementar prácticas de control robustas dentro del SAT, ya que no solo impactan en la gestión de la deuda tributaria, sino que también pueden optimizar los procesos de recaudación y mejorar la eficiencia general del sistema tributario.

6.13. En relación con el objetivo específico 12, que busca determinar la correlación entre las dimensiones de control y las notificaciones en la recaudación de impuestos del SAT,

se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados obtenidos revelan un valor de significancia de 0.000, lo cual, al ser menor a 0.05, indica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.767, lo que sugiere que la relación entre el control y las notificaciones es positiva y muy fuerte. Este hallazgo implica que un mejor control en los procesos administrativos del SAT se asocia con un incremento en la efectividad de las notificaciones relacionadas con la recaudación de impuestos. En otras palabras, cuando se implementan medidas de control más efectivas, se observa un impacto positivo en la gestión de notificaciones, lo que podría conducir a una mayor eficiencia en la recaudación fiscal. Así, se destaca la importancia de fortalecer los mecanismos de control dentro del SAT, ya que esto no solo mejora la comunicación con los contribuyentes, sino que también contribuye a optimizar los procesos de recaudación de impuestos. Este vínculo resalta la necesidad de que la institución priorice la implementación de estrategias de control que potencien su capacidad de notificación y, en consecuencia, su eficacia en la recaudación tributaria en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. A partir de la conclusión de que una gestión administrativa eficaz mejora la recaudación tributaria, se recomienda al SAT de Lima implementar un programa integral para optimizar dicha gestión. Este programa debería incluir la capacitación continua del personal en gestión administrativa, atención al contribuyente y uso de tecnologías de la información, con el fin de aumentar la eficiencia en la recaudación. Se sugiere también adoptar tecnologías avanzadas mediante la inversión en sistemas de información y software de gestión que faciliten el registro y seguimiento de la recaudación, mejorando así la transparencia y reduciendo errores. Es fundamental establecer estrategias de supervisión y control interno más rigurosas para asegurar la consistencia de los procesos administrativos y permitir una recaudación más efectiva, así como la identificación oportuna de deudas tributarias. Además, es importante fortalecer la comunicación entre las distintas áreas del SAT y con los contribuyentes, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por último, se debe establecer indicadores de desempeño que midan la eficacia de las prácticas administrativas, permitiendo ajustes continuos alineados con los objetivos de recaudación. La implementación de estas recomendaciones mejorará la eficiencia operativa del SAT y potencializará los ingresos fiscales, contribuyendo así a la sostenibilidad financiera y al desarrollo económico de la entidad y del país.

7.2. Se recomienda al SAT de Lima priorizar la implementación de prácticas de planificación efectivas en sus procesos administrativos. Esto implica desarrollar estrategias robustas que optimicen el registro y la fiscalización tributaria, lo cual contribuirá a mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos. Fomentar una cultura de planificación estratégica permitirá al SAT no solo maximizar sus resultados fiscales, sino también responder de manera más efectiva a las necesidades de los contribuyentes, garantizando una gestión tributaria más eficiente y efectiva en el contexto del año 2021 y más allá.

7.3. A partir de los hallazgos sobre la relación entre la organización del SAT y su efectividad en el registro y fiscalización tributaria, se recomienda implementar un plan estratégico que enfoque en la optimización de la estructura organizativa. Esto implica evaluar y redefinir los procesos internos, promoviendo una cultura de mejora continua que favorezca la comunicación y colaboración entre las diferentes áreas del SAT. Adicionalmente, es crucial capacitar al personal en herramientas de gestión y fiscalización que les permitan desempeñar sus funciones de manera más eficiente. Estas acciones no solo contribuirán a una mejor gestión de las deudas tributarias, sino que también facilitarán un incremento en la recaudación de impuestos, fortaleciendo la capacidad del SAT para cumplir con sus objetivos fiscales en 2021 y más allá.

7.4. Se recomienda que el SAT implemente estrategias de gestión directiva más efectivas, enfocadas en la capacitación y el desarrollo de habilidades de liderazgo entre los directivos. Estas acciones deben buscar no solo mejorar los procesos de registro y fiscalización tributaria, sino también optimizar la precisión en la determinación de la deuda tributaria. Además, es fundamental fortalecer la comunicación interna y la coordinación entre los diferentes departamentos, lo que permitirá una mayor agilidad en la toma de decisiones y en la implementación de políticas. Al centrar esfuerzos en una dirección sólida y eficaz, el SAT podrá mejorar significativamente la efectividad de las notificaciones y fomentar un mayor cumplimiento tributario, lo que, en última instancia, se traducirá en una recaudación fiscal más efectiva.

7.5. Se recomienda que el SAT de Lima implemente de manera urgente y decidida estrategias de control más robustas y efectivas en sus procesos de gestión administrativa y recaudación de impuestos. Estas estrategias deben incluir una supervisión rigurosa y continua de las actividades tributarias, lo que facilitará la identificación precisa de las deudas fiscales y mejorará la comunicación con los contribuyentes. Al fortalecer estos mecanismos de control,

el SAT no solo podrá optimizar la eficacia de la recaudación, sino también promover un ambiente de cumplimiento tributario más positivo, lo que, a su vez, contribuirá al fortalecimiento de la confianza pública en la gestión fiscal y en la administración tributaria en general. Implementar estas recomendaciones permitirá al SAT maximizar su capacidad recaudatoria y asegurar una gestión administrativa más eficiente durante el año 2021 y en los siguientes.

VIII. REFERENCIAS

- Achile, D. (2022). *Instituciones de derecho tributario*. Olejnik
- Alarco, G. (28 de mayo de 2020). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Covid-19*.
<https://bit.ly/3GTwLaP>
- Alfaro, J. (2010). *Administración Municipal*. Centro de estudios.
- Altamirano, L., y Montenegro, R. (2018). *La gestión administrativa y su influencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo – 2016* [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán.
- Aquino, M. (2013). *Manual de gestión tributaria guía didáctica para estudiantes (Vol. 1)*. Dirección general de impuestos internos.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Infinite Study.
- Avellon, B. (2015). *La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del análisis envolvente de datos* [Tesis de doctoral]. Universidad de Valladolid.
- BBC. (22 de diciembre de 2020). *Las 6 economías de América Latina que más cayeron en 2020*. <https://bbc.in/329XaCi>
- Baddeley, M. (2021). *La economía del comportamiento Una breve introducción*. Ediciones UC.
- Baque, E., Salazar, G. y Jaime, M. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Avances*, 22(1), 1-9.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869115004>
- Barbosa, A., Mar, C. y Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Patria Educación.

- Bueno, R., Ramos, M., y Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración*. Dirección General de Escuelas Preparatorias.
- Casablanca, C. (2016). *Manual de procedimientos de gestión y recaudación tributaria*. El Consultor de los Ayuntamientos. <https://acortar.link/TuXHMc>
- Cayatopa, L. (2021). Perú: Determinación de la brecha de recaudación potencial de los impuestos y arbitrios municipales, 2014-2021. *Quipukamayoc*, 29(60), 61-72. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i60.20535>
- Cordero, J., Díaz, C., Pedraja, F. y Polo, C. (2020). Tributos cedidos y eficiencia en la gestión tributaria de las Comunidades Autónomas. *Review of Public Economics*, 232(1), 75-112. <https://doi.org/10.7866/hpe-rpe.20.1.4>
- Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- De Cesare, C. (2016). *Sistemas del Impuesto Predial en América Latina y El Caribe*. Lincoln Institute Of Land Policy.
- Diario El Comercio. (7 de setiembre de 2020). *La recaudación y la pandemia*. <https://acortar.link/zd3EM5>
- Failoc, F. (2017). *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Fouad, S. (2020). *Conducta económica. Descubriendo la psicología de las opciones financieras, una guía de economía del comportamiento*. Mil Millones De Conocimientos
- González, E. (2021). *Evolución histórica de la psicología económica*. Pearson
- Guerrero, R., y Noriega, H. (2015). Impuesto predial. Factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC*, 36(1), 71-80. <https://bit.ly/3ISB6gw>

- Guerrero, Y. (2010). *Analizar la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Tovar del estado Mérida*. Universidad de los andes. .
- Guerrero, G. y Guerrero, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Patria Educación.
- Gutierrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 165-176. <https://bit.ly/3DUx57C>
- Hernández, D. (2015). *Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio de San Diego*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Carabobo.
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.
- INEI. (2 de febrero de 2021). *Informe Técnico. Producción Nacional 2020*. <https://bit.ly/33pzbzB>
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, 8(2), 144-157. <https://bit.ly/3Rw3mcg>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Márquez, F. (2018). *Estrategia de gestión para mejorar la recaudación municipal en Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Mayorga, M., Leguisamo, E., López, M. y Espinosa, M. (2020). La gestión tributaria en cajas de ahorros como herramienta de control. *Visionario Digital*, 4(2), 22-39. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i2.1213>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial.

- Nieves, G. (2024). *Gestión administrativa y su incidencia en recaudación de Impuestos del área de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paján*. [Tesis de pregrado]. Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://acortar.link/rdZBb4>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación*. Marcombo.
- Reyes, E. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing, Incorporated.
- Robbins, S., y Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administracion: Conceptos Esenciales y Aplicación (3era ed.)*. Pearson Educación.
- Robbins, S., Decenzo, D., y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones (8va ed.)*. Pearson Educación.
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Salazar, J., Mejias, N., y Abbout, F. (17 de octubre de 2013). *Gestión Administrativa*. <https://bit.ly/3ssQDxV>
- Santaolaya, M. (2021). *Supuestos prácticos de recaudación tributaria*. Centro de Estudios Financieros (CEF)
- SAT. (3 de agosto de 2021). *Información de impuesto predial y arbitrios*. Servicio de Administración Tributaria: <https://acortar.link/csNROE>
- SAT. (2020). *Memoria Institucional 2020*. Servicio de Administración Tributaria: <https://www.sat.gob.pe/WebSiteV9/Noticias/aid/662>
- Scartascini, C. (1 de diciembre de 2016). *Economía del comportamiento para mejores políticas públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo: <https://bit.ly/3EWeZmQ>
- Serrano, F. (2021). *Inteligencia artificial y administración tributaria: eficiencia administrativa y defensa de los derechos de los contribuyentes*. ARANZADI / CIVITAS

- Solano, M. (2018). *Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grado del Instituto Colombiano Venezolano*. [Tesis de maestría]. Universidad de Montemorelos.
- Solís, V., e Hidalgo, H. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la pymes sector manufactureo de Manabi. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 59-69. <https://bit.ly/3wQkD84>
- Suarez, H., Palomino, G. y Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635-654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Velásquez, B., Ponce, V., y Franco, M. (2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 10(2), 15-20. <https://bit.ly/3B6Gwl5>
- Zacarías, H. y Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Amazon Digital Services LLC - Kdp

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis General Existe un nivel de correlación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	V1= Gestión administrativa	Planificación	• Racionalidad • Flexibilidad • Rentabilidad • Participación • Determinación de políticas y procedimientos • Determinación de programas y presupuestos	1-10	Deficiente Eficiente Muy eficiente	Enfoque: cuantitativo Tipo: Descriptivo Diseño: No experimental, de corte transversal. Nivel: Correlacional Población: 713 trabajadores pertenecientes a todas las áreas del SAT Muestra: 250 trabajadores pertenecientes a todas las áreas del SAT Técnica. Encuesta Instrumentos. Cuestionarios Estadísticas: SPSS V25 Análisis descriptivo: distribución de frecuencias, diagrama de Barras Análisis inferencial: Por ser variables cuantitativas se realizará la prueba estadística no paramétrica p (rho) de Spearman o pearson según la muestra
Problemas Específicos Problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la planificación con el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivos Específicos Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específicas Hipótesis específica 1: Existe un nivel de correlación entre la planificación y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.		Organización	• Adaptación • Innovación y simplificación de las funciones • Continuidad • Especialización • Jerarquía • Objetivos • Agrupación de actividades • Asignación de responsabilidades	11-20		
Problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la planificación con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la planificación y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 2: Existe un nivel de correlación entre la planificación y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.		Dirección	• Autoridad • Responsabilidad y toma de decisiones • Disciplina • Dirección y liderazgo • Dirigir el objetivo • Armonía y comunicación	21-30		
Problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona la planificación con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la planificación y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 3: Existe un nivel de correlación entre la planificación y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021		Control	• Establecimiento de estándares • Medición • Acciones correctivas	31-35		
Problema específico 4: ¿De qué manera se relaciona la organización con el registro y fiscalización tributaria de la	Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria de la	Hipótesis específica 4: Existe un nivel de correlación entre la organización y el registro y fiscalización tributaria de						

recaudación de impuestos del SAT, 2021?	recaudación de impuestos del SAT, 2021.	impuestos del SAT, 2021.	V2= Recaudación de impuestos	Registro y fiscalización tributaria	• Índices de morosidad • valores tributarios • Convenios de fraccionamiento • Modalidades de pago • Aprobación de beneficios tributarios • Divulgación de información sobre la recaudación • Ejecución coactiva de la deuda	1-10	Bajo Medio Alto	
Problema específico 5: ¿De qué manera se relaciona la organización con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la organización y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 5: Existe un nivel de correlación entre la organización y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.		Determinación de la deuda	• Instrumentos de registro deuda • Instrumentos de registro impuesto • Depuración de datos • Fiscalización tributaria	11-20		
Problema específico 6: ¿De qué manera se relaciona la organización con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 6: Determinar la relación entre la organización y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 6: Existe un nivel de correlación entre la organización y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021		Notificaciones	• Emisión de cuponeras o cartillas de liquidación • Prórroga de la fecha de vencimiento de pago al contado • Prórroga de la fecha de vencimiento de pago 1ra. Cuota • Notificación de los valores tributarios	21-28		
Problema específico 7: ¿De qué manera se relaciona la dirección con el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 7: Determinar la relación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 7: Existe un nivel de correlación entre la dirección y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.						
Problema específico 8: ¿De qué manera se relaciona la dirección con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 8: Determinar la relación entre la dirección y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 8: Existe un nivel de correlación entre la dirección y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.						
Problema específico 9: ¿De qué manera se relaciona la dirección con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 9: Determinar la relación entre la dirección y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 9: Existe un nivel de correlación entre la dirección y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021						
Problema específico 10: ¿De qué manera se relaciona el control con el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 10: Determinar la relación entre el control y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 10: Existe un nivel de correlación entre el control y el registro y fiscalización tributaria de la recaudación de impuestos del SAT, 2021.						
Problema específico 11: ¿De qué manera se relaciona el control con la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 11: Determinar la relación entre el control y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.	Hipótesis específica 11: Existe un nivel de correlación entre el control y la determinación de la deuda correspondiente a la recaudación de impuestos del SAT, 2021.						

SAT, 2021?	SAT, 2021.	Hipótesis específica 12: Existe un nivel de correlación entre el control y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021						
Problema específico 12: ¿De qué manera se relaciona el control con las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021?	Objetivo específico 12: Determinar la relación entre el control y las notificaciones para la recaudación de impuestos del SAT, 2021							

Anexo B: Instrumentos

Estimado cliente

Las siguientes afirmaciones forman parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre la **Gestión Administrativa y la Recaudación de Impuestos del SAT 2021**. Las respuestas serán completamente anónimas; por tal motivo, le pedimos responder con sinceridad y marcar con una x la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: PLANIFICACIÓN						
1	Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas.					
2	Se planifican programas de desarrollo institucional					
3	Los colaboradores planifican y programan estrategias y acciones a fin de lograr un alto nivel de recaudación					
4	Los planes establecidos son adaptables de acuerdo a las circunstancias que surgen					
5	Los planes establecidos permiten la participación del personal en el campo para asegurar un resultado eficiente					
6	Se realizan planes de sensibilización a la población para la recaudación tributaria, charlas y exposiciones					
7	El SAT cuenta con un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo para la recaudación de los impuestos					
8	Las metas de recaudación de impuestos son alcanzables					
9	La planeación de actividades de fiscalización sobre las inspecciones contribuye a la adecuada recaudación de impuestos					
10	Las políticas y procedimientos son establecidos de acuerdo a la opinión de todos los integrantes de la institución					
D2: ORGANIZACIÓN						
11	La organización del trabajo se desarrolla de manera eficiente ya que se coordinan los recursos y actividades que facilitan el trabajo					
12	Las formas de organización interna son eficientes dentro del SAT mediante una estructura orgánica idónea que facilita el logro de los objetivos					

13	Se aplican métodos modernos que permitan la simplificación de la realización del trabajo					
14	Se establece claramente la jerarquía y los niveles de autoridad de la institución dando a conocer la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo					
15	Se organizan eventos de capacitación en materia de recaudación de impuestos orientada a los trabajadores a fin de generar nuevos conocimientos y capacidad competitiva					
16	La labor de los trabajadores está limitada a la ejecución de actividades que le competen en su área					
17	Se cuenta con un cronograma de trabajo que ayude a organizar la labor diaria y periódica del área					
18	Se han establecido mecanismos que permitan entablar comunicación con el personal para lograr los planes establecidos					
19	Las sub gerencias participan en el proceso de organización de campañas para la recaudación de impuestos y promover la conciencia tributaria					
20	Se utilizan los recursos suficientes para la organización del proceso de recaudación de impuestos					
D₃ DIRECCIÓN						
21	Las indicaciones que recibe el personal por el jefe son acatadas y cumplidas					
22	Está conforme con los lineamientos y metodologías de trabajo desarrollados por los funcionarios					
23	Se logra los objetivos institucionales para la ejecución del proceso de recaudación de impuestos en el menor tiempo y utilización de recursos					
24	El SAT utiliza los recursos suficientes para la ejecución del proceso de recaudación de impuestos					
25	Las gerencias apoyan en la dirección de campañas para promover la conciencia tributaria y recaudación de impuestos					
26	Las decisiones son tomadas con la participación de todos los trabajadores					
27	Se desarrollan programas motivacionales con el propósito de generar la mayor productividad del personal					
28	El liderazgo imperante en la institución busca el logro satisfactorio de las metas y objetivos					
29	Se establecen canales de comunicación entre el personal que permita divulgar información y mensajes de forma clara y precisa					
30	Los directivos tienen la responsabilidad de supervisar el trabajo del personal en todo momento					

D4: CONTROL						
31	Los encargados de cada área establece mecanismos para corroborar que se están cumpliendo con las responsabilidades establecidas a cada uno del personal					
32	La supervisión al sistema de recaudación es idónea					
33	Se utiliza los recursos suficientes para el control del proceso de recaudación de impuestos					
34	Se realiza la comparación de los resultados reales con los programados					
35	Se detectan falencias para su corrección oportuna del mismo					
Nº	V2: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: REGISTRO Y FISCALIZACION TRIBUTARIA						
1	Considera que los contribuyentes conocen sobre el pago de sus impuestos y los realiza dentro de los plazos establecidos en los plazos establecidos					
2	Se desarrollan campañas para impulsar los beneficios tributarios o amnistía por deuda a través de convenios de fraccionamiento con el propósito de dar facilidades de pago al contribuyente					
3	La información brindada al contribuyente por el asesor tributario fomenta una mejora en la recaudación tributaria. Además, se informa a la población sobre el destino de los impuestos recaudados través de los diversos medios de comunicación física y virtual					
4	La simplificación administrativa ayuda al contribuyente a realizar sus declaraciones y cumplir con sus impuestos en los plazos establecidos.					
5	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización de impuestos					
6	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria					
7	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones					
8	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuestos para efectuar fiscalizaciones					
9	Como parte de la gestión se utiliza el indicador de morosidad (%) de los impuestos municipales recaudados					
10	La institución traslada a ejecución coactiva la deuda generada por cada impuesto					
D2: DETERMINACIÓN DE LA DEUDA						
11	Se organiza orientaciones sobre recaudación de impuestos, a fin de que se mantengan actualizados sus datos y registrarse en el padrón de contribuyentes					

12	Existe la participación de los contribuyentes en las charlas informativas					
13	Las charlas de sensibilización a los contribuyentes permiten incrementar la base tributaria					
14	La clasificación de los contribuyentes ayuda a una mejora en la recaudación de impuestos.					
15	El SAT aplica mecanismos para exigir el pago de impuestos					
16	El SAT tiene sistemas informáticos que le permite consultar si los contribuyentes se encuentran al día en sus pagos de impuestos					
17	Un mayor número de acciones de fiscalización incidirá favorablemente en la recaudación de impuestos					
18	El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el proceso de registro de los contribuyentes y para el proceso de determinación del impuesto					
19	El área responsable realiza la depuración correspondiente de los datos con el propósito de detectar y corregir errores					
20	La fiscalización tributaria ha permitido hasta la fecha determinar eficientemente el número de contribuyentes morosos, así como el monto de la deuda					
D₃ NOTIFICACIONES						
21	La notificación sobre la fiscalización fomenta el cumplimiento de las declaraciones y la recaudación del impuesto.					
22	La notificación de cobranza al administrado se realiza según lo indicado al momento de su declaración jurada, por parte de la administración tributaria.					
23	El SAT realiza las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pago					
24	El SAT tiene establecido una meta de notificaciones para la recaudación tributaria					
25	El SAT cuenta con un registro de zonas críticas para notificaciones sobre los tributos					
26	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de los impuestos al contado					
27	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de la primera cuota de los impuestos					
28	Se verifica los resultados de las notificaciones de los valores tributarios					

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: PLANIFICACIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas.	X		X		X		
2	Se planifican programas de desarrollo institucional	X		X		X		
3	Los colaboradores planifican y programan estrategias y acciones a fin de lograr un alto nivel de recaudación	X		X		X		
4	Los planes establecidos son adaptables de acuerdo a las circunstancias que surgen	X		X		X		
5	Los planes establecidos permiten la participación del personal en el campo para asegurar un resultado eficiente	X		X		X		
6	Se realizan planes de sensibilización a la población para la recaudación tributaria, charlas y exposiciones	X		X		X		
7	El SAT cuenta con un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo para la recaudación de los impuestos	X		X		X		
8	Las metas de recaudación de impuestos son alcanzables	X		X		X		
9	La planeación de actividades de fiscalización sobre las inspecciones contribuye a la adecuada recaudación de impuestos	X		X		X		
10	Las políticas y procedimientos son establecidos de acuerdo a la opinión de todos los integrantes de la institución	X		X		X		
	D2: ORGANIZACIÓN							
11	La organización del trabajo se desarrolla de manera eficiente ya que se coordinan los recursos y actividades que facilitan el trabajo	X		X		X		
12	Las formas de organización interna son eficientes dentro del SAT mediante una estructura orgánica idónea que facilita el logro de los objetivos	X		X		X		
13	Se aplican métodos modernos que permitan la simplificación de la realización del trabajo	X		X		X		
14	Se establece claramente la jerarquía y los niveles de autoridad de la institución dando a conocer la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo	X		X		X		

15	Se organizan eventos de capacitación en materia de recaudación de impuestos orientada a los trabajadores a fin de generar nuevos conocimiento y capacidad competitiva	X		X		X		
16	La labor de los trabajadores está limitado a la ejecución de actividades que le competen en su área	X		X		X		
17	Se cuenta con un cronograma de trabajo que ayude a organizar la labor diaria y periódica del área	X		X		X		
18	Se han establecidos mecanismos que permitan entablar comunicación con el personal para lograr los planes establecidos	X		X		X		
19	Las sub gerencias participan en el proceso de organización de campañas para la recaudación de impuestos y promover la conciencia tributaria	X		X		X		
20	Se utiliza los recursos suficientes para la organización del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
D3: DIRECCIÓN								
21	Las indicaciones que recibe el personal por el jefe son acatadas y cumplidas	X		X		X		
22	Está conforme con los lineamientos y metodologías de trabajo desarrollados por los funcionarios	X		X		X		
23	Se logra los objetivos institucionales para la ejecución del proceso de recaudación impuestos en el menor tiempo y utilización de recursos	X		X		X		
24	El SAT utiliza los recursos suficientes para la ejecución del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
25	Las gerencias apoyan en la dirección de campañas para promover la conciencia tributaria y recaudación de impuestos	X		X		X		
26	Las decisiones son tomadas con la participación de todos los trabajadores	X		X		X		
27	Se desarrollan programas motivacionales con el propósito de generar la mayor productividad del personal	X		X		X		
28	El liderazgo imperante en la institución busca el logro satisfactorio de la metas y objetivos	X		X		X		
29	Se establecen canales de comunicación entre el personal que permita divulgar información y mensajes de forma clara y precisa	X		X		X		
30	Los directivos tienen la responsabilidad de supervisar el trabajo del personal en todo momento	X		X		X		

	D4: CONTROL							
31	Los encargados de cada área establece mecanismos para corroborar que se están cumpliendo con las responsabilidades establecidas a cada uno del personal	X		X		X		
32	La supervisión al sistema de recaudación es idónea	X		X		X		
33	Se utiliza los recursos suficientes para el control del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
34	Se realiza la comparación de los resultados reales con los programados	X		X		X		
35	Se detectan falencias para su corrección oportuna del mismo	X		X		X		
	VARIABLE 2: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
	D1: REGISTRO Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considera que los contribuyentes conocen sobre el pago de sus impuestos y los realiza dentro de los plazos establecidos en los plazos establecidos	X		X		X		
2	Se desarrollan campañas para impulsar los beneficios tributarios o amnistía por deuda a través de convenios de fraccionamiento con el propósito de dar facilidades de pago al contribuyente	X		X		X		
3	La información brindada al contribuyente por el asesor tributario fomenta una mejora en la recaudación tributaria. Además, se informa a la población sobre el destino de los impuestos recaudados través de los diversos medios de comunicación física y virtual	X		X		X		
4	La simplificación administrativa ayuda al contribuyente a realizar sus declaraciones y cumplir con sus impuestos en los plazos establecidos.	X		X		X		
5	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización de impuestos	X		X		X		
6	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	X		X		X		
7	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones	X		X		X		
8	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuestos para efectuar fiscalizaciones	X		X		X		
9	Cómo parte de la gestión se utiliza el indicador de morosidad (%) de los impuestos municipales recaudados	X		X		X		
10	La institución traslada a ejecución coactiva la deuda generada por cada impuesto	X		X		X		
	D2: DETERMINACIÓN DE LA DEUDA							
11	Se organiza orientaciones sobre recaudación de impuestos, a fin de que se mantengan actualizados sus datos y registrarse en el padrón de contribuyentes	X		X		X		

12	Existe la participación de los contribuyentes en las charlas informativas	X		X		X		
13	Las charlas de sensibilización a los contribuyentes permiten incrementar la base tributaria	X		X		X		
14	La clasificación de los contribuyentes ayuda a una mejora en la recaudación de impuestos.	X		X		X		
15	El SAT aplica mecanismos para exigir el pago de impuestos	X		X		X		
16	El SAT tiene sistemas informáticos que le permite consultar si los contribuyentes se encuentran al día en sus pagos de impuestos	X		X		X		
17	Un mayor número de acciones de fiscalización incidirá favorablemente en la recaudación de impuestos	X		X		X		
18	El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el proceso de registro de los contribuyentes y para el proceso de determinación del impuesto	X		X		X		
19	El área responsable realiza la depuración correspondiente de los datos con el propósito de detectar y corregir errores	X		X		X		
20	La fiscalización tributaria ha permitido hasta la fecha determinar eficientemente el número de contribuyentes morosos, así como el monto de la deuda	X		X		X		
D3: NOTIFICACIONES								
21	La notificación sobre la fiscalización fomenta el cumplimiento de las declaraciones y la recaudación del impuesto.	X		X		X		
22	La notificación de cobranza al administrado se realiza según lo indicado al momento de su declaración jurada, por parte de la administración tributaria.	X		X		X		
23	El SAT realiza las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pago	X		X		X		
24	El SAT tiene establecido una meta de notificaciones para la recaudación tributaria	X		X		X		
25	El SAT cuenta con un registro de zonas críticas para notificaciones sobre los tributos	X		X		X		
26	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de los impuestos al contado	X		X		X		
27	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de la primera cuota de los impuestos	X		X		X		
28	Se verifica los resultados de las notificaciones de los valores tributarios	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia:

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

X

Aplicable después de corregir

No aplicable

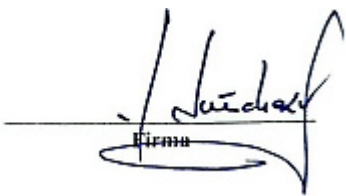
Lima, 18 de junio de 2024.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

SÁNCHEZ MARTÍNEZ JESÚS ARTURO

Especialidad del evaluador:

ESPECIALISTA



Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: PLANIFICACIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas.	X		X		X		
2	Se planifican programas de desarrollo institucional	X		X		X		
3	Los colaboradores planifican y programan estrategias y acciones a fin de lograr un alto nivel de recaudación	X		X		X		
4	Los planes establecidos son adaptables de acuerdo a las circunstancias que surgen	X		X		X		
5	Los planes establecidos permiten la participación del personal en el campo para asegurar un resultado eficiente	X		X		X		
6	Se realizan planes de sensibilización a la población para la recaudación tributaria, charlas y exposiciones	X		X		X		
7	El SAT cuenta con un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo para la recaudación de los impuestos	X		X		X		
8	Las metas de recaudación de impuestos son alcanzables	X		X		X		
9	La planeación de actividades de fiscalización sobre las inspecciones contribuye a la adecuada recaudación de impuestos	X		X		X		
10	Las políticas y procedimientos son establecidos de acuerdo a la opinión de todos los integrantes de la institución	X		X		X		
	D2: ORGANIZACIÓN							
11	La organización del trabajo se desarrolla de manera eficiente ya que se coordinan los recursos y actividades que facilitan el trabajo	X		X		X		
12	Las formas de organización interna son eficientes dentro del SAT mediante una estructura orgánica idónea que facilita el logro de los objetivos	X		X		X		
13	Se aplican métodos modernos que permitan la simplificación de la realización del trabajo	X		X		X		
14	Se establece claramente la jerarquía y los niveles de autoridad de la institución dando a conocer la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo	X		X		X		

15	Se organizan eventos de capacitación en materia de recaudación de impuestos orientada a los trabajadores a fin de generar nuevos conocimiento y capacidad competitiva	X		X		X		
16	La labor de los trabajadores está limitado a la ejecución de actividades que le competen en su área	X		X		X		
17	Se cuenta con un cronograma de trabajo que ayude a organizar la labor diaria y periódica del área	X		X		X		
18	Se han establecidos mecanismos que permitan entablar comunicación con el personal para lograr los planes establecidos	X		X		X		
19	Las sub gerencias participan en el proceso de organización de campañas para la recaudación de impuestos y promover la conciencia tributaria	X		X		X		
20	Se utiliza los recursos suficientes para la organización del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
D3: DIRECCIÓN								
21	Las indicaciones que recibe el personal por el jefe son acatadas y cumplidas	X		X		X		
22	Está conforme con los lineamientos y metodologías de trabajo desarrollados por los funcionarios	X		X		X		
23	Se logra los objetivos institucionales para la ejecución del proceso de recaudación impuestos en el menor tiempo y utilización de recursos	X		X		X		
24	El SAT utiliza los recursos suficientes para la ejecución del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
25	Las gerencias apoyan en la dirección de campañas para promover la conciencia tributaria y recaudación de impuestos	X		X		X		
26	Las decisiones son tomadas con la participación de todos los trabajadores	X		X		X		
27	Se desarrollan programas motivacionales con el propósito de generar la mayor productividad del personal	X		X		X		
28	El liderazgo imperante en la institución busca el logro satisfactorio de la metas y objetivos	X		X		X		
29	Se establecen canales de comunicación entre el personal que permita divulgar información y mensajes de forma clara y precisa	X		X		X		
30	Los directivos tienen la responsabilidad de supervisar el trabajo del personal en todo momento	X		X		X		

	D4: CONTROL							
31	Los encargados de cada área establece mecanismos para corroborar que se están cumpliendo con las responsabilidades establecidas a cada uno del personal	X		X		X		
32	La supervisión al sistema de recaudación es idónea	X		X		X		
33	Se utiliza los recursos suficientes para el control del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
34	Se realiza la comparación de los resultados reales con los programados	X		X		X		
35	Se detectan falencias para su corrección oportuna del mismo	X		X		X		
	VARIABLE 2: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
	D1: REGISTRO Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considera que los contribuyentes conocen sobre el pago de sus impuestos y los realiza dentro de los plazos establecidos en los plazos establecidos	X		X		X		
2	Se desarrollan campañas para impulsar los beneficios tributarios o amnistía por deuda a través de convenios de fraccionamiento con el propósito de dar facilidades de pago al contribuyente	X		X		X		
3	La información brindada al contribuyente por el asesor tributario fomenta una mejora en la recaudación tributaria. Además, se informa a la población sobre el destino de los impuestos recaudados través de los diversos medios de comunicación física y virtual	X		X		X		
4	La simplificación administrativa ayuda al contribuyente a realizar sus declaraciones y cumplir con sus impuestos en los plazos establecidos.	X		X		X		
5	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización de impuestos	X		X		X		
6	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	X		X		X		
7	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones	X		X		X		
8	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuestos para efectuar fiscalizaciones	X		X		X		
9	Cómo parte de la gestión se utiliza el indicador de morosidad (%) de los impuestos municipales recaudados	X		X		X		
10	La institución traslada a ejecución coactiva la deuda generada por cada impuesto	X		X		X		
	D2: DETERMINACIÓN DE LA DEUDA							
11	Se organiza orientaciones sobre recaudación de impuestos, a fin de que se mantengan actualizados sus datos y registrarse en el padrón de contribuyentes	X		X		X		

12	Existe la participación de los contribuyentes en las charlas informativas	X		X		X		
13	Las charlas de sensibilización a los contribuyentes permiten incrementar la base tributaria	X		X		X		
14	La clasificación de los contribuyentes ayuda a una mejora en la recaudación de impuestos.	X		X		X		
15	El SAT aplica mecanismos para exigir el pago de impuestos	X		X		X		
16	El SAT tiene sistemas informáticos que le permite consultar si los contribuyentes se encuentran al día en sus pagos de impuestos	X		X		X		
17	Un mayor número de acciones de fiscalización incidirá favorablemente en la recaudación de impuestos	X		X		X		
18	El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el proceso de registro de los contribuyentes y para el proceso de determinación del impuesto	X		X		X		
19	El área responsable realiza la depuración correspondiente de los datos con el propósito de detectar y corregir errores	X		X		X		
20	La fiscalización tributaria ha permitido hasta la fecha determinar eficientemente el número de contribuyentes morosos, así como el monto de la deuda	X		X		X		
D3: NOTIFICACIONES								
21	La notificación sobre la fiscalización fomenta el cumplimiento de las declaraciones y la recaudación del impuesto.	X		X		X		
22	La notificación de cobranza al administrado se realiza según lo indicado al momento de su declaración jurada, por parte de la administración tributaria.	X		X		X		
23	El SAT realiza las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pago	X		X		X		
24	El SAT tiene establecido una meta de notificaciones para la recaudación tributaria	X		X		X		
25	El SAT cuenta con un registro de zonas críticas para notificaciones sobre los tributos	X		X		X		
26	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de los impuestos al contado	X		X		X		
27	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de la primera cuota de los impuestos	X		X		X		
28	Se verifica los resultados de las notificaciones de los valores tributarios	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia:

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

X

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, 18 de junio de 2024.

Apellidos y nombres del juez evaluador: CASAS MIRANDA ROBERTO JOSE MARÍA

Especialidad del evaluador: METODÓLOGO (DOCTOR EN EDUCACIÓN)



Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: PLANIFICACIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas.	X		X		X		
2	Se planifican programas de desarrollo institucional	X		X		X		
3	Los colaboradores planifican y programan estrategias y acciones a fin de lograr un alto nivel de recaudación	X		X		X		
4	Los planes establecidos son adaptables de acuerdo a las circunstancias que surgen	X		X		X		
5	Los planes establecidos permiten la participación del personal en el campo para asegurar un resultado eficiente	X		X		X		
6	Se realizan planes de sensibilización a la población para la recaudación tributaria, charlas y exposiciones	X		X		X		
7	El SAT cuenta con un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo para la recaudación de los impuestos	X		X		X		
8	Las metas de recaudación de impuestos son alcanzables	X		X		X		
9	La planeación de actividades de fiscalización sobre las inspecciones contribuye a la adecuada recaudación de impuestos	X		X		X		
10	Las políticas y procedimientos son establecidos de acuerdo a la opinión de todos los integrantes de la institución	X		X		X		
	D2: ORGANIZACIÓN							
11	La organización del trabajo se desarrolla de manera eficiente ya que se coordinan los recursos y actividades que facilitan el trabajo	X		X		X		
12	Las formas de organización interna son eficientes dentro del SAT mediante una estructura orgánica idónea que facilita el logro de los objetivos	X		X		X		
13	Se aplican métodos modernos que permitan la simplificación de la realización del trabajo	X		X		X		
14	Se establece claramente la jerarquía y los niveles de autoridad de la institución dando a conocer la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo	X		X		X		

15	Se organizan eventos de capacitación en materia de recaudación de impuestos orientada a los trabajadores a fin de generar nuevos conocimiento y capacidad competitiva	X		X		X		
16	La labor de los trabajadores está limitado a la ejecución de actividades que le competen en su área	X		X		X		
17	Se cuenta con un cronograma de trabajo que ayude a organizar la labor diaria y periódica del área	X		X		X		
18	Se han establecidos mecanismos que permitan entablar comunicación con el personal para lograr los planes establecidos	X		X		X		
19	Las sub gerencias participan en el proceso de organización de campañas para la recaudación de impuestos y promover la conciencia tributaria	X		X		X		
20	Se utiliza los recursos suficientes para la organización del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
D3: DIRECCIÓN								
21	Las indicaciones que recibe el personal por el jefe son acatadas y cumplidas	X		X		X		
22	Está conforme con los lineamientos y metodologías de trabajo desarrollados por los funcionarios	X		X		X		
23	Se logra los objetivos institucionales para la ejecución del proceso de recaudación impuestos en el menor tiempo y utilización de recursos	X		X		X		
24	El SAT utiliza los recursos suficientes para la ejecución del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
25	Las gerencias apoyan en la dirección de campañas para promover la conciencia tributaria y recaudación de impuestos	X		X		X		
26	Las decisiones son tomadas con la participación de todos los trabajadores	X		X		X		
27	Se desarrollan programas motivacionales con el propósito de generar la mayor productividad del personal	X		X		X		
28	El liderazgo imperante en la institución busca el logro satisfactorio de la metas y objetivos	X		X		X		
29	Se establecen canales de comunicación entre el personal que permita divulgar información y mensajes de forma clara y precisa	X		X		X		
30	Los directivos tienen la responsabilidad de supervisar el trabajo del personal en todo momento	X		X		X		

	D4: CONTROL							
31	Los encargados de cada área establece mecanismos para corroborar que se están cumpliendo con las responsabilidades establecidas a cada uno del personal	X		X		X		
32	La supervisión al sistema de recaudación es idónea	X		X		X		
33	Se utiliza los recursos suficientes para el control del proceso de recaudación de impuestos	X		X		X		
34	Se realiza la comparación de los resultados reales con los programados	X		X		X		
35	Se detectan falencias para su corrección oportuna del mismo	X		X		X		
	VARIABLE 2: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
	D1: REGISTRO Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considera que los contribuyentes conocen sobre el pago de sus impuestos y los realiza dentro de los plazos establecidos en los plazos establecidos	X		X		X		
2	Se desarrollan campañas para impulsar los beneficios tributarios o amnistía por deuda a través de convenios de fraccionamiento con el propósito de dar facilidades de pago al contribuyente	X		X		X		
3	La información brindada al contribuyente por el asesor tributario fomenta una mejora en la recaudación tributaria. Además, se informa a la población sobre el destino de los impuestos recaudados través de los diversos medios de comunicación física y virtual	X		X		X		
4	La simplificación administrativa ayuda al contribuyente a realizar sus declaraciones y cumplir con sus impuestos en los plazos establecidos.	X		X		X		
5	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización de impuestos	X		X		X		
6	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	X		X		X		
7	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones	X		X		X		
8	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuestos para efectuar fiscalizaciones	X		X		X		
9	Cómo parte de la gestión se utiliza el indicador de morosidad (%) de los impuestos municipales recaudados	X		X		X		
10	La institución traslada a ejecución coactiva la deuda generada por cada impuesto	X		X		X		
	D2: DETERMINACIÓN DE LA DEUDA							
11	Se organiza orientaciones sobre recaudación de impuestos, a fin de que se mantengan actualizados sus datos y registrarse en el padrón de contribuyentes	X		X		X		

12	Existe la participación de los contribuyentes en las charlas informativas	X		X		X		
13	Las charlas de sensibilización a los contribuyentes permiten incrementar la base tributaria	X		X		X		
14	La clasificación de los contribuyentes ayuda a una mejora en la recaudación de impuestos.	X		X		X		
15	El SAT aplica mecanismos para exigir el pago de impuestos	X		X		X		
16	El SAT tiene sistemas informáticos que le permite consultar si los contribuyentes se encuentran al día en sus pagos de impuestos	X		X		X		
17	Un mayor número de acciones de fiscalización incidirá favorablemente en la recaudación de impuestos	X		X		X		
18	El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el proceso de registro de los contribuyentes y para el proceso de determinación del impuesto	X		X		X		
19	El área responsable realiza la depuración correspondiente de los datos con el propósito de detectar y corregir errores	X		X		X		
20	La fiscalización tributaria ha permitido hasta la fecha determinar eficientemente el número de contribuyentes morosos, así como el monto de la deuda	X		X		X		
D3: NOTIFICACIONES								
21	La notificación sobre la fiscalización fomenta el cumplimiento de las declaraciones y la recaudación del impuesto.	X		X		X		
22	La notificación de cobranza al administrado se realiza según lo indicado al momento de su declaración jurada, por parte de la administración tributaria.	X		X		X		
23	El SAT realiza las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pago	X		X		X		
24	El SAT tiene establecido una meta de notificaciones para la recaudación tributaria	X		X		X		
25	El SAT cuenta con un registro de zonas críticas para notificaciones sobre los tributos	X		X		X		
26	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de los impuestos al contado	X		X		X		
27	Se aplica prorrogas para la fecha de vencimiento de pago de la primera cuota de los impuestos	X		X		X		
28	Se verifica los resultados de las notificaciones de los valores tributarios	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia:

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

X

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, 18 de junio de 2024.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

LIENDO VALDIVIEZO VICTOR LEONARDO

Especialidad del evaluador:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



Firma