



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“NIVEL DE EXPERIENCIA DE USUARIO DE
LOS CONTRIBUYENTES EN LAS PLATAFORMAS
DIGITALES DE LA SUNAT, SEDE LA VICTORIA,
2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales**

Autor:

Leonardo Leandro Llerena Villafuerte

Asesor:

Mg. Evelin Aragón Grados
<https://orcid.org/0000-0003-3291-9524>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	VICTOR HUGO HARO HIDALGO	09862514
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN	30835154
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	GUSTAVO BARRANTES MORALES	40957810
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

ORIGINALITY REPORT

3%	3%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.unasam.edu.pe	3%
	Internet Source	

Exclude quotes On Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

DEDICATORIA

A mi madre, Silvia Villafuerte, por brindarme su amparo incondicional en el transcurso de mi vida, especialmente, en el desarrollo del presente trabajo de investigación. Asimismo, siendo de gran impulso emocional para la culminación de los objetivos de mi vida social y profesional. Todos mis logros para usted.

AGRADECIMIENTO

Todo mi agradecimiento y amor hacia Dios, mi familia y a cada una de las personas que conocí en mi vida, pues de cada uno he aprendido lo mejor para el desarrollo de mi persona. Un agradecimiento especial para mi padre, Jesús Llerena –en paz descanse- quien es mi inspiración principal para sacar adelante a mi familia.

Tabla de Contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
Tabla de Contenido.....	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Índice de ecuaciones	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	42
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Rango del nivel de la variable y sus dimensiones</i>	30
Tabla 2 <i>Estadísticos descriptivos de la variable experiencia de usuario</i>	31
Tabla 3 <i>Nivel de la variable experiencia de usuario</i>	31
Tabla 4 <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión usabilidad</i>	33
Tabla 5 <i>Nivel de la dimensión usabilidad</i>	33
Tabla 6 <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción</i>	35
Tabla 7 <i>Nivel de la dimensión satisfacción</i>	35
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad de Kolmogórov - Smirnov</i>	57

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diseño de la investigación</i>	27
Figura 2 <i>Nivel de la variable experiencia de usuario</i>	32
Figura 3 <i>Nivel de la dimensión usabilidad</i>	34
Figura 4 <i>Nivel de la dimensión satisfacción</i>	36

Índice de ecuaciones

Ecuación 1 <i>Fórmula para población finita</i>	54
--	----

RESUMEN

La investigación presentada es una revisión del nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, institución pública peruana. Adicionalmente, el objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022; tuvo un tipo de estudio básico de diseño descriptivo y de enfoque cuantitativo transversal. La población estuvo conformada por 2,548 contribuyentes, que realizaron algún trámite en la oficina y año antes mencionados; asimismo, se determinó la muestra mediante un método probabilístico-aleatorio simple donde se obtuvo como resultado 113 contribuyentes. Para la recolección de datos, la técnica utilizada fue la encuesta, así como el instrumento adaptado al UEQ-S (User Experience Questionnaire – Short) en versión española, el mismo está compuesto por 8 ítems con una evaluación de escala Likert. Para la obtención de los resultados se utilizó el SPSS v.28, donde este determinó que el nivel de experiencia del usuario es medio con un 44.2%, por lo que se aceptó la hipótesis general. En conclusión, hay una mejora en el desarrollo de las plataformas digitales; sin embargo, aún no es posible comprender todas sus funciones de uso.

Palabras clave: Experiencia de usuario, Sunat, plataformas digitales, usabilidad, satisfacción.

ABSTRACT

The research presented is a review of the level of user experience of taxpayers in the digital platforms of Sunat, a Peruvian public institution. Additionally, the objective of this investigation was to determine the level of user experience of taxpayers in the digital platforms of Sunat, La Victoria site, 2022; it had a basic study type of descriptive design and a quantitative cross-sectional approach. The population was made up to 2,548 taxpayers, who carried out some procedure at the previously mentioned office and year; likewise, a simple probabilistic-random determined the sample where 113 taxpayers were obtained as a result. Collecting the data, the technique used was the survey, as well as the instrument adapted to the UEQ-S (User Experience Questionnaire – Short) in Spanish version, it is made up of 8 items with a Likert scale assessment. The SPSS v.28 was used to obtain the results, where this determined the level of user experience is medium with 44.2%, therefore, the general hypothesis was accepted. In conclusion, there is an improvement in the development of digital platforms; however, it is not yet possible to understand all its functions of use.

Key words: User experience, Sunat, digital platforms, usability, satisfaction.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la innovación tecnológica es una causa principal de los diversos cambios en las experiencias de los ciudadanos respecto a los servicios públicos, tradicionalmente esta experiencia se daba mediante los centros de servicios, los cuales brindaban atención únicamente presencial. Ante ello, Japón, ha implementado varias plataformas digitales para facilitar el cobro de impuestos y mejorar la satisfacción de los contribuyentes. Siendo estas plataformas como el e-Tax es un sistema en línea proporcionado por la Agencia de Ingresos de Japón (National Tax Agency) que permite a los contribuyentes presentar sus declaraciones de impuestos y pagar impuestos a través de Internet. Los contribuyentes pueden acceder a e-Tax a través del portal oficial del gobierno y realizar una variedad de trámites fiscales de manera electrónica (Watura, 2023).

Asimismo, también está la plataforma digital ATM y pagos electrónicos a través de los cuales los contribuyentes también pueden realizar pagos de impuestos utilizando cajeros automáticos (ATM) y servicios de banca en línea proporcionados por los principales bancos en Japón. Estos sistemas están integrados con la infraestructura financiera del país y permiten a los contribuyentes realizar pagos de impuestos de manera rápida y conveniente (Kim, 2023).

Algunas autoridades fiscales en Japón ofrecen opciones de débito directo para el pago de impuestos. Esto permite a los contribuyentes autorizar el débito automático de sus cuentas bancarias para pagar sus impuestos de manera periódica (Egan, 2023).

Además de e-Tax, el gobierno japonés ofrece otros portales y plataformas en línea donde los contribuyentes pueden acceder a información sobre impuestos, descargar formularios fiscales, realizar consultas y recibir asistencia relacionada con sus obligaciones fiscales (Banco Asiático de Desarrollo [por sus siglas en inglés ADB], 2023).

Estas plataformas digitales no solo facilitan el proceso de pago de impuestos para los

contribuyentes, sino que también ayudan a reducir la carga administrativa para las autoridades fiscales al agilizar la recolección de impuestos y mejorar la precisión de los datos fiscales. Además, al proporcionar opciones en línea, el gobierno japonés busca mejorar la satisfacción del contribuyente al ofrecer métodos de pago más convenientes y accesibles (Egan, 2023).

Otro país es la India, donde el gobierno ha implementado varias plataformas digitales para facilitar el proceso de cobro de impuestos y mejorar la satisfacción de los contribuyentes. Siendo esto el Portal de impuestos del gobierno de la India (www.incometaxindia.gov.in), este portal es proporcionado por el Departamento de Impuestos sobre la Renta de la India (Income Tax Department) y ofrece una variedad de servicios en línea para los contribuyentes. A través de este portal, los contribuyentes pueden presentar sus declaraciones de impuestos, pagar impuestos en línea, verificar el estado de sus devoluciones, descargar formularios fiscales y realizar otras transacciones relacionadas con impuestos (Indian.gov.in, 2024).

También el gobierno indio implemento el servicio de pago de impuestos en línea (<https://www.tin-nsdl.com>) a través de la Dirección Nacional de Liquidación de Impuestos (NSDL) facilita el pago en línea de impuestos sobre la renta a través de su portal. Los contribuyentes pueden utilizar este servicio para pagar sus impuestos utilizando tarjetas de débito, tarjetas de crédito o servicios de banca en línea proporcionados por los bancos asociados (Indian.gov.in, 2024).

Asimismo, para los impuestos sobre bienes y servicios (GST), la India ha implementado un sistema en línea para el registro de contribuyentes bajo el GST. Este sistema permite a los contribuyentes registrarse, presentar declaraciones de impuestos y realizar pagos relacionados con el GST a través de un portal en línea dedicado (Protean Tinpan, 2024).

Estas plataformas digitales no solo hacen que el proceso de cumplimiento fiscal sea más conveniente y accesible para los contribuyentes, sino que también ayudan a mejorar la transparencia y la eficiencia en la administración tributaria. Además, al ofrecer opciones en línea, el gobierno de la India busca reducir la carga administrativa tanto para los contribuyentes como para las autoridades fiscales (Poorna, 2024).

También en el contexto latinoamericano se han implementado plataformas digitales para el cobro de los impuestos, tal es el caso de Brasil, sin embargo, no sucede lo mismo como en los países antes indicados, sino que los contribuyentes vienen enfrentando algunos problemas y desafíos frente a la plataforma *Receita Federal* (Portal del Servicio de Impuestos de Brasil), es el órgano responsable de la administración tributaria en Brasil. Proporciona un portal en línea donde los contribuyentes pueden acceder a una variedad de servicios relacionados con impuestos. A través de este portal, los contribuyentes pueden presentar declaraciones de impuestos, realizar pagos, consultar deudas fiscales, obtener certificados y realizar otras transacciones fiscales (Nose, 2023).

Los principales problemas manifestados por los usuarios es que el sistema tributario brasileño es conocido por su complejidad, con múltiples impuestos y regulaciones que pueden resultar confusos para los contribuyentes. Aunque las plataformas digitales intentan simplificar el proceso, la complejidad inherente del sistema puede dificultar la comprensión y el cumplimiento por parte de los contribuyentes. También esta los problemas en la accesibilidad y capacitación, algunos contribuyentes, especialmente en áreas rurales o con menos acceso a la tecnología, presentan dificultades para utilizarlas. Además, existe falta de capacitación adecuada para algunos contribuyentes sobre cómo utilizar eficazmente estas plataformas. Asimismo, presentan problemas técnicos y de rendimiento como la inactividad del sitio web, problemas de velocidad de carga o errores en el sistema y por último esta la falta de transparencia y claridad (Machado & Allegro, 2024).

Las plataformas digitales, en Perú, existen varias plataformas digitales utilizadas para el cobro de impuestos y para mejorar la experiencia de los contribuyentes. Algunas de estas plataformas son SUNAT Virtual a través de la cual la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) ofrece una plataforma digital llamada SUNAT Virtual, que permite a los contribuyentes peruanos acceder a una variedad de servicios en línea. A través de SUNAT Virtual, los contribuyentes pueden presentar declaraciones de impuestos, realizar pagos electrónicos, obtener certificados tributarios, y realizar otras gestiones relacionadas con impuestos (Sunat, 2024).

La SUNAT (2024) facilita la interacción con los actores del comercio electrónico mediante Servicios Web (WS), su portal en línea, FTP, EDI y SEIDA, ofreciendo en su sitio web toda la información requerida para trámites aduaneros conforme a la normativa peruana. Además, brinda acceso a datos sobre comercio exterior y cuenta con sistemas electrónicos para suministrar información a entidades públicas y privadas, de manera constante o bajo solicitud específica.

La SUNAT (2024) ha digitalizado el 90% de las operaciones aduaneras y tributarias, como el registro, declaración, pago, reclamaciones y correcciones, mientras que ciertas actividades requieren presencia física y documentación en papel (procedimientos para viajeros, turistas, fiscalizaciones, etc.) debido a sus características específicas.

En la SUNAT (2024), más del 70% de los pagos tributarios y aduaneros se realizan electrónicamente desde inicios de 2023, destacando que el 40% de estos se efectúa mediante la cuenta de detracciones. Además, se ha habilitado una billetera virtual para pagos de hasta 500 soles, apuntando a un uso masivo entre contribuyentes con obligaciones menores, como se evidencia en servicios específicos tales como Yape para ciertos trámites fiscales.

También está el portal de la SUNAT que proporciona información detallada sobre impuestos y procedimientos fiscales en Perú. Los contribuyentes pueden acceder a este

portal para obtener orientación sobre sus obligaciones fiscales, descargar formularios y documentos fiscales, y realizar consultas sobre su situación tributaria (Sunat, 2024).

Asimismo, está la Plataforma de Facturación Electrónica, que es un sistema de facturación electrónica que requiere que las empresas emitan facturas electrónicas y registren todas las transacciones comerciales de manera digital. Esta plataforma ayuda a combatir la evasión fiscal y facilita la presentación de declaraciones de impuestos por parte de los contribuyentes (Barreix & Zambrano, 2018).

Por último, están las Aplicaciones Móviles que permiten a los contribuyentes acceder a servicios tributarios desde sus dispositivos móviles. Estas aplicaciones brindan funcionalidades similares a las plataformas web, permitiendo a los contribuyentes realizar pagos, verificar su situación fiscal, y recibir actualizaciones sobre sus obligaciones tributarias (gob.pe, 2024).

Sin embargo, a pesar de la disponibilidad de estas plataformas digitales, algunos problemas persisten en el sistema tributario peruano, como es el caso de la complejidad del sistema tributario para muchos contribuyentes, especialmente para pequeñas empresas y empresarios individuales. La complejidad puede dificultar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y generar errores en la presentación de declaraciones (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal], 2023).

Otro problema es el acceso limitado a la tecnología, aunque las plataformas digitales están disponibles, algunas personas y empresas en áreas rurales o con recursos limitados pueden tener dificultades para acceder a la tecnología necesaria para utilizar estas plataformas. Esto puede afectar la capacidad de algunos contribuyentes para cumplir con sus obligaciones fiscales de manera efectiva (Cepal, 2021).

Y el principal problema está relacionado a los problemas de seguridad y privacidad, la seguridad de los datos personales y financieros es una preocupación importante al utilizar

plataformas digitales para el cumplimiento tributario (Defensoría del Pueblo [DP], 2023). Los contribuyentes pueden preocuparse por la seguridad y privacidad de su información al interactuar con las plataformas digitales, lo que puede afectar su confianza en el sistema tributario (Téllez y Ramírez, 2021).

En un contexto local, la Sunat ha incorporado nuevas plataformas digitales enfocadas en garantizar una mejor experiencia de usuario para los contribuyentes. Con dichos espacios digitales, la Sunat está enfocada en fomentar las relaciones y acercamiento con el contribuyente a través de esos medios, y en implementar nuevos procesos de solicitudes para afianzar una calidad acorde con la experiencia de usuario. Además, la Sunat ha asistido en la formalización de múltiples negocios y contribuyentes en el territorio nacional, asimismo, que estos mismos cumplan con sus derechos tributarios sin perjudicar sus ingresos o márgenes de ganancia de cada usuario.

En busca de renovar la experiencia de usuario y cumplir con las distintas demandas de carácter social y cultural, paralelamente, facilitar respuestas inmediatas en ese mismo entorno, se desarrollan estos espacios digitales. Plataformas que fomentan la participación de usuario y originan un compromiso por parte de la entidades públicas o privadas, ya que, son utilizados como instrumentos de representación perenne y comunicación transparente. La falta de confianza en el sector público es lo que impide que se masifique las plataformas digitales para determinar el nivel de experiencia de usuario. Por ende, se presenta como pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022?

En algunos modelos teóricos, la experiencia de usuario se precisa como el resultado de la usabilidad y satisfacción ocurrida en varios factores entre la institución pública con el usuario, pues debido a esta relación se puede reestablecer los procesos de comunicación e implementar un nuevo diseño de servicio (Falcón y Fuentes, 2019). Los factores que

participan en estos resultados son individuales, sociales y culturales, por consiguiente, las empresas que evalúan las experiencias de sus usuarios cuentan con el beneficio de perfeccionar sus servicios que ofrecen. Además, la experiencia de usuario se fundamenta en brindar diferentes percepciones sobre la satisfacción y usabilidad de lo que se haya evaluado.

En ese sentido, la experiencia de usuario en las plataformas digitales se divide en dos dimensiones: usabilidad y satisfacción. En primer lugar, la usabilidad se contempla como el atributo que le da un usuario a una plataforma digital por su facilidad de manejo, comprensión y control de esta misma (Delgado, Paz y Tupia, 2021). Esto refleja la cualidad de un espacio digital para comprobar la sencillez de su uso, dado que, facilita la información. Dicha dimensión presenta tres indicadores como la claridad, la cual evidencia si la herramienta digital es segura, predecible y cumple con las expectativas del usuario; la eficiencia como el indicador que demuestra si la interfaz del usuario es práctica y organizada; asimismo, la fiabilidad que demuestra si la plataforma digital evaluada es fácil de aprender y entender. (Schrepp, 2019). En segundo lugar, la satisfacción se enfatiza, principalmente, en la apreciación de bienestar y placer respecto al contenido de la plataforma digital, por ello, es importante proporcionar una actualización periódica de dicho medio digital (Ripalda, 2019). Esta dimensión cuenta con dos indicadores: la motivación como el principal indicador para considerar si el medio digital es interesante y emocionante para el uso respectivo; el último indicador es la novedad para conocer si el producto presenta un diseño creativo e innovador. (Schrepp, 2019).

Las herramientas a considerar en esta investigación son las plataformas digitales, las cuales han sido definidas, habitualmente, como un medio para cooperar en la reestructuración económica de diversos sectores (público, económico, social, etc.), además, en reconfigurar los patrones y hábitos de consumo que benefician o afectan la experiencia de usuario. Las plataformas digitales pueden ser herramientas convenientes para determinar y concertar el

seguimiento de diversas proyecciones y acciones en favor a la comunidad (Falcón y Fuentes, 2019). Estas acciones pueden realizarla cualquier individuo, población o estado, todos pueden aportar en esa causa. De la misma manera, las plataformas digitales repercuten en los resultados de la gestión gubernamental, pues evidencia la confianza y la iniciativa por parte de los usuarios en alinearse con el sector público (Hernández y Lagunes, 2020)

Por ello, es importante mencionar las plataformas digitales de la Sunat que fueron consideradas para la experiencia de usuario. La primera plataforma es Sunat Operaciones en Línea – SOL, cuya función principal realizar trámites y/o consultas en relación con el RUC (registro único del contribuyente) y declaraciones, así como pagos de los diferentes tributos. (Gobierno del Perú, 2022). La segunda es el App Personas, dicha aplicación se ha desarrollado con la finalidad de tener un mayor alcance con los trabajadores independientes o que se encuentren en planilla para que puedan emitir recibos por honorarios electrónicos y validar los datos de contacto (Sunat, 2020). La última es el App Emprender, la cual facilita a las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en cumplir con sus obligaciones tributarias. (Gobierno del Perú, 2022).

Los antecedentes sobre el tema de la presente investigación a nivel internacional considerados fueron los estudios de Haruna et al. (2021) quienes en Malasia publicaron sus artículo científico denominado "*Un modelo conceptual de satisfacción con la tributación electrónica: ¿Cómo se puede complacer a los contribuyentes con la aplicación tributaria inteligente basada en la Web?*", se plantearon por objetivo de estudio analizar críticamente la literatura sobre satisfacción relacionada con los sistemas de información (SI), la fiscalidad electrónica, el gobierno electrónico y la tecnología en general; el enfoque bajo la cual se desarrolló el estudio fue cuantitativo de tipo bibliográfico, emplearon por técnica el análisis documental y como instrumento ficha de análisis documental. Obtuvieron por resultados que hasta la fecha se han dedicado pocos estudios a evaluar la satisfacción de los usuarios con

los sistemas de *E-Taxation*. Además, hallaron el surgimiento de varias dimensiones que requieren mayor investigación. Por lo que concluyeron que las plataformas deben ser prácticos a fin de ser adoptado por los gobiernos locales a mejorar la calidad de los servicios prestados a través de los sistemas de tributación electrónica.

Bassey et al. (2022) en Canadá, publicaron un artículo científico denominado “*Un marco conceptual para la administración tributaria digital: una revisión sistemática*”, donde se propusieron comprender los factores que son esenciales para el éxito de un sistema tributario digital; el enfoque bajo la cual desarrollaron su estudio fue cuantitativo, donde analizaron 96 publicaciones sobre tributación digital como muestra a través de la técnica del análisis documental recopilando datos en el instrumento ficha de análisis documental. Los autores concluyeron que, el marco conceptual identifica quince temas para la consideración de los formuladores de políticas al diseñar servicios digitales en las administraciones tributarias agrupados en cuatro categorías: contexto, partes interesadas, tecnología y resultados demostrados.

Asimismo, Gangodawilage et al. (2021) en Sri Lanka publicaron su artículo científico sobre “*Uso de la tecnología para gestionar el comportamiento de cumplimiento tributario de los emprendedores en la economía digital*”, se propusieron por objetivo de estudio investigar cómo el uso de la tecnología en la tributación influye en la decisión de cumplimiento de los empresarios en la economía digital; el enfoque bajo la cual desarrollaron su estudio fue cualitativo de diseño fenomenológico. Los autores hallaron por resultados que, la confianza en la tecnología utilizada por la autoridad tributaria y el poder de la autoridad tributaria para implementar el sistema tributario impulsado por la tecnología influyen en el mantenimiento del cumplimiento tributario, y promueve el cumplimiento confirmatorio como una nueva estrategia de cumplimiento en la economía digital.

Asimismo, se citó a Kamil (2022) quien en Indonesia publicó su estudio denominado

“*Influir en el cumplimiento tributario de la tecnología de inteligencia artificial para la presentación electrónica y el impuesto sobre servicios digitales en la administración tributaria*” donde se propuso conocer y analizar la influencia de la tecnología de Inteligencia Artificial en el Impuesto sobre la Renta y la Tecnología de Inteligencia Artificial en el Impuesto sobre Servicios Digitales o tributación de determinadas rentas en el Cumplimiento Tributario. El enfoque bajo la cual desarrollo su estudio fue cuantitativo donde encuestó a 150 contribuyentes a través del cuestionario. El autor halló por resultados que la tecnología de inteligencia artificial para el llenado electrónico del impuesto sobre la renta tiene un efecto positivo significativo en el cumplimiento tributario y el impuesto a los servicios digitales de tecnología de inteligencia artificial o la tributación de ciertos ingresos no tiene ningún efecto positivo significativo en el Cumplimiento Tributario.

También se citó a Tita et al. (2022) quienes en Indonesia publicaron su artículo científico sobre la “*Optimización del uso de la tecnología para los contribuyentes en el sistema tributario de Indonesia*”, donde se propusieron estudiar, analizar y discutir la optimización del uso de la tecnología en el sector tributario en Indonesia, el método bajo la cual desarrollaron su estudio fue normativo de enfoque jurídico. Los autores concluyeron que, en principio, la tecnología utilizada por el Estado de Indonesia está orientada a tres pilares, a saber: registro electrónico, llenado electrónico y facturación electrónica mediante tecnología que tiene como objetivo para fortalecer el cumplimiento de los contribuyentes.

Seguido se han desarrollado los antecedentes nacionales, indicando a Luján y Sánchez (2022), con su investigación denominada “*Implementando la Transformación Digital en Sunat: acercándonos al contribuyente*”. La investigación fue descriptiva, teniendo como muestra los datos de recaudación y proyecciones de Sunat, empleándose como técnica de acopio de datos la observación y como instrumento la guía de observación. Como resultados, desde 2016, se han implementado iniciativas significativas, como la

introducción de la facturación electrónica y la creación del chatbot Sofía. Estas acciones están diseñadas para facilitar, en el caso de la facturación electrónica, el intercambio automatizado de datos de comprobantes, y en el caso del chatbot Sofía, proporcionar información oportuna y coherente sobre las operaciones con la institución sin necesidad de visitar físicamente las oficinas. Sin embargo, la ejecución de estos proyectos implicó desafíos en la institución, como abordar la obsolescencia, gestionar el talento, simplificar procesos y aprovechar la información disponible. En resumen, gracias a la transformación digital y su adopción por parte de los contribuyentes, se observaron mejoras significativas en los indicadores de morosidad y recuperación de deuda al cierre de 2018. La morosidad, que mide los montos pendientes de pago por parte de los contribuyentes al presentar sus declaraciones mensuales, disminuyó del 2.3% al 1.8%. Por otro lado, la deuda exigible, que abarca los ingresos tributarios generados mediante acciones de cobranza, aumentó de 897 millones a aproximadamente 2,000 millones.

Según Herquínigo (2022), en su investigación titulada *“Aplicación de la teoría de colas para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la plataforma de chat en línea de una entidad de administración tributaria”*, presentó como propósito exponer una solución viable para la digitalización de múltiples servicios orientados al usuario y ciudadano en una entidad de administración tributaria. El estudio resultó de tipo aplicado, nivel explicativo. Como resultados, la Sunat, como entidad pública, ofrece el servicio de chat en línea para atender consultas tributarias e informáticas, pero enfrenta un serio problema de consultas abandonadas y largos tiempos de espera. Actualmente, el modelo del chat de Sunat recibe un promedio diario de 1300 consultas, donde el 73% se refiere a consultas tributarias y el 17% a consultas informáticas. El tiempo promedio de atención por orientador es de 15 minutos, considerando la distribución actual de recursos, con 30 orientadores tributarios y 11 orientadores informáticos. Se registra un 8% de

abandono, y del total de consultas atendidas, el 20% realiza una segunda consulta. Además, se observa que el 2% de las consultas tributarias son derivadas al chat informático, y el 5% de las consultas informáticas son derivadas al chat tributario debido a que no corresponden al canal asignado. A través del análisis de la teoría de colas y la implementación del software Arena, se han desarrollado escenarios de mejora para el servicio de chat en línea de la Sunat. Esto ha permitido alcanzar los objetivos propuestos en este trabajo, logrando reducir los tiempos de espera e incrementar la satisfacción del usuario o contribuyente en plataformas digitales a un 92% en promedio de conformidad.

Es más, Aroste y Ore (2023), en su investigación denominada “*Mesa de partes virtual con espacio de e-learning para mejorar la atención a los contribuyentes Mepecos – Sunat Huancayo*”, tuvieron como objetivo principal demostrar que la mesa de partes virtual con espacio de e-learning, nuevo espacio de conexión y acercamiento a los contribuyentes es una nueva forma de educarlos digitalmente, para mejorar la atención de los contribuyentes Mepecos. El estudio resultó de tipo aplicado, con alcance aplicativo, analítico-sintético, inductivo-deductivo, de diseño preexperimental, teniendo como población a 26 contribuyentes y 30 funcionarios de la SUNAT, aplicándose como instrumento de acopio de datos la observación y entrevista, aparte del análisis documental electrónico. Dentro de los resultados estadísticos se evidencia como prueba de hipótesis a la prueba de rangos de signo de wilcoxon, donde arroja un p-valor de 0,000 y como determinación de mejora en base a la comparación de medianas del pos-test vs pretest: $Mep > Mea$, en cifras: $4,000 > 2,500$; lo que evidencia que, la mesa de partes virtual con espacio de e-learning mejora significativamente la atención a los contribuyentes Mepecos – SUNAT Huancayo.

Según Rosales (2022), denominó su investigación “*Confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la Sunat, oficina zonal Huaraz, 2020*”, teniendo como objetivo principal

determinar la relación entre la confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT, oficina zonal Huaraz. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, aplicado con alcance explicativo, teniendo como población a 4820 contribuyentes, usándose el método PLS-SEM para explicar la relación explicativa. Concluyendo, se observa una influencia sustancial y positiva entre los factores técnicos, la disposición a confiar y los riesgos asociados con la confianza en los servicios del gobierno electrónico proporcionados por la Oficina Zonal Huaraz de la SUNAT, a excepción de la imagen institucional, que no resultó significativa. Además, se evidencia una relación positiva y significativa entre la intención de seguir utilizando los servicios virtuales y la satisfacción de los contribuyentes, respaldando la aceptación de los servicios de gobierno electrónico. Se ha destacado la importancia de los factores técnicos como un elemento crucial para fortalecer la confianza en los servicios del gobierno electrónico.

Por último, Morales (2021), en su investigación denominada *“Migración del Formulario Virtual N°1676- Pago de Trabajadores del Hogar, a la nueva plataforma de una entidad recaudadora, para facilitar al contribuyente la declaración y pago de sus tributos, 2020”*, teniendo como objetivo principal agilizar el proceso de declaración y mejorar la calidad del servicio al contribuyente. El estudio resultó descriptivo. Concluyendo, actualmente, el formulario virtual N°1676- Pago de Trabajadores del Hogar permite a los contribuyentes realizar sus declaraciones de manera ágil y con mayor seguridad en una interfaz más amigable. La migración del formulario virtual N°1676 a una arquitectura de microservicios permitió tener toda la lógica y reglas de negocio en un microservicio independiente, logrando mejorar la presentación de este formulario virtual para los contribuyentes y puedan realizar el pago de Essalud y ONP, ya que se presenta una interfaz amigable y asistida donde se muestra de manera ordenada la información necesaria que se

debe ingresar.

En el presente estudio de investigación se ha plasmado por **problema general**: ¿Cuál es el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022; de la misma forma, se han plasmado los problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022 y PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022?

En esa misma línea, el **objetivo general** fue: Determinar el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022, asimismo se han establecido los **objetivos específicos**: OE1: Determinar el nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022; OE2: Determinar el nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022.

Asimismo, el estudio tuvo como **hipótesis general**: El nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes es medio en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022. En la misma se han plasmado las **hipótesis específicas**: HE1: El nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat es medio en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022; HE2: El nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat es medio en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022.

La justificación de esta investigación será obtener información de las experiencias de usuarios de los contribuyentes respecto a la usabilidad y satisfacción en las plataformas digitales de la Sunat, además, se dará a conocer los motivos o razones por las cuales utilizan o no utilizan dichas plataformas; estos datos significativos se harán de conocimiento a la Sunat para que sirva de apoyo ante la toma de decisiones sobre sus espacios digitales. Por último, este estudio contribuye ante cualquier investigación relacionada al tema de estudio

y proponer un cambio que debe emplearse en toda empresa privada y/o pública para profundizar en la nueva era digital.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación sostiene un tipo de estudio básico, de igual manera, con un enfoque cuantitativo de corte transversal. Se menciona básico, ya que, la investigación no busca tener fines prácticos, por el contrario, se busca plantear nuevas teorías y ampliar los conocimientos científicos. (Supo y Cavero, 2014). Asimismo, el trabajo cuenta con un diseño descriptivo, puesto que, tiene la finalidad de medir la variable especificando las características importantes encontradas bajo un análisis en un grupo de estudio (Supo y Cavero, 2014).

Ahora bien, la investigación presenta un enfoque cuantitativo, pues se trata de estudiar de manera independiente la variable a través de la recolección y análisis de los datos obtenidos, y estos sean evaluados estadísticamente. (Supo y Cavero, 2014). Además, el estudio señala en un tiempo y momento determinado, sin la intención de prolongarse del periodo establecido, por ello se le denomina de corte transversal. (Supo y Cavero, 2014).

Figura1

Diseño de la investigación



Nota: Elaboración Propia

Donde:

M: Muestra O: Observación V: Experiencia de usuario

La población en estudio para la presente investigación fueron los 2548 contribuyentes que realizaron un trámite en la Sunat, sede La Victoria, en el año 2022. Clasificar de manera puntual el tamaño de la población permite obtener unos resultados más precisos. (Vara, 2015). La investigación aplicó el muestreo de tipo probabilístico-aleatorio

simple, pues se pretendía que cualquier contribuyente que realice un trámite en la Sunat, sede y periodo indicado en líneas arriba, cuente con probabilidades similares para ser parte de la muestra. Según lo evaluado, la muestra está constituida por 113 contribuyentes. Dicho número de muestra fue estimado mediante la fórmula de población finita (véase el anexo 3). El tipo de muestreo probabilístico-aleatorio simple aporta en brindar la misma probabilidad a cada uno de los individuos de ser seleccionados para el estudio. (Supo y Cavero, 2014)

Las características y criterios de inclusión que cumplió la población fueron ser contribuyentes mayores de 18 años de edad que realizaron un trámite en la Sunat, sede La Victoria, en el año 2022. No obstante, se excluyeron a los contribuyentes menores de 18 años de edad, así como, a los contribuyentes que recibieron orientación en la Sunat, sede La Victoria, en el año 2022.

Entre los excluidos se añaden a los contribuyentes que realizaron un trámite y/o recibieron orientación en otra sede de la Sunat, en el año 2022. Los criterios de inclusión y exclusión delimitan nuestra población y muestra, por esta razón, ayuda a determinar quiénes serán evaluados o no (Vara, 2015).

Es importante mencionar que el presente estudio empleó como técnica de recolección de datos encuesta la misma que tuvo por instrumento cuestionario de autoría de Thomaschewski et al. (2017) quienes en su artículo científico denominado "Diseño y evaluación de una versión corta del Cuestionario de Experiencia de Usuario" (por sus siglas en inglés UEQ-S), la misma fue adaptado al idioma español para su aplicación y la misma fue estructurado conforme a la escala de Likert. En ese sentido, se adaptó un cuestionario que posibilitó determinar el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022 (véase el anexo 4). Cabe indicar que dicho cuestionario pasó por una validación científica, por lo tanto, no es necesario la validación de expertos. En el cuestionario se tuvo para la medición a 8 ítems, los cuales

fueron clasificados en la escala de Likert, es decir de la siguiente manera: 1 (Totalmente negativo), 2 (Muy negativo), 3 (Negativo), 4 (Neutral), 5 (Positivo), 6 (Muy positivo) 7 (Totalmente positivo). En cada uno de los ítems, el encuestado responde a las preguntas cerradas sin dar mayor información.

Con respecto al procedimiento, en primer momento se elaboró el instrumento validado, seguidamente se procedió a explicarles a los contribuyentes sobre la presente investigación y la importancia de su participación. Asimismo, se les informó que la información brindada será de carácter privado y anónimo, de esta manera, se llevó a cabo la encuesta donde se aplicó el instrumento. Finalmente, luego de realizar la encuesta de manera presencial, los datos obtenidos fueron digitalizados para su análisis correspondiente.

La etapa del análisis y procesamiento de datos, se realizó primero la codificación de las respuestas en el Microsoft Office Excel, seguidamente se procedió a la exportación al programa estadístico SPSS versión 28, en la cual se desarrollaron los resultados descriptivos que consistió en las tablas de frecuencias e imágenes con porcentajes y también se ejecutaron los resultados inferenciales que correspondió la prueba de normalidad para la elección de la prueba estadística y seguidamente la prueba de hipótesis.

Para realizar el tratamiento y análisis de los datos recogidos de 113 contribuyentes que realizaron un trámite en la Sunat, sede La Victoria, durante el 2022, se empleó el software estadístico SPSS versión 28, aprovechando sus capacidades avanzadas para el manejo de grandes volúmenes de datos y análisis estadístico complejo. Dado que la muestra fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple, garantizamos la representatividad de los 2548 contribuyentes, lo que permite generalizar los resultados a toda la población con un nivel de confianza determinado. La técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento de recolección. Este enfoque metodológico aseguró la sistematicidad y estandarización en la recopilación de

datos. En SPSS, se realizaron diversos análisis estadísticos, incluyendo descriptivos para entender las tendencias centrales y la dispersión de los datos, así como pruebas inferenciales para evaluar las relaciones entre variables y determinar la significancia de los hallazgos. Este proceso meticuloso de análisis asegura que las conclusiones derivadas sean sólidas y basadas en evidencia empírica, proporcionando insights valiosos sobre las experiencias y percepciones de los contribuyentes respecto a los trámites realizados en la Sunat.

Finalmente, se procedió a exportar los resultados al Microsoft Office Word donde se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla1

Rango del nivel de la variable y sus dimensiones

Nivel	Experiencia de Usuario	Usabilidad	Satisfacción
Bajo	Del 16 al 26	Del 6 al 12	Del 6 al 12
Medio	Del 27 al 35	Del 13 al 17	Del 13 al 17
Alto	Del 36 al 45	Del 18 al 23	Del 18 al 23

Nota: Elaboración Propia

En tanto a los aspectos éticos considerados por el presente estudio fueron realizar las citas correspondientes de los autores según la normativa APA 7ma edición, de esta manera, se evitó realizar algún tipo de plagio que pueda perjudicar en la autenticidad de la investigación. Por último, la información obtenida por parte de los contribuyentes fue brindada de manera voluntaria y anónima con su consentimiento informado, asimismo, sin ejercer alguna modificación en sus respuestas y/o resultados; por lo tanto, también se respetó la confidencialidad de la información.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos de los 113 contribuyentes encuestados para la descripción de la investigación; las escalas de medición están determinadas mediante el nivel bajo, medio y alto, dichas valoraciones son más específicas y permiten conocer los resultados de los objetivos e hipótesis planteados. Con respecto al primer objetivo; determinar el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022 se consiguieron los siguientes resultados:

Tabla2

Estadísticos descriptivos de la variable experiencia de usuario

	N°	Mínimo	Máximo	Media	Moda	Desviación estándar
Válido	113	16	45	29.58	25	6.397
Perdidos	0	-	-	-	-	-
Total	113	-	-	-	-	-

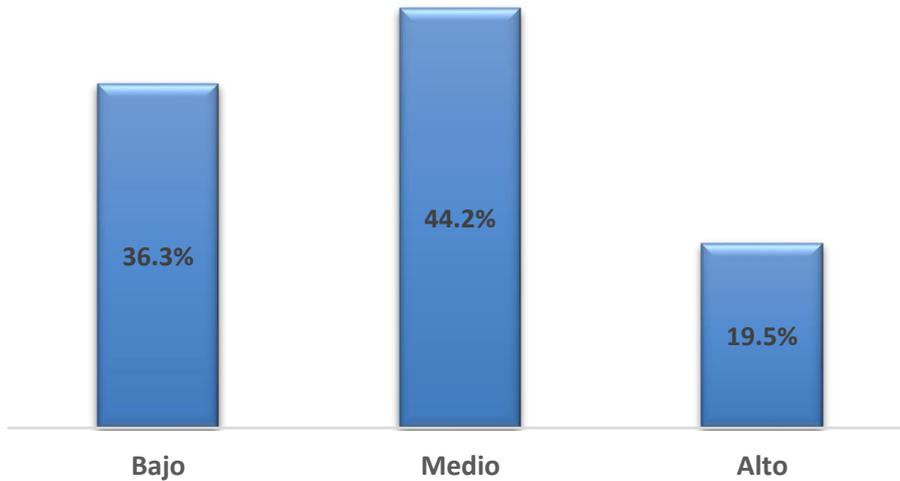
Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Tabla3

Nivel de la variable experiencia de usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	41	36.3	36.3	36.3
Medio	50	44.2	44.2	80.5
Alto	22	19.5	19.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Figura2*Nivel de la variable experiencia de usuario*

Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla 2 y figura 2, se visualiza que el 44.2% de los contribuyentes encuestados en la Sunat, sede La Victoria, presentan un nivel medio según la experiencia de usuario en las plataformas digitales; si bien es cierto dichas plataformas evidencian un desarrollo innovador y atractivo, sin embargo, no logran ser entendibles y prácticas para los contribuyentes; la funcionalidad de las herramientas no es el adecuado, puesto que no incentivan al cumplimiento de servicios que se requiere, por lo tanto, el 36.3% de los contribuyentes presentó un nivel de experiencia de usuario bajo y solo el 19.5% un nivel alto. Asimismo, se acepta la hipótesis general planteada en la investigación.

Con respecto al segundo objetivo; determinar el nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022 se consiguieron los siguientes resultados:

Tabla4
Estadísticos descriptivos de la dimensión usabilidad

	N°	Mínimo	Máximo	Media	Moda	Desviación estándar
Válido	113	6	23	14.58	16	3.578
Perdidos	0	-	-	-	-	-
Total	113	-	-	-	-	-

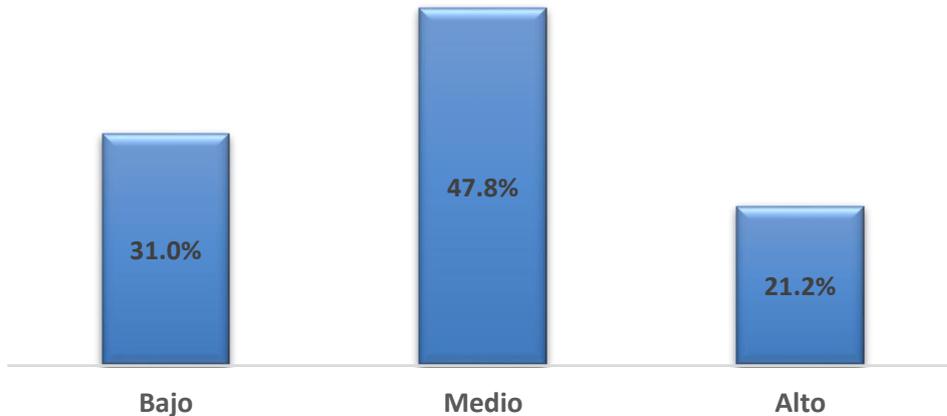
Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Tabla5
Nivel de la dimensión usabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	35	31.0	31.0	31.0
Medio	54	47.8	47.8	78.8
Alto	24	21.2	21.2	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Figura3
Nivel de la dimensión usabilidad



Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Interpretación: Según los resultados de la tabla 3 y figura 3, se observa que el 47.8% de los contribuyentes encuestados presentan un nivel medio de usabilidad en las plataformas digitales, ya que, los recursos que presentan dichas herramientas no llegan a ser del todo fáciles de usar y agilizar los servicios que se solicita, además que la eficiencia es uno de los puntos calificado más bajos, entonces se evidencia una falta de capacitación constante respecto al uso de la plataforma para cumplir con los requerimientos de los contribuyentes, como consecuencia, el 31.0% de los encuestados presenta un nivel bajo de usabilidad y solo el 21.2% un nivel alto. Además, se acepta la primera hipótesis específica presentada en la investigación.

Con respecto al tercer objetivo; determinar el nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022 se consiguieron los siguientes resultados:

Tabla6
Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción

	N	Mínimo	Máximo	Media	Moda	Desviación estándar
Válido	113	6	23	15.00	12	3.563
Perdidos	0	-	-	-	-	-
Total	113	-	-	-	-	-

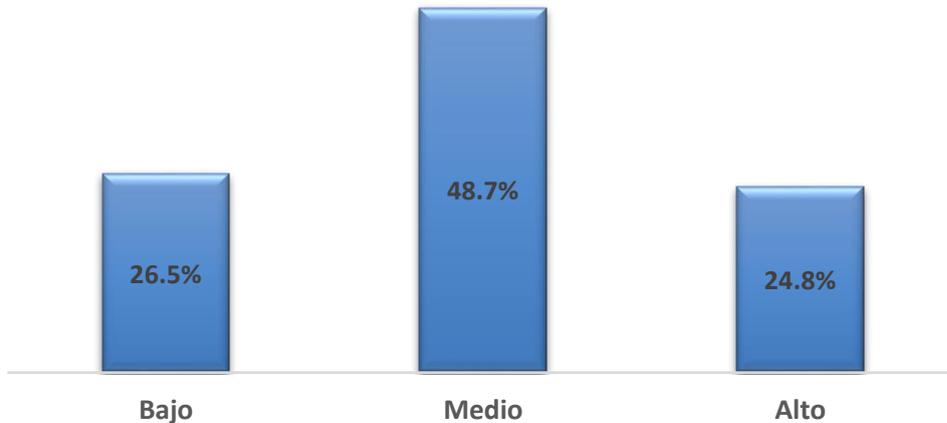
Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Tabla7
Nivel de la dimensión satisfacción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	26.5	26.5	26.5
Medio	55	48.7	48.7	75.2
Alto	28	24.8	24.8	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Figura4
Nivel de la dimensión satisfacción



Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Interpretación: Según los resultados de la tabla 4 y figura 4, se determina que el 48.7% de los contribuyentes encuestados sostienen un nivel de satisfacción medio en las plataformas digitales de la Sunat, dado que, usualmente la plataforma presenta fallas y no permite el adecuado desarrollo de sus funciones, lo cual conlleva un desagrado al momento de realizar los diferentes trámites debido a la falta de mantenimiento, por ello, la gran mayoría desea realizar el proceso de manera presencial, lo cual genera una saturación en los centros de servicios de la Sunat, asimismo, el 26.5% de los contribuyentes presenta un nivel bajo y solo el 24.8% un nivel alto. Por lo tanto, la segunda hipótesis específica señalada en la investigación es aceptada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta parte se presentó la discusión de resultados con los antecedentes de la investigación donde se encuestó a 113 contribuyentes, se determinó el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022. En cuanto a la experiencia del usuario se visualiza que el 44.2% de los contribuyentes encuestados en la Sunat, sede La Victoria, presentan un nivel medio en las plataformas digitales; si bien es cierto dichas plataformas evidencian un desarrollo innovador y atractivo, sin embargo, no logran ser entendibles y prácticas para los contribuyentes; la funcionalidad de las herramientas no es el adecuado, puesto que no incentivan al cumplimiento de servicios que se requiere, por lo tanto, el 36.3% de los contribuyentes presentó un nivel de experiencia de usuario bajo y solo el 19.5% un nivel alto. Asimismo, se acepta la hipótesis general planteada en la investigación. Concuerd a con los hallazgos de Haruna et al. (2021) quienes en Malasia en su estudio sobre un modelo conceptual de satisfacción con la tributación electrónica: ¿Cómo se puede complacer a los contribuyentes con la aplicación tributaria inteligente basada en la Web?, concluyeron que las plataformas deben ser prácticos a fin de ser adoptado por los gobiernos locales a mejorar la calidad de los servicios prestados a través de los sistemas de tributación electrónica; en la misma se coincide con Gangodawilage et al. (2021) quienes en su estudio sobre el uso de la tecnología para gestionar el comportamiento de cumplimiento tributario de los emprendedores en la economía digital, hallaron por resultados que, la confianza en la tecnología utilizada por la autoridad tributaria y el poder de la autoridad tributaria para implementar el sistema tributario impulsado por la tecnología influyen en el mantenimiento del cumplimiento tributario, y promueve el cumplimiento confirmatorio como una nueva estrategia de cumplimiento en la economía digital.

Para el primer objetivo específico, se busca determinar el nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022; se

observa que el 47.8% de los contribuyentes encuestados presentan un nivel medio de usabilidad en las plataformas digitales, ya que, los recursos que presentan dichas herramientas no llegan a ser del todo fáciles de usar y agilizar los servicios que se solicita, además que la eficiencia es uno de los puntos calificado más bajos, entonces se evidencia una falta de capacitación constante respecto al uso de la plataforma para cumplir con los requerimientos de los contribuyentes, como consecuencia, el 31.0% de los encuestados presenta un nivel bajo de usabilidad y solo el 21.2% un nivel alto. Además, se acepta la primera hipótesis específica presentada en la investigación. Discrepando con los resultados del estudio de Kamil (2022) quien de haber encuestado a 150 halló por resultados que la tecnología de inteligencia artificial para el llenado electrónico del impuesto sobre la renta tiene un efecto positivo significativo en el cumplimiento tributario y el impuesto a los servicios digitales de tecnología de inteligencia artificial o la tributación de ciertos ingresos no tiene ningún efecto positivo significativo en el Cumplimiento Tributario.

Con respecto al segundo objetivo específico, el cual precisa determinar el nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022. En cuanto a la satisfacción se determina que el 48.7% de los contribuyentes encuestados sostienen un nivel de satisfacción medio en las plataformas digitales de la Sunat, dado que, usualmente la plataforma presenta fallas y no permite el adecuado desarrollo de sus funciones, lo cual conlleva un desagrado al momento de realizar los diferentes trámites debido a la falta de mantenimiento, por ello, la gran mayoría desea realizar el proceso de manera presencial, lo cual genera una saturación en los centros de servicios de la Sunat, asimismo, el 26.5% de los contribuyentes presenta un nivel bajo y solo el 24.8% un nivel alto. Por lo tanto, la segunda hipótesis específica señalada en la investigación es aceptada. No obstante, dicho resultado no guarda relación con los resultados de la investigación de Rosales (2022) quien en su estudio trata sobre la confianza en los servicios del gobierno

electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la Sunat, oficina zonal Huaraz, 2020, de haber encuestado 4,820 contribuyentes concluyó que, existe una influencia sustancial y positiva entre los factores técnicos, la disposición a confiar y los riesgos asociados con la confianza en los servicios del gobierno electrónico proporcionados por la Oficina Zonal Huaraz de la Sunat, a excepción de la imagen institucional, que no resultó significativa. Además, se evidencia una relación positiva y significativa entre la intención de seguir utilizando los servicios virtuales y la satisfacción de los contribuyentes, respaldando la aceptación de los servicios de gobierno electrónico. Se ha destacado la importancia de los factores técnicos como un elemento crucial para fortalecer la confianza en los servicios del gobierno electrónico.

Las principales limitaciones que presentó el estudio fue la disponibilidad de los contribuyentes y el tiempo limitado del investigador, en vista que no permitió culminar la evaluación respecto a todos los meses del año 2022, por lo tanto, se realizó una investigación hasta el mes de setiembre, lo cual se sugiere que para futuras investigaciones se tome en cuenta los meses faltantes o se realice a lo largo de varios periodos.

Además, la disponibilidad de la muestra fue un aspecto limitante, dado que, no permitió extrapolar los resultados en un mayor nivel, por ello, se recomienda replicar la investigación con una muestra más grande, más aún, una gran parte de los encuestados no conocía el uso de los formularios virtuales, por ende, se aplicó el cuestionario de manera presencial, lo cual significó una mayor demanda de tiempo para el procesamiento de datos.

Por último, otro aspecto limitante fue la falta de fuentes bibliográficas de alto impacto y las que existían mantenían costos altos, significando una limitación principal en el desarrollo de la investigación, la misma que fue superado oportunamente en vista que se contó con el apoyo económico de familiares y del propio investigador para costear dichos artículos de alto impacto.

En ese sentido, dentro de las implicancias se toma en cuenta que la presente investigación se puede utilizar para futuras líneas de investigación relacionadas a la experiencia de usuario en las organizaciones del sector público, pues el estudio ofrece una evaluación de las herramientas digitales que cada institución desarrolla. Finalmente, contribuir desde un punto de vista teórico y empírico para que la institución analice los resultados, asimismo, plantee mejoras para el adecuado funcionamiento y desarrollo de sus plataformas digitales.

A partir de los indicado se concluye sobre el objetivo general, que se determinó que el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat fue medio, en vista que se obtuvo por resultados un valor de 44.2%, lo cual valida la hipótesis general planteada y afirma que los contribuyentes no logran comprender en su totalidad las funcionalidades que ofrecen dichas plataformas digitales, a pesar de que existe una mejora en el desarrollo de sus herramientas. Por ello, se recomienda que dicha institución fomente dinámicas de aprendizaje enfocadas en optimizar los pasos que uno debe seguir para completar el trámite que uno requiere de manera virtual.

Referido al objetivo específico primero se concluye que, se determinó que el nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat es medio, puesto que, se obtuvieron que 47.8% se muestran medianamente satisfechos, cuya representación afirma la primera hipótesis específica; asimismo evidencia que dichas plataformas aportan en agilizar ciertos trámites, sin embargo, no llegan a cumplir del todo con la facilidad de uso que se espera por los contribuyentes. Así pues, se recomienda implementar un programa de formación enfocado en los contribuyentes para la capacitación en realizar y usar adecuadamente los servicios que brinda la Sunat de manera virtual.

Por último, se concluye sobre el segundo objetivo específico, donde se determinó que el nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat es medio, dado que, el

valor obtenido se representa en 48.7%, lo cual valida la segunda hipótesis específica planteada en la investigación; además, afirma que los contribuyentes valoran lo novedoso de realizar trámites virtuales, no obstante, la satisfacción no logra su mayor nivel debido a la falta de mantenimiento que presentan dichas herramientas digitales, a su vez las fallas constantes al momento de realizar algún trámite. Ante ello, se recomienda desarrollar un sistema de restauración completa que funcione las 24 horas del día y que permita navegar desde cualquier tipo de pc o smartphone.

REFERENCIAS

- ADB. (november de 2023). *E-Commerce evolution in asia and the pacific opportunities and challenges*. Asian Development Bank:
<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/922086/e-commerce-evolution-asia-pacific-opportunities-challenges.pdf>
- Aroste, C. J., & Ore, K. S. (2023). *Mesa de partes virtual con espacio de e_learning para mejorar la atención a los contribuyentes Mepecos – SUNAT Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9456/T010_7256562_0_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). *Factura electrónica en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT):
https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, XXXIX(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Cepal. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. : Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL):
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Cepal. (2023). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL):
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/56d99221-fc28-4f10-8aa2->

[b88f70bdc2e8/content](https://doi.org/10.29322/IJSRP.11.03.2021.p11150)

Da Silva, F., y Núñez, G. (2021). *La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47540/1/S2100764_es.pdf

Delgado, M., Paz, T., y Tupia, M. (2021). Sistemas de Lógica Difusa para la evaluación de Usabilidad de Sitios Web de Gobierno Electrónico: Una Revisión Sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, (41), 141-154.

<https://doi.org/10.17013/risti.41.0>

DP. (9 de mayo de 2023). *La ciberdelincuencia en el Perú: estrategias y retos del Estado*.

Defensoría del Pueblo: [https://www.defensoria.gob.pe/wp-](https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/INFORME-DEF-001-2023-DP-ADHPD-)

[content/uploads/2023/05/INFORME-DEF-001-2023-DP-ADHPD-](https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/INFORME-DEF-001-2023-DP-ADHPD-)

[Ciberdelincuencia.pdf](https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/INFORME-DEF-001-2023-DP-ADHPD-Ciberdelincuencia.pdf)

Egan, E. (30 de octubre de 2023). Delay Government: How Technology Can Fix Slow Federal Service Delivery. *Information Technology & Innovation Foundation*.

<https://itif.org/publications/2023/10/30/delay-government-how-technology-can-fix-slow-federal-service-delivery/>

Falcón-Pérez, C.E., y Fuentes-Perdomo, J. (2019). Mejorando el bienestar de la sociedad a través del cooperativismo de plataforma. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 95, 161-190.

<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.12655>

Gangodawilage, D., Madurapperuma, W., & Aluthge, C. (2021). Use of Technology to Manage Tax Compliance Behavior of Entrepreneurs in the Digital Economy. *International Journal of Scientific and Research Publications*, XI(3), 366-370.

<https://doi.org/10.29322/IJSRP.11.03.2021.p11150>

Gobierno del Perú. (2022). *Controlar las obligaciones tributarias de tu negocio con la app*

- Emprender SUNAT*. Gob.pe. Recuperado el 11 de setiembre del 2022 de <https://www.gob.pe/6998-controlar-las-obligaciones-tributarias-de-tu-negocio-con-la-app-emprender-sunat>
- Gobierno del Perú. (2022). *Sunat Operaciones en Línea – Sol*. Gob.pe. Recuperado el 11 de setiembre del 2022 de <https://www.gob.pe/1157-sunat-operaciones-en-linea-sol>
- gob.pe. (20 de febrero de 2024). *Aplicaciones móviles de Sunat*. Gobierno Peruano: <https://www.gob.pe/7355-aplicaciones-moviles-de-sunat>
- Haruna, I. U., Nadzir, M. M., Awang, H., & Mohamed, L. (2021). A Conceptual model of E-Taxation satisfaction: How can taxpayers be tickled pink with the smart Web-Based taxation application? *Journal of Physics: Conference Series, MCMIC*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1997/1/012041>
- Hassan, Y. (2015). *Experiencia de Usuario: Principios y Métodos*. No solo usabilidad. https://yusef.es/Experiencia_de_Usuario.pdf
- Herquínigo, L. Y. (2022). *Aplicación de la teoría de colas para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la plataforma de chat en línea de una entidad de administración tributaria*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9023/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Indian.gov.in. (20 de february de 2024). *Information of Income Tax e-Proceeding*. National portal of india: <https://www.india.gov.in/information-income-tax-e-proceeding>
- Kamil, I. (2022). Influence Artificial Intelligence Technology For E-filling and Digital Service Tax (DST) in Tax Administration on Tax Compliance. *International Journal of Management Studies and Social Science Research, IV(1)*, 144-156. <https://ijmssr.org/paper/IJMSSSR00616.pdf>
- Kim, D. (2023). Digital Transformation of Tax Administration in the Republic of Korea. *The*

Governance

Brief(52),

1-20.

<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/928976/governance-brief-052-digital-transformation-tax-administration-rok.pdf>

Luján, J. E., & Sánchez, L. C. (2022). *Implementando la Transformación Digital en SUNAT: acercándonos al contribuyente*. Universidad de Piura.

<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/95577cf5-6a54-48c4-8651-68973d31b3ad/content>

Machado, C., & Allegro, F. (9 de enero de 2024). *El impacto de la reforma fiscal brasileña en las multinacionales y en los profesionales de la fiscalidad mundo*. Forbes Mexico:

<https://www.forbes.com.mx/el-impacto-de-la-reforma-fiscal-brasilena-en-las-multinacionales-y-en-los-profesionales-de-la-fiscalidad-mundial/>

Morales, G. (2021). *Migración del Formulario Virtual N° 1676- Pago de Trabajadores del Hogar, a la nueva plataforma de una entidad recaudadora, para facilitar al contribuyente la declaración y pago de sus tributos, 2020*. Universidad Nacional

Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16995/Morales_ig.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nose, M. (2023). *Exploring the Adoption of Selected Digital Technologies in Tax Administration: A Cross-Country Perspective*. International Monetary Fund:

<https://www.elibrary.imf.org/downloadpdf/journals/068/2023/008/068.2023.issue-008-en.xml>

Poorna, A. (feb de 2024). *e-Invoice Limit 5 Crore: e-Invoicing mandatory for businesses above Rs.5 crore turnover*. Cleartax: <https://cleartax.in/s/e-invoicing-businesses-above-rs-5-crore-turnover>

Protean Tinpan. (20 de february de 2024). *Tax Information Network of Income Tax*

Department. Protean Tinpan: <https://www.protean-tinpan.com/>

Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 30(48). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

Rosales, N. V. (2022). *Confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT, oficina zonal Huaraz, 2020*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5412/T033_47290714_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schrepp, M. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook*. All you need to know to apply the UEQ successfully in your projects. <https://www.ueq-online.org/Material/Handbook.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2022). *¿Qué es el App Personas SUNAT?* Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado el 11 de setiembre del 2022 de <https://orientacion.sunat.gob.pe/app-personas>

Sunat. (20 de febrero de 2024). *Administramos los tributos del Gobierno Nacional Peruano*. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria: <https://www.sunat.gob.pe/>

Supo, F., y Cavero, H. (2014). *Fundamentos Teóricos y Procedimentales de la Investigación Científica en Ciencias Sociales. Cómo diseñar y formular una tesis de Maestría y Doctorado*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

Tita, H. M., Mustamu, J., & Loupatty, Y. R. (2022). Optimization of the Use of Technology for Taxpayers in the Tax System in Indonesia. *SASI*, XXVIII(1), 132-146.

<https://doi.org/10.47268/sasi.v28i1.854>

Thomaschewski, J., Schrepp, M., y Hinderks, A. (2017). Design an Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(6).

<https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.09.001>

Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C., y Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.

<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Vara, A. (2015). *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

[https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

[UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

[sustentaci%C3%B3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)ADB. (november de 2023). *E-Commerce evolution in asia*

and the pacific opportunities and challenges. Obtenido de Asian Development Bank:

[https://www.adb.org/sites/default/files/publication/922086/e-commerce-evolution-](https://www.adb.org/sites/default/files/publication/922086/e-commerce-evolution-asia-pacific-opportunities-challenges.pdf)

[asia-pacific-opportunities-challenges.pdf](https://www.adb.org/sites/default/files/publication/922086/e-commerce-evolution-asia-pacific-opportunities-challenges.pdf)

Aroste, C. J., & Ore, K. S. (2023). *Mesa de partes virtual con espacio de e_learning para*

mejorar la atención a los contribuyentes Mepecos – SUNAT Huancayo. Universidad

Nacional del Centro del Perú. Obtenido de

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9456/T010_7256562

[0_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9456/T010_7256562)

Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). *Factura electrónica en América Latina*. Obtenido de

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - Centro Interamericano de

Administraciones Tributarias (CIAT):

https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf

Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, XXXIX(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>

Cepal. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Obtenido de : Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>

Cepal. (2023). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/56d99221-fc28-4f10-8aa2-b88f70bdc2e8/content>

DP. (9 de mayo de 2023). *La ciberdelincuencia en el Perú: estrategias y retos del Estado*. Obtenido de Defensoría del Pueblo: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/INFORME-DEF-001-2023-DP-ADHPD-Ciberdelincuencia.pdf>

Egan, E. (30 de october de 2023). Delay Government: How Technology Can Fix Slow Federal Service Delivery. *Information Tecnology & Innovation Foundation*. Obtenido de <https://itif.org/publications/2023/10/30/delay-government-how-technology-can-fix-slow-federal-service-delivery/>

Gangodawilage, D., Madurapperuma, W., & Aluthge, C. (2021). Use of Technology to Manage Tax Compliance Behavior of Entrepreneurs in the Digital Economy. *International Journal of Scientific and Research Publications*, XI(3), 366-370. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.11.03.2021.p11150>

- gob.pe. (20 de febrero de 2024). *Aplicaciones móviles de Sunat*. Obtenido de Gobierno Peruano: <https://www.gob.pe/7355-aplicaciones-moviles-de-sunat>
- Haruna, I. U., Nadzir, M. M., Awang, H., & Mohamed, L. (2021). A Conceptual model of E-Taxation satisfaction: How can taxpayers be tickled pink with the smart Web-Based taxation application? *Journal of Physics: Conference Series, MCMIC*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1997/1/012041>
- Herquínigo, L. Y. (2022). *Aplicación de la teoría de colas para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la plataforma de chat en línea de una entidad de administración tributaria*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9023/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Indian.gov.in. (20 de february de 2024). *Information of Income Tax e-Proceeding*. Obtenido de National portal of india: <https://www.india.gov.in/information-income-tax-e-proceeding>
- Kamil, I. (2022). Influence Artificial Intelligence Technology For E-filling and Digital Service Tax (DST) in Tax Administration on Tax Compliance. *International Journal of Management Studies and Social Science Research, IV(1)*, 144-156. Obtenido de <https://ijmsssr.org/paper/IJMSSSR00616.pdf>
- Kim, D. (2023). Digital Transformation of Tax Administration in the Republic of Korea. *The Governance Brief(52)*, 1-20. Obtenido de <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/928976/governance-brief-052-digital-transformation-tax-administration-rok.pdf>
- Luján, J. E., & Sánchez, L. C. (2022). *Implementando la Transformación Digital en SUNAT: acercándonos al contribuyente*. Universidad de Piura. Obtenido de

<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/95577cf5-6a54-48c4-8651-68973d31b3ad/content>

Machado, C., & Allegro, F. (9 de enero de 2024). *El impacto de la reforma fiscal brasileña en las multinacionales y en los profesionales de la fiscalidad mundo*. Obtenido de Forbes Mexico: <https://www.forbes.com.mx/el-impacto-de-la-reforma-fiscal-brasilena-en-las-multinacionales-y-en-los-profesionales-de-la-fiscalidad-mundial/>

Morales, G. (2021). *Migración del Formulario Virtual N°1676- Pago de Trabajadores del Hogar, a la nueva plataforma de una entidad recaudadora, para facilitar al contribuyente la declaración y pago de sus tributos, 2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16995/Morales_ig.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nose, M. (2023). *Exploring the Adoption of Selected Digital Technologies in Tax Administration: A Cross-Country Perspective*. Obtenido de International Monetary Fund: <https://www.elibrary.imf.org/downloadpdf/journals/068/2023/008/068.2023.issue-008-en.xml>

Poorna, A. (feb de 2024). *e-Invoice Limit 5 Crore: e-Invoicing mandatory for businesses above Rs.5 crore turnover*. Obtenido de Cleartax: <https://cleartax.in/s/e-invoicing-businesses-above-rs-5-crore-turnover>

Protean Tinpan. (20 de february de 2024). *Tax Information Network of Income Tax Department*. Obtenido de Protean Tinpan: <https://www.protean-tinpan.com/>

Rosales, N. V. (2022). *Confianza en los servicios del gobierno electrónico y su adopción de los contribuyentes perceptores de rentas de cuarta categoría de la SUNAT, oficina zonal Huaraz, 2020*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido

de

https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5412/T033_47290714_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sunat. (20 de febrero de 2024). *Administramos los tributos del Gobierno Nacional Peruano*.

Obtenido de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria:

<https://www.sunat.gob.pe/>

Tita, H. M., Mustamu, J., & Loupatty, Y. R. (2022). Optimization of the Use of Technology

for Taxpayers in the Tax System in Indonesia. *SASI*, XXVIII(1), 132-146.

<https://doi.org/10.47268/sasi.v28i1.854>

Watura, S. (june de 2023). *National Tax Agency Report 2023*. Obtenido de National Tax

Agency: https://www.nta.go.jp/english/Report_pdf/2023e.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
NIVEL DE EXPERIENCIA DE USUARIO DE LOS CONTRIBUYENTES EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE LA SUNAT, SEDE LA VICTORIA, 2022	1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V. Independiente	1. Tipo de Investigación:
	¿Cuál es el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022?	Determinar el nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022.	El nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes es medio en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022.	Experiencia de usuario	Básica
	2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Diseño de la Investigación:
	¿Cuál es el nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022?	Determinar el nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022.	El nivel de usabilidad de las plataformas digitales de la Sunat es medio en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022.		Descriptivo
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022.	El nivel de satisfacción de las plataformas digitales de la Sunat es medio en los contribuyentes de la sede La Victoria, 2022.	3. Enfoque de la Investigación:		
					Cuantitativo de corte transversal
					4. Método de análisis de datos (estadístico):
					SPSS v. 28
					5. Población:
					2548 contribuyentes que realizaron un trámite en la Sunat, sede La Victoria, 2022.
					6. Muestra:
					113 contribuyentes
					7. Tipo de Muestreo:
					Probabilístico-aleatorio simple
					8. Técnica de Recolección:
					Encuesta
					9. Instrumento de Recolección:
					Cuestionario

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
EXPERIENCIA DE USUARIO	Se define como la interacción que tiene el usuario, en el cual la experiencia conlleva a presentar ideas, apreciaciones y valoraciones respecto a un cierto servicio o producto. (Hassan, 2015).	La variable experiencia de usuario está medida por dos dimensiones: usabilidad y satisfacción.	Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Claridad ▪ Eficiencia ▪ Fiabilidad 	<p>Likert:</p> <p>7 = Totalmente positivo 6 = Muy positivo 5 = Positivo 4 = Neutral 3 = Negativo 2 = Muy negativo 1 = Totalmente negativo</p>
			Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación ▪ Novedad 	

Anexo 3: Fórmula para población finita

Ecuación1*Fórmula para población finita*

$$n = \frac{(z^2)(p)(q)(N)}{(e^2)(N - 1) + (z^2)(p)(q)}$$

Nota: Vara (2015)

Entonces:

n: tamaño de la muestra

z: nivel de confianza elegido = 95% (1.96)

p: probabilidad de ocurrencia = 50% (0.50)

q: probabilidad de no ocurrencia = 50% (0.50)

N: tamaño de la población = 2548

e: error máximo permitido = 9% (0.9)

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)(2548)}{(0.9^2)(2548 - 1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)}$$

$$n = 113.34$$

Anexo 4: Cuestionario adaptado del UEQ-S (versión española)

Cuestionario sobre: Nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022

Estimado contribuyente, el presente cuestionario está relacionado a un proyecto de investigación con la finalidad de obtener información acerca del nivel experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022.

Plataformas digitales

Marque con una (X) las plataformas digitales de la Sunat que conoce:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Operaciones en Línea – SOL | <input type="checkbox"/> APP Emprender |
| <input type="checkbox"/> APP Personas | <input type="checkbox"/> Otros: _____ |

Marque con una (X) según la opción más próxima a su experiencia en la(s) plataforma(s) digital(es) seleccionada(s):

EXPERIENCIA DE USUARIO								
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
Usabilidad	Entorpecedora (1) a De apoyo (7) a. Considera usted que la plataforma es de apoyo; brinda funciones y contenidos que le permiten tener el control de su trámite y adaptarla a sus necesidades de uso.							
	Complicada (1) a Fácil (7) b. Considera usted que la plataforma es fácil de aprender el funcionamiento de navegación y fácil de conocer el acceso a los contenidos e interactuar con ella.							
	Ineficiente (1) a Eficiente (7) c. Considera usted que la plataforma es eficiente; la velocidad de respuesta es rápida y la pantalla muestra la							

	información tanto como accesos de manera organizada.								
	Confusa (1) a Clara (7) d. Considera usted que la navegación por la plataforma es clara y transparente, además, es sencillo de reconocer accesos y los complementos a las distintas pantallas.								
Satisfacción	Aburrida (1) a Entretenida (7) e. Considera usted que la plataforma es entretenida y es un placer navegar o interactuar con este espacio digital.								
	Nada interesante (1) a Interesante (7) f. Considera usted que la plataforma es interesante; las herramientas de navegación que ofrece han mantenido su interés y las ganas de seguir interactuando con ella.								
	Convencional (1) a Innovadora (7) g. Considera usted que la plataforma es innovadora; presenta un aspecto contemporáneo y ofrece un servicio diferente al resto de plataformas digitales.								
	Tradicional (1) a Novedosa (7) h. Considera usted que la plataforma es novedosa; presenta un aspecto y brinda una navegación de última generación.								

Anexo 5: Prueba de normalidad de Kolmogórov - Smirnov

Hipótesis de normalidad:

H₀: Los datos de la muestra siguen una distribución normal

H₁: Los datos de la muestra no siguen una distribución normal

Donde los valores estadísticos de la prueban son:

- Sig. < 0.05 entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁
- Sig. ≥ 0.05 entonces se acepta H₀

Lo cual indica que si el nivel de significancia es mayor o igual que 0.05 se acepta la hipótesis nula, mientras que si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla8

Prueba de normalidad de Kolmogórov - Smirnov

Kolmogórov - Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Experiencia de usuario	0.75	113	0.161

Nota: Elaboración Propia en base al resultado del SPSS v. 28 (2022)

Interpretación: Según los resultados de la tabla 8, se observa que el nivel de significancia es de 0.161 de la variable experiencia de usuario, siendo mayor al 0.05, por ende, se acepta la H₀ (hipótesis nula) y se rechaza la H₁ (hipótesis alterna), por este motivo la distribución de los datos es normal.

Anexo 6: Ficha de Variable

FICHA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	
Tipo de estudio	Cuantitativo
	Descriptivo
Variable	Experiencia de usuario
Definición de variable	Se define como la interacción que tiene el usuario, en el cual la experiencia conlleva a presentar ideas, apreciaciones y valoraciones respecto a un cierto servicio o producto. (Hassan, 2015).
Tipo de variable	Cuantitativa
Instrumento	Cuestionario
Objetivo / Técnica	Media, Moda, Desviación estándar, Tablas de frecuencia

Anexo 7: Resultados del cuestionario aplicado presencialmente (primer contribuyente)

Cuestionario sobre: Nivel de experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022

Estimado contribuyente, el presente cuestionario está relacionado a un proyecto de investigación con la finalidad de obtener información acerca del nivel experiencia de usuario de los contribuyentes en las plataformas digitales de la Sunat, sede La Victoria, 2022.

Plataformas digitales

Marque con una (X) las plataformas digitales de la Sunat que conoce:

- Operaciones en Línea – SOL
- APP Emprender
- APP Personas
- Otros: _____

Marque con una (X) según la opción más próxima a su experiencia en la(s) plataforma(s) digital(es) seleccionada(s):

EXPERIENCIA DE USUARIO								
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
Usabilidad	Entorpecedora (1) a De apoyo (7) a. Considera usted que la plataforma es de apoyo; brinda funciones y contenidos que le permiten tener el control de su trámite y adaptarla a sus necesidades de uso.		X					
	Complicada (1) a Fácil (7) b. Considera usted que la plataforma es fácil de aprender el funcionamiento de navegación y fácil de conocer el acceso a los contenidos e interactuar con ella.			X				
	Ineficiente (1) a Eficiente (7) c. Considera usted que la plataforma es eficiente: la velocidad de respuesta es rápida y la pantalla muestra la información tanto como accesos de manera organizada.				X			

	Confusa (1) a Clara (7) d. Considera usted que la navegación por la plataforma es clara y transparente, además, es sencillo de reconocer accesos y los complementos a las distintas pantallas.				X				
Satisfacción	Aburrida (1) a Entretenida (7) e. Considera usted que la plataforma es entretenida y es un placer navegar o interactuar con este espacio digital.				X				
	Nada interesante (1) a Interesante (7) f. Considera usted que la plataforma es interesante; las herramientas de navegación que ofrece han mantenido su interés y las ganas de seguir interactuando con ella.				X				
	Convencional (1) a Innovadora (7) g. Considera usted que la plataforma es innovadora; presenta un aspecto contemporáneo y ofrece un servicio diferente al resto de plataformas digitales.				X				
	Tradicional (1) a Novedosa (7) h. Considera usted que la plataforma es novedosa; presenta un aspecto y brinda una navegación de última generación.				X				

Anexo 8: Base de datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	EXPERIENCIA DE USUARIO										
	4				4						
	USABILIDAD				SATISFACCIÓN						
N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	DIV1	D2V1	V1
1	2	3	3	3	4	4	3	3	11	14	25
2	1	3	3	4	4	3	4	3	11	14	25
3	4	4	3	4	4	5	4	5	15	18	33
4	3	2	3	4	3	3	3	3	12	12	24
5	4	4	3	4	4	3	3	4	15	14	29
6	4	5	5	4	7	4	4	4	18	19	37
7	6	4	3	4	4	5	3	4	17	16	33
8	4	3	3	3	4	3	3	4	13	14	27
9	2	3	4	3	3	3	4	3	12	13	25
10	3	2	4	4	3	4	2	3	13	12	25
11	2	3	3	3	3	3	3	3	11	12	23
12	7	4	3	2	3	2	3	2	16	10	26
13	4	6	3	4	4	4	3	3	17	14	31
14	4	4	4	3	4	3	4	3	15	14	29
15	5	7	3	2	2	1	2	1	17	6	23
16	3	4	4	4	4	4	3	4	15	15	30
17	4	4	3	4	4	4	4	4	15	16	31
18	3	4	3	5	4	3	3	4	15	14	29
19	2	2	3	3	3	3	1	2	10	9	19
20	3	4	3	4	4	4	4	4	14	16	30
21	1	2	4	3	2	3	1	2	10	8	18
22	6	3	3	4	4	3	3	1	16	11	27
23	3	2	1	3	2	4	3	4	9	13	22
24	3	4	1	2	1	3	4	3	10	11	21
25	3	3	5	5	4	5	3	3	16	15	31
26	7	3	3	3	3	3	3	3	16	12	28
27	3	3	2	4	4	4	4	3	12	15	27
28	2	2	4	3	2	3	2	3	11	10	21
29	4	4	3	4	4	4	6	3	15	17	32
30	2	2	2	3	3	3	2	3	9	11	20
31	3	3	3	3	3	2	3	3	12	11	23
32	3	3	4	3	2	4	3	4	13	13	26
33	5	3	4	4	4	4	3	3	16	14	30
34	3	2	4	4	4	3	2	2	13	11	24
35	3	3	4	3	4	2	3	3	13	12	25
36	4	7	4	4	4	7	3	3	19	17	36
37	4	1	3	4	4	4	4	4	12	16	28
38	3	2	2	3	2	3	2	2	10	9	19
39	3	2	4	2	3	4	2	4	11	13	24
40	4	2	4	4	3	4	2	3	14	12	26
41	3	3	2	3	2	2	2	3	11	9	20
42	4	3	3	3	3	3	3	3	13	12	25
43	3	5	3	3	3	5	3	3	14	14	28
44	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	24
45	1	3	2	2	2	3	2	3	8	10	18
46	3	3	2	3	3	3	3	2	11	11	22
47	2	2	2	2	2	2	3	2	8	9	17
48	3	2	4	3	2	4	3	3	12	12	24
49	4	7	3	4	4	3	4	3	18	14	32
50	3	3	3	3	3	3	3	4	12	13	25
51	4	4	3	5	5	4	2	6	16	17	33

52	4	5	5	4	4	3	2	4	18	13	31
53	5	4	4	3	3	5	4	2	16	14	30
54	2	4	3	3	1	3	4	4	12	12	24
55	3	4	4	5	5	2	4	4	16	15	31
56	3	3	4	4	3	3	2	5	14	13	27
57	3	3	4	6	6	7	4	4	16	21	37
58	6	2	1	4	4	3	3	3	13	13	26
59	4	3	4	4	5	4	6	4	15	19	34
60	7	5	5	5	4	5	4	4	22	17	39
61	5	5	3	4	4	3	5	6	17	18	35
62	4	6	6	4	5	5	3	4	20	17	37
63	4	2	2	3	5	6	7	4	11	22	33
64	1	2	2	3	3	1	4	2	8	10	18
65	1	1	2	3	2	2	1	4	7	9	16
66	2	3	3	4	4	4	5	5	12	18	30
67	5	3	5	4	3	5	4	4	17	16	33
68	4	4	5	4	4	4	4	4	17	16	33
69	4	5	5	5	5	4	3	4	19	16	35
70	7	6	4	6	6	4	5	7	23	22	45
71	5	7	5	4	5	6	5	4	21	20	41
72	5	4	5	4	5	6	4	4	18	19	37
73	3	4	4	5	5	4	6	4	16	19	35
74	4	3	4	5	5	5	4	3	16	17	33
75	4	3	1	2	4	3	2	4	10	13	23
76	4	4	3	3	3	4	4	5	14	16	30
77	5	6	6	4	4	3	3	4	21	14	35
78	3	3	4	4	2	5	4	6	14	17	31
79	3	3	4	4	5	3	3	2	14	13	27
80	3	4	5	5	4	2	2	4	17	12	29
81	4	5	4	5	7	4	5	6	18	22	40
82	2	3	5	5	5	4	4	3	15	16	31
83	1	2	2	4	3	4	4	2	9	13	22
84	4	4	2	3	3	2	4	4	13	13	26
85	2	3	3	5	2	5	5	4	13	16	29
86	5	4	6	4	7	5	4	5	19	21	40
87	2	2	3	4	5	4	4	5	11	18	29
88	3	4	4	5	5	6	4	5	16	20	36
89	4	6	4	4	5	6	5	4	18	20	38
90	5	4	4	5	5	4	3	4	18	16	34
91	2	2	2	3	2	4	3	3	9	12	21
92	2	3	4	5	2	4	2	4	14	12	26
93	3	5	4	5	5	7	5	4	17	21	38
94	4	6	5	5	4	4	7	3	20	18	38
95	5	6	4	5	5	6	4	4	20	19	39
96	3	5	4	5	4	4	3	6	17	17	34
97	3	4	4	5	6	4	5	4	16	19	35
98	5	4	5	5	5	4	4	4	19	17	36
99	4	4	2	2	3	5	4	1	12	13	25
100	4	3	4	4	5	5	4	5	15	19	34
101	5	4	5	5	4	5	6	5	19	20	39
102	5	3	3	4	5	5	4	3	15	17	32
103	3	5	5	4	4	4	3	5	17	16	33
104	3	3	4	4	5	4	3	3	14	15	29
105	1	1	2	2	4	4	5	4	6	17	23
106	1	3	2	3	4	4	3	4	9	15	24
107	2	4	4	5	5	4	4	6	15	19	34
108	5	5	5	4	4	3	4	5	19	16	35
109	6	3	4	4	3	6	7	4	17	20	37
110	7	5	4	5	6	5	6	4	21	21	42
111	7	4	4	4	5	5	6	7	19	23	42
112	5	5	6	4	4	4	5	6	20	19	39
113	4	6	5	4	6	4	4	4	19	18	37