

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

DOCTORADO EN ESTUDIOS FISCALES



TESIS DOCTORAL:

"CUMPLIMIENTO FISCAL Y SATISFACCIÓN
DEL CONTRIBUYENTE DE LA REGIÓN
DEL ÉVORA ANTE EL SSI DEL SAT"

"Que como requisito para obtener el grado de
Doctor en Estudios Fiscales"

Presenta:

MC. ANA MARÍA LÓPEZ CARMONA

Directora de Tesis:

DRA. MARÍA DEL SOCORRO BORBOA QUINTERO

CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO; OCTUBRE DE 2011

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DOCTORADO EN ESTUDIOS FISCALES**



Tesis Doctoral:

***“CUMPLIMIENTO FISCAL Y SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE DE LA REGION DEL
EVORA ANTE EL SSI DEL SAT”***

“Que como requisito para obtener el grado de Doctor en Estudios Fiscales”

Presenta

MC. ANA MARIA LOPEZ CARMONA

Directora de Tesis:

DRA. MARIA DEL SOCORRO BORBOA QUINTERO

Culiacán, Sinaloa, México; Octubre de 2011



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

DOCTORADO EN ESTUDIOS FISCALES

Tesis Doctoral:

***“CUMPLIMIENTO FISCAL Y SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE DE LA REGION DEL
EVORA ANTE EL SSI DEL SAT”***

“Que como requisito para obtener el grado de Doctor en Estudios Fiscales”

Presenta

MC. ANA MARIA LOPEZ CARMONA

Directora de Tesis:

DRA. MARIA DEL SOCORRO BORBOA QUINTERO

Culiacán, Sinaloa, México; Octubre de 2011

Reconocimientos, agradecimientos y dedicatorias

Los grandes sueños logran cristalizarse cuando empeñas tu voluntad y te disciplinas para lograr los proyectos que coadyuvan a formar tu carácter como individuo, la presente investigación forma parte de mi formación profesional y también del ejemplo para que se construya una sociedad.

Dar gracias a mi Padre Celestial por concluir una meta mas en mi vida, es insuficiente, gracias por permitirme llegar y aprender en el camino, gracias por su compañía en los momentos más duros y también en los más fáciles, gracias por la vida, salud y fortaleza; gracias también por todas las experiencias que me formaron en esta etapa de mi vida y que me ayudaran a emprender nuevos proyectos.

A mis queridos padres, **Ismael y Leonor** por darme vida y que han estado acompañándome en cada uno de mis proyectos en presencia y en ausencia, a quienes le debo lo que soy como persona, mis valores y principios, su presencia, su humildad, gracias por su amor y su apoyo.

A mí querido esposo **Gildardo** por su incondicional apoyo, por su paciencia, comprensión, por sus consejos y visión de vida, gracias por la espera durante estos años de trabajo a él le dedico esta tesis de investigación.

A mis amados hijos, la razón de mi vida y de mi esfuerzo.... **Gildardo Alberto, Ana Lucía y María Elisa** gracias por estar en mi vida y darle sentido, por el tiempo que les he quitado para dedicarlo a esta investigación, mil disculpas. Gracias por su apoyo incondicional, espero que esta experiencia sea un ejemplo que les ayude en sus vidas y les enseñe a esforzarse por lo que quieren con todo su tesón.

A mis hermanos **Sandra, Ricardo, Carlos, Jorge, Heriberto, Mario, Sergio, Gloria, Ignacio, José Antonio, Norma, Marcela y Adriana**, así como a mis sobrinos y sobrinas, a quienes les agradezco su presencia, su apoyo y su compañía, los amo. Mi agradecimiento por su presencia en mi vida y lo que vivimos.

Quiero reconocer y agradecer de manera muy especial a la **Dra. María del Socorro Borboa Quintero**, Directora y guía de esta tesis doctoral, gracias por su calidad humana y profesional, por su confianza y apoyo moral, por sus enseñanzas, dedicación y disciplina para concretar la culminación de este proyecto, sin su ayuda no lo hubiera logrado, que Dios la Bendiga eternamente.

A la **Universidad Autónoma de Sinaloa** y a su Rector el **Dr. Víctor Antonio Corrales Burgueño**, institución educativa a quien le debo mi formación profesional, la gran institución que respalda el gran desarrollo académico de un Estado y que cada día contribuye a consolidar la formación profesional de muchos en la sociedad, una gran universidad que continua adelante.

A la **Facultad de Contaduría y Administración** que imparte el programa del Doctorado en Estudios Fiscales de la que soy orgullosamente egresada.

Al **Mc. José Alberto Olivas Gerardo**, Director de la Facultad de Administración Agropecuaria y Desarrollo Rural, por su apoyo cuando lo necesite, Gracias.

Mi agradecimiento al Director General del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), Dr. José Enrique Villa Rivera, por el apoyo a la investigación, la ciencia y la tecnología que ha permitido el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación, además el financiamiento de estudio del posgrado, al otorgar la beca UAS-491, que gracias a ella fue posible la culminación de la presente investigación.

Al Programa de Mejoramiento del Profesorado (**PROMEP**) de la Universidad Autónoma de Sinaloa, a sus Directores, **Lic. José Ramón Romero Herrera** (2007-2010) y **Dr. Jorge Milán Carrillo** (2010-2013), así como a su personal administrativo, por el apoyo a sus profesores que participan activamente en la docencia, investigación y en la generación y aplicación del conocimiento, como parte del desarrollo que deben alcanzar sus profesores.

Al Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología (CECYT) y a sus directores **Dr. Cuauhtémoc Reyes Moreno** (2004-2010) y **Dr. Carlos Karam Quiñones** por su apoyo económico y respaldo incondicional a estudiantes dedicados a la investigación en los diferentes niveles educativos que tanto ocupan de su apoyo, gracias por ayudarme a concluir esta meta.

Al **Servicio de Administración Tributaria** y su responsable en el Módulo de atención de servicios al contribuyente en la región del Évora **CP. Martín Helenes Salazar** por su disposición a atendernos en esta investigación.

Al **Dr. Mario Nieves Soto**, Director General de Investigación y Posgrado (**DGIP**) de la Universidad Autónoma de Sinaloa, por sus orientaciones, recomendaciones y experiencias que recibimos en el Doctorado en Estudios Fiscales.

Un agradecimiento al Cuerpo Académico Consolidado (CAC), “**Administración de Negocios y Desarrollo Tecnológico**” de FAADER UAS, a su líder académico el **Dr. Octavio Bojórquez Camacho**, a sus integrantes por haberme considerado su colaborador y cuyo objetivo es fortalecer las Líneas Generales de Aplicación del Conocimiento (LGAC) del área fiscal.

Mi sincero agradecimiento a mis Co-tutores, **Dra. Marisol Romero Lozoya** y **Dr. Marco Cesar García Bueno**, gracias por el tiempo que me han dedicado y sus sugerencias.

Al **Dr. Bernardo Castillo Medina** por sus enseñanzas, recomendaciones y sugerencias en la elaboración de esta investigación, agradezco su valiosa ayuda.

A mis lectores críticos, **Dr. Octavio Bojórquez Camacho** y **Dr. Oswaldo del Castillo Carranza** gracias por su paciencia y aportaciones tan valiosas en esta investigación.

A mis **Maestros del Doctorado en Estudios Fiscales** que fueron piezas fundamentales en mi preparación y formación doctoral, con sus conocimientos y experiencias me permitieron fortalecer mis conocimientos.

De manera muy especial, a mis compañeros y **amigos de la primera generación del Doctorado en Estudios Fiscales**, con los cuales he compartido horas de trabajo incansables que han retroalimentado el conocimiento con sus experiencias “Solo batería pesada”. Gracias por ser parte de este proyecto.

A todos muchas gracias y que Dios los Bendiga siempre.

INDICE DE ABREVIATURAS SIGLAS Y ACRONIMOS

ABG	Agenda de Buen Gobierno
ACSI	Índice Americano de Satisfacción del Ciudadano
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina)
AGD	Agenda de Gobierno Digital
AMITI	Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información
ANA	Administración Nacional de Aduanas
ANSES	Administración Nacional de la Seguridad Social
APF	Administración Pública Federal
ARIIS	Arquitectura de Sistemas Integrados de Información
AT	Administración Tributaria
BIRD	Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo
CANACO	Cámara Nacional de Comercio
CAP	Comisión de Administración Pública
CC	Código de Comercio
CCDS	Telecentros Comunitarios Digitales de México
CCF	Código federal de procedimientos civiles
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CFE	Código Fiscal de la Federación
CIAPEM	Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal
CIAT	Centro Interamericano de Administraciones Tributarias
CIDGE	Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico
CIEC	Clave de identificación electrónica confidencial
CLAD	<i>Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo</i>
COMPRANET	Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales
DEM	Documentos Electrónicos Múltiples
DGI	Dirección general Impositiva
DIAN	Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales
DYANE	Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados
DOF	Diario Oficial de la Federación
FEA (FIEL)	Firma Electrónica Avanzada
FMD	Fundación México Digital
GE	Gobierno Electrónico

IEF	Instituto de Estudios Fiscales
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LOAPF	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
MEIG	Modelo Estratégico de Innovación Gubernamental
NGP	Nueva Gestión Pública
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PDIAD	Proyecto de Desarrollo Institucional para la Administración Tributaria
PETICS	Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
PMG	Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal
PNCCFTDA	Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo
PND	Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2012
PRONAFIDE	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
SAT	Servicio de Administración Tributaria
SE	Secretaría de Economía
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIEM	Sistema de Información Empresarial Mexicano
SN e-M	Sistema Nacional e-México
SPF	Secretaría de la Función Pública
SSI	Sistema de Solución Integral
TAM	Teoría de la Acción Razonada
TICS	Tecnologías de Información y Comunicación
UGEPTI	Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnología de la Información
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura

RESUMEN

Una de las innovaciones más relevantes para las Administraciones Tributarias ha sido la atención prestada al cumplimiento voluntario de las obligaciones impositivas que implicó abandonar el viejo modelo de contribuyente que tiende a evadir sus responsabilidades fiscales para favorecer el cumplimiento voluntario a través de la mejora continua en el servicio al cliente. Una segunda innovación la constituye el hecho de que el nuevo modelo de Administración se basa en el uso intensivo de las tecnologías de información.

La importancia de realizar un estudio sobre el Sistema de Solución Integral del Servicio de Administración Tributaria, radica en identificar lo que espera y percibe el contribuyente con el propósito de facilitar el cumplimiento fiscal e identificar los cambios generados en su comportamiento que modifiquen su cultura fiscal y que este análisis contribuya al cambio en la atención del contribuyente por la institución en la región del Évora a través de un estudio de caso.

Con esta investigación, se recurrió al modelo de aceptación de la tecnología y a la discusión teórica en torno al comportamiento del contribuyente y su cultura, así como al uso de técnicas de investigación documental, interpretación de información que permitieron explicar las causas de estas variables, los hallazgos encontrados y las conclusiones a las que se llegaron.

Los planteamientos vertidos en esta investigación contribuyen a indagar desde la óptica del contribuyente la percepción y expectativas que tiene de la administración tributaria, además de establecer la relevancia de su rol en esta relación fisco contribuyente; es el contribuyente quien puede y debe aportar datos e información relevante para el manejo de la estructura fiscal mexicana que permita que esta aportación de indicios de nuevos elementos de análisis y mejoras a los que se están enfrentando las administraciones tributarias avanzadas por los aspectos que son urgentes y necesarios atender en nuestro país en beneficio de los contribuyentes.

Palabras claves: *Administración Tributaria, Tecnologías de información, Percepción, Expectativas y Cultura Fiscal.*

SUMMARY

One of the most important innovations for Tax Administration has been the focus on voluntary compliance with tax obligations which meant abandoning the old model of taxpayer tends to evade their fiscal responsibilities to promote voluntary compliance through continues improvement customer service. A second innovations is the fact that the new management model is based on intensive use of information technologies.

The importance of conducting a study on the comprehensive Settlement System Revenue Service, is to identify what is expected and perceived by the taxpayer for the purpose of facilitating tax compliance and identify changes in behavior generates to modify their fiscal and culture. This analysis contributes to the change in the taxpayer's attention by the institution in Évora region through a case study.

With this research, I was used to model acceptance of the technology and the theoretical discussion about taxpayer behavior and culture, and the use of documentary research techniques, interpretation of information explaining the causes of these variables, the findings and conclusions were reached.

The statements expressed in this research contributed to investigate from the standpoint of the taxpayer perception and your expectations of the tax administration and to establish the relevance of their role in this relationship IRS taxpayers is the taxpayer who can and should provide data and information relevant to management of the Mexican tax structure that allows the provision of evidence of new elements of analysis and improvement to those who are facing advanced tax administrations of the issues that are urgent and necessary care in our country for the benefit of taxpayers.

Keywords: Tax Administration, Information Technology, Perception, Expectation and culture Prosecutor.

Contenido

Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo I.....	¡Error! Marcador no definido.
Planteamiento del problema de investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Antecedentes	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Antecedentes históricos de la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TICS) en el SAT en México.	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Descripción del Problema	¡Error! Marcador no definido.
Teniendo en cuenta la relevancia del tema, las dimensiones de análisis que se describen más adelante y los elementos conceptuales de la investigación el problema de investigación se especifica de la siguiente manera:.....	
1.4. Interrogantes de Investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Objetivos de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.6 Hipótesis de investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.7 Variables de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.8 Justificación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.9 Limitaciones del estudio	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo II.....	¡Error! Marcador no definido.
Las tecnologías de información en la administración tributaria...	¡Error! Marcador no definido.
2.1 La sociedad del conocimiento y las tecnologías de información y comunicación;¡Error! Marcador no c	
2.2.1. La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico ..	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. El papel del Centro Interamericano de administraciones tributarias (CIAT), en la modernización de las Administraciones Tributarias.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Administraciones Tributarias a través de medios electrónicos;¡Error! Marcador no definido.	
2.3.1 Evolución del concepto y del funcionamiento de las Administraciones públicas.¡Error! Marcador no	
2.4. Experiencia avanzada de administración tributaria en Europa;¡Error! Marcador no definido.	
2.4.1. España	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Iniciativas y experiencias latinoamericanas en la implementación TICS en la Administración Tributaria.	¡Error! Marcador no definido.
2.5.1. Venezuela.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5.2 Argentina	¡Error! Marcador no definido.
2.5.3. Colombia	¡Error! Marcador no definido.
2.5.4. Chile	¡Error! Marcador no definido.
2.5. México	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Utilización de las TICS por parte de la Administración Tributaria.¡Error! Marcador no definido.	

2.6.1 La obligación de disponer de los medios técnicos por parte de la Administración Tributaria y la utilización de software libre.....	¡Error! Marcador no definido.
2.6.2 El modelo estratégico de innovación Gubernamental	¡Error! Marcador no definido.
2.7. El Marco legal en el marco de la agenda digital en México	¡Error! Marcador no definido.
2.7.1 El Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2008-2012	¡Error! Marcador no definido.
2.8. El Sistema de Solución Integral del Servicio de Administración Tributaria	¡Error! Marcador no definido.
2.9 Aplicaciones de las Tecnologías de información y comunicación (TICS) en la administración tributaria	¡Error! Marcador no definido.
2.9.1 La firma electrónica como base de las principales aplicaciones	¡Error! Marcador no definido.
2.9.2 Evolución Normativa	¡Error! Marcador no definido.
2.9.3. Principales ordenamientos sobre el comercio electrónico en México	¡Error! Marcador no definido.
2.9.4. El concepto de Firma electrónica y las diferentes clases de firmas contempladas por la ley.....	¡Error! Marcador no definido.
2.9.5 El funcionamiento de la firma electrónica basada en la criptografía asimétrica	¡Error! Marcador no definido.
2.9.6 Las autoridades de certificación	¡Error! Marcador no definido.
2.10. Los sistemas de firma electrónica admitidos por la Administración Tributaria	¡Error! Marcador no definido.
2.10.1. La aprobación e incorporación administrativa de los programas y aplicaciones informáticas.	¡Error! Marcador no definido.
2.10.2. La actuación administrativa automatizada	¡Error! Marcador no definido.
2.10.3 Las principales aplicaciones de las TICS en Administración Tributaria	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo III	¡Error! Marcador no definido.
Nueva Gestión de la Administración Pública y el Cambio Cultural del Contribuyente	¡Error! Marcador no definido.
3.1 El paradigma de la nueva Gestión Pública.	¡Error! Marcador no definido.
3.1.1. El modelo convencional de la Nueva Gestión Pública	¡Error! Marcador no definido.
3.1.2. Las Propuestas de la Nueva Gestión Pública	¡Error! Marcador no definido.
3.1.3. Las Propuestas de la NGP según la OCDE y el CLAD..	¡Error! Marcador no definido.
3.1.4. Capacidades Institucionales.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.6. Análisis de Políticas Públicas	¡Error! Marcador no definido.
3.2. El Gobierno electrónico y Tecnologías de la Información y (TICS)	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1. Concepto de Gobierno Electrónico	¡Error! Marcador no definido.
3.2.2. Gobierno electrónico (e-government)	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3. Administración electrónica (e-Administration).....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.4. Sociedad del Conocimiento	¡Error! Marcador no definido.
3.2.5 Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS)	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Teorías y modelos que explican el comportamiento del contribuyente	¡Error! Marcador no definido.

3.3.1. Teoría de la Acción Razonada	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2. Modelo de la Promulgación Tecnológica	¡Error! Marcador no definido.
3.4. El pacto social, eje estructurante del pacto fiscal.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4.1. La Ciudadanía Fiscal	¡Error! Marcador no definido.
3.4.2. Los Pactos Cumplidos	¡Error! Marcador no definido.
3.4.3 Los Pactos Incumplidos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5. La subjetividad fiscal de la ciudadanía Fiscal.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5.1. Subjetividad Tributaria	¡Error! Marcador no definido.
3.5.2. Subjetividad y ciudadanía	¡Error! Marcador no definido.
3.5.3 Percepción Institucional.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6 Cultura del cumplimiento fiscal	¡Error! Marcador no definido.
3.6.1 Relación Contribuyente – Administración Tributaria. ¡Error!	Marcador no definido.
3.6.3 Subjetividad del cumplimiento Vs. Subjetividad del incumplimiento;	¡Error! Marcador no definido.
3.6.4. Cumplimiento Tributario	¡Error! Marcador no definido.
3.6.5 Cumplimiento fiscal.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.7. El cumplimiento voluntario como institución de la modernización tributaria;	¡Error! Marcador no definido.
3.6.8 Un modelo de gestión donde el contribuyente es cliente;	¡Error! Marcador no definido.
3.7 Cultura y Cultura Tributaria.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo IV.	¡Error! Marcador no definido.
Diseño e instrumentos metodológicos de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. El conocimiento Científico	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Investigación científica.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.1. Enfoque cuantitativo.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.2. Enfoque cualitativo.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.3 Enfoque mixto	¡Error! Marcador no definido.
4.4. Estudio de caso.....	¡Error! Marcador no definido.
4.5 Diseño de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
4.5.1 Recolección de la información	¡Error! Marcador no definido.
4.6. La muestra	¡Error! Marcador no definido.
4.6.1. Contribuyentes.....	¡Error! Marcador no definido.
4.7. Codificación de la información	¡Error! Marcador no definido.
4.7.1 Análisis de la información y presentación de los resultados;	¡Error! Marcador no definido.
4.8. Validación y confiabilidad de la investigación.	¡Error! Marcador no definido.
Capitulo V	¡Error! Marcador no definido.

Resultados de la investigación y comprobación de Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
5.1 Aspectos generales del Sistema de Solución Integral SSI ..	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1 Aspectos generales de los Contribuyentes en la Región del Évora	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1.1. La región del Évora	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1.1.2 Salvador Alvarado	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1.1.2 Angostura	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1.1.3. Mocorito	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1.1.4. Las empresas de la Región	¡Error! Marcador no definido.
5.1.2 Estructuración del Sistema de Solución Integral	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Aplicaciones tecnológicas del SSI del SAT y aceptación de los contribuyentes	¡Error! Marcador no definido.
5.2.1. Servicios al contribuyente	¡Error! Marcador no definido.
5.2.2. Cumplimiento de objetivos y contrastación de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
5.3 Aspectos generales de las acciones y estrategias para el cambio de la cultura fiscal de los contribuyentes	¡Error! Marcador no definido.
5.3.1 Cumplimiento de objetivos y contrastación de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
5.4 Aspectos generales del cumplimiento fiscal y del comportamiento de los contribuyentes.....	¡Error! Marcador no definido.
5.4.1. El comportamiento del contribuyente.....	¡Error! Marcador no definido.
5.4.1.2. La Imagen de la Hacienda Pública	¡Error! Marcador no definido.
5.4.3. La valoración del Servicio de Administración Tributaria como institución.	¡Error! Marcador no definido.
5.4.4. Cumplimiento de objetivos y contrastación de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
5. 5. Percepción y expectativas de los contribuyentes del SSI del SAT	¡Error! Marcador no definido.
5.5.1. Aptitud de los contribuyentes	¡Error! Marcador no definido.
5.5.2 Actitud de los contribuyentes.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.3 Confianza de los contribuyentes.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.4 Satisfacción de los contribuyentes.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.5 Análisis de la percepción y expectativas de los Contribuyentes	¡Error! Marcador no definido.
5.5.6. Cumplimiento de objetivos y contrastación de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones y Recomendaciones Aspectos Generales	¡Error! Marcador no definido.
Metodología.....	¡Error! Marcador no definido.
Aplicaciones tecnológicas del SSI del SAT y aceptación de los contribuyentes	¡Error! Marcador no definido.
Estrategias para el cambio de cultura fiscal.....	¡Error! Marcador no definido.
Cumplimiento fiscal y comportamiento de los contribuyentes.	¡Error! Marcador no definido.
Percepción y expectativas de los contribuyentes.....	¡Error! Marcador no definido.
Recomendaciones para investigaciones futuras	¡Error! Marcador no definido.

Nuevas líneas de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Aportación a la ciencia	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE TABLAS.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE FIGURAS Y GRAFICOS	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFIA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 1	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 2	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 3	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 5.2	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 5.2.4	¡Error! Marcador no definido.
TABULACIONES CRUZADAS QUE INCIDEN EN LA CULTURA FISCAL;	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 5.4	¡Error! Marcador no definido.
AFIRMACIONES PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO FISCAL LA INSPECCIÓN DEL SAT CONTROLA MÁS A LOS CONTRIBUYENTES	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 5.4.1	¡Error! Marcador no definido.

Capítulo I

Planteamiento del problema de investigación

1.1. Antecedentes

Los países alrededor del mundo están realizando cambios en sus políticas fiscales y comerciales, estas políticas presentan desafíos como el desarrollo de un sistema fiscal integral que implica la disposición de las autoridades gubernamentales y los ciudadanos y que pueden ser superados cuando se tienen las condiciones organizacionales y estructurales que permitan darle soporte, para ello se requiere la reestructuración de la administración fiscal y aduanera que permita alcanzar mayor efectividad en la recaudación y fiscalización y disminución de los costos de la recaudación, entre otros problemas (Jenkins 1993).

Los cambios en las administraciones fiscales atienden a la implementación de un nuevo concepto de desempeño de la administración pública, este nuevo enfoque puede ser mejor atendido según (Jenkins 1993: 12) con la formulación de los dos principios siguientes:

a) La administración pública es una entidad cuya función principal es prestar servicios a los ciudadanos. *b)* La administración Pública cada vez se entiende más como una serie de funciones diferenciadas con necesidades organizativas y métodos de trabajo.

Por su parte Díaz (1992:6), establece que —esta nueva visión requiere que se abandone la concepción de una administración unitaria y uniforme de la administración pública que ha sido producto de la concepción del Estado desarrollado desde el siglo XIX y que ahora es concebida más como una organización de servicios financiero que como una entidad pública encargada de promover la cultura.

Desde 1990 auspiciado por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), México ha desarrollado un programa especializado de asistencia técnica que tiene el propósito de efectuar una reformulación en el mejoramiento de sus administraciones tributarias con base en las necesidades por ellos manifestadas.

El CIAT plantea que la reorganización de la administración fiscal con la introducción de las nuevas tecnologías podría reestructurarse de forma que redujera el riesgo de no cumplimiento de la obligación tributaria, centrando las aplicaciones informáticas en la actividad de *back office* y reforzando de este modo la actividad de investigación y supervisión con el objeto de intensificar la lucha contra el fraude fiscal.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE²) en estudio realizado en 1988 estimaba que la aplicación de procedimientos informáticos en la relación contribuyentes/fisco conduciría a una mejoría de los servicios desde la perspectiva del acceso de análisis operativo implementado por el propio sistema informático, opera como una trastienda (detrás de la tienda ó actividad).

Para mayor claridad analizar —Electronic commerce: Taxation Frameworks conditions|| Box 1, 8 Octubre 1998 de documentos de trabajo de las Comisiones fiscales de la OCDE (anexo 12).