



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO  
LOCAL DE AYAVIRI, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. DIANETH ROCIO ARELA TAPARA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**CONTADOR PÚBLICO**

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NESTOR CACERES VELASQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO  
LOCAL DE AYAVIRI, 2025**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. DIANETH ROCIO ARELA TAPARA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PUBLICO**

**APROBADA POR JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

**ASESOR DE TESIS**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ECONOMÍA SECTORIAL- P15



**RESOLUCIÓN N° 248-2025-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 30 de octubre del 2025

**VISTOS:** El Oficio No 041-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 28 de octubre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU - 10463** presentado por el (la) Bachiller: **ARELA TAPARA DIANETH ROCIO**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

**Y estando**, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **ARELA TAPARA DIANETH ROCIO**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI  
 1er Miembro : Dra. BERTHA BEJAR PARRA  
 2do Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI  
 Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Lugar : Salón de Grados de la FCCF  
 Fecha : JUEVES 06 de noviembre del 2025  
 Hora : 10.00 A.M

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
 NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
 Dra. BERTHA BEJAR PARRA  
 Decana (a) de la Facultad de Ca.  
 Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 422 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 04 de setiembre del 2025

**Visto:** el Expediente N° 2025-CU-7281 de fecha **02 DE SETIEMBRE del 2025**, del **Bach. ARELA TAPARA DIANETH ROCIO**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ARELA TAPARA DIANETH ROCIO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 266-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corroboró la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)** para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025**, presentado por el (la) Bachiller: **ARELA TAPARA DIANETH ROCIO**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR** como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)  
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dra. Yudy Huacani Sucasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF

**RESOLUCIÓN N° 266 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 22 de julio del 2025

**Visto:** el Expediente N° 5410 de fecha 10 de julio del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **ARELA TAPARA DIANETH ROCIO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **ECONOMÍA SECTORIAL – P15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **ARELA TAPARA DIANETH ROCIO**, en virtud de los considerados expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)  
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

DI. ULISES AGUILAR PINTO  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF



# 13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV



<b>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	DIANETH ROCIO ARELA TAPARA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70274732
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0003-7013-3474">https://orcid.org/0009-0003-7013-3474</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-3275-5586">https://orcid.org/0009-0008-3275-5586</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043

<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ECONOMIA SECTORIAL – P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú            Departamento: Puno            Provincia: Melgar            Distrito: Ayaviri</p> <p>Coordenadas:            Latitud: -14.893504            Longitud: -70.593110</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/C9RLG38eqZ2pS63i8">https://maps.app.goo.gl/C9RLG38eqZ2pS63i8</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2025 – Octubre 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford</a> (concytec-pe.github.io)	<p><b>Ciencias sociales</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>

UNIVERSIDAD ANDINA  
 "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

*Dr. Jesús Mamani Mamani*  
 DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FOCF



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo DIANETH ROCIO ARELA TAPARA, identificado con DNI Nro. 70274732 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 21 de Noviembre del 2025

Firma del Asesor (obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor dedico esta tesis En primer lugar, a Dios siempre guiarme, estar conmigo y nunca dejarme sola en todo este proceso, y a mi angelito luitjen David arela tapara, sé que eres mi guía y protección de vida.

La tesis está dedicada con todo mi corazón a mi madre Dina tapara quincho, quien fue y sigue siendo mi más grande inspiración, por ser el ejemplo de una mujer guerrera y quien siempre creyó en mí, sin sus sacrificios, dedicación y esfuerzo, nada de esto sería posible este logro es tan suyo como mío, todo lo que soy es gracias a ti, mama.

A mi hermano Luis Angel arela tapara quien es mi compañero de mi vida, por apoyarme y ser mi Nota de alegría, la meta no solo es mía es de los 3 los amo.

A mí misma, por nunca rendirme a pesar de los obstáculos de aprender a ser resiliente y perseverante.

Dianeth rocio arela tapara



## AGRADECIMIENTO

Gracias a mi universidad Anadina Néstor Cáceres Velásquez, gracias por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todas las personas que fueron participes de este proceso, ya sea manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mi madre, que fue mi mayor soporte durante este proceso y mi hermanito por su apoyo, gracias a Dios, que fue mi principal soporte.

Gracias a mi asesora de tesis Dra. YUDY HUACANI SUCASACA por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante el desarrollo de la tesis.



## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general .....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	2
1.3 Justificación .....	3
1.3.1 Justificación teórica .....	3
1.3.2 Justificación práctica.....	3
1.3.3 Justificación metodológica.....	3



1.4	Objetivos de la investigación.....	3
1.4.1	Objetivo general.....	3
1.4.2	Objetivos específicos.....	4
1.5	Hipótesis.....	4
1.5.1	Hipótesis general.....	4
1.5.2	Hipótesis específicas.....	4
1.6	Variables.....	4

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1	Antecedentes.....	6
2.2	Bases teóricas.....	8
2.2	Definición de términos.....	11

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

3.1	Métodos de investigación.....	13
3.2	Diseño de la investigación.....	14
3.3	Población y muestra.....	15
3.4	Técnicas e instrumentos.....	16
3.5	Validez y confiabilidad.....	17
3.6	Prueba de hipótesis.....	18



**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS**

4.1 Análisis de datos ..... 19

4.2 Prueba de hipótesis..... 40

4.3 Diseminación de los hallazgos ..... 43

CONCLUSIONES ..... 45

RECOMENDACIONES..... 47

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 49

ANEXOS ..... 51



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable.....	5
Tabla 2. ¿Qué tramites tributarios realiza principalmente en la municipalidad? .....	19
Tabla 3. ¿Qué dispositivo sugeriría utilizar para acceder a la plataforma digital tributaria de la municipalidad? .....	21
Tabla 4. ¿Sugeriría instalar una Plataforma Digital Tributaria para la Municipalidad?.....	22
Tabla 5. ¿Por carencia de una plataforma digital tributaria usted ha sido afectado para el pago de impuestos prediales? .....	23
Tabla 6. ¿A raíz de la ausencia de una plataforma digital tributaria ha tenido demoras en los pagos de impuesto predial?.....	24
Tabla 7. ¿A falta de una plataforma digital tributaria tiene limitaciones para el seguimiento de deuda tributaria? .....	25
Tabla 8. ¿Cómo califica la amabilidad del personal al atenderlo? .....	26
Tabla 9. ¿El personal le explicó de manera clara y comprensible los procedimiento o requisitos tributarios?.....	27
Tabla 10. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido en el área tributaria? .....	28
Tabla 11. ¿El personal resolvió su consulta o trámite de manera eficiente? .....	29
Tabla 12. ¿Considera que el acceso a los servicios tributarios (horarios, ubicación, etc.), es adecuado?.....	30
Tabla 13. ¿Qué canales de atención de la municipalidad conoce?.....	31



Tabla 14. ¿Cuál de los siguientes canales ha utilizado para contactar a la municipalidad?.....	32
Tabla 15. ¿Cómo se enteró de los canales de atención de la municipalidad? .....	33
Tabla 16. ¿Con qué frecuencia realiza el pago del impuesto predial en la municipalidad?.....	34
Tabla 17. ¿En qué horario suele acudir a realizar el trámite?.....	35
Tabla 18. ¿Cómo calificaría la amabilidad del personal que lo atendió? .....	36
Tabla 19. ¿Cómo calificaría las condiciones del lugar donde realizó el trámite (limpieza, comodidad, señalización)? .....	37
Tabla 20. ¿El proceso para realizar el pago del impuesto predial, alcabala, arbitrio, u otro trámite le pareció sencillo?.....	38
Tabla 21. ¿Tuvo algún inconveniente al realizar el pago (sistema lento, errores en el cálculo, falta de información)? .....	39
Tabla 22. Interacción correlacional entre la plataforma digital tributaria y la atención al cliente .....	40
Tabla 23. Interacción correlacional entre la capacitación del personal y la atención al cliente .....	41
Tabla 24. Interacción correlacional entre los canales de atención multicanal y la atención al cliente .....	42



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Qué tramites tributarios realiza principalmente en la municipalidad? ....	20
Figura 2. ¿Qué dispositivo sugeriría utilizar para acceder a la plataforma digital tributaria de la municipalidad? .....	21
Figura 3. ¿Sugeriría instalar una Plataforma Digital Tributaria para la Municipalidad? .....	22
Figura 4. ¿Por carencia de una plataforma digital tributaria usted ha sido afectado para el pago de impuestos prediales?.....	23
Figura 5. ¿A raíz de la ausencia de una plataforma digital tributaria ha tenido demoras en los pagos de impuesto predial?.....	24
Figura 6. ¿A falta de una plataforma digital tributaria tiene limitaciones para el seguimiento de deuda tributaria? .....	25
Figura 7. ¿Cómo califica la amabilidad del personal al atenderlo?.....	26
Figura 8. ¿El personal le explicó de manera clara y comprensible los procedimiento o requisitos tributarios?.....	27
Figura 9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido en el área tributaria? .....	28
Figura 10. ¿El personal resolvió su consulta o trámite de manera eficiente? .....	29
Figura 11. ¿Considera que el acceso a los servicios tributarios (horarios, ubicación, etc.), es adecuado? .....	30
Figura 12. ¿Qué canales de atención de la municipalidad conoce?.....	31



Figura 13. ¿Cuál de los siguientes canales ha utilizado para contactar a la municipalidad? .....	32
Figura 14. ¿Cómo se enteró de los canales de atención de la municipalidad? .....	33
Figura 15. ¿Con qué frecuencia realiza el pago del impuesto predial en la municipalidad? .....	34
Figura 16. ¿En qué horario suele acudir a realizar el trámite? .....	35
Figura 17. ¿Cómo calificaría la amabilidad del personal que lo atendió? .....	36
Figura 18. ¿Cómo calificaría las condiciones del lugar donde realizó el trámite (limpieza, comodidad, señalización)? .....	37
Figura 18. ¿El proceso para realizar el pago del impuesto predial, alcabala, arbitrio, u otro trámite le pareció sencillo? .....	38
Figura 20. ¿Tuvo algún inconveniente al realizar el pago (sistema lento, errores en el cálculo, falta de información)? .....	39



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	52
Anexo 2. Organigrama.....	53
Anexo 3. Encuesta .....	55
Anexo 4. Procesamiento de datos.....	59
Anexo 5. Mapa .....	60
Anexo 6. Validación de instrumento .....	62



## RESUMEN

La tesis tiene el propósito de comprender cómo se relaciona el Servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025. La metodología utiliza una muestra de 384 contribuyentes cuya fiabilidad de Cronbach es de 0.92 sostenida en un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados de correlación demuestran que la plataforma digital tributaria se relaciona significativamente con la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri ( $\rho=0.709$ ). Se comprueba que existe relación significativa entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri ( $\rho=0.619$ ). Se evidencia que los canales de atención multicanal se relacionan significativamente con la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri (0.742). Se concluye que, un mayor servicio de administración tributaria es clave para la sostenibilidad fiscal del gobierno local. Transformar el servicio de administración tributaria en el gobierno local de Ayaviri lo convertiría en un modelo de eficiencia, transparencia y cercanía con el ciudadano, lo que a su vez redundaría en una mayor sostenibilidad financiera y un mejor desarrollo para el municipio.

**Palabras clave:** Servicio de Administración Tributaria, atención al cliente, plataforma digital tributaria.



## ABSTRACT

The thesis aims to understand how the Tax Administration Service and customer service are related in the local government of Ayaviri, 2025. The methodology uses a sample of 384 taxpayers with a Cronbach reliability of 0.92 supported by a non-experimental cross-sectional design. The correlation results demonstrate that the digital tax platform is significantly related to customer service in the local government of Ayaviri ( $\rho=0.709$ ). It is verified that there is a significant relationship between staff training and customer service in the local government of Ayaviri ( $\rho=0.619$ ). It is evident that multi-channel service channels are significantly related to customer service in the local government of Ayaviri (0.742). It is concluded that better tax administration service is key to the fiscal sustainability of the local government. Transforming the tax administration service in the local government of Ayaviri would make it a model of efficiency, transparency, and citizen engagement, which in turn would lead to greater financial sustainability and improved development for the municipality.

**Keywords:** Tax Administration Service, customer service, digital tax platform.



## INTRODUCCIÓN

El Servicio de Administración Tributaria constituye un eje esencial para el sostenimiento financiero de los gobiernos locales, permite recaudar recursos propios que se destinan a la prestación de servicios públicos. Su efectividad, está estrechamente vinculada a la calidad de atención al ciudadano. Representan una herramienta estratégica tanto para la generación de recursos propios como para el establecimiento de relaciones de confianza entre la administración pública y la ciudadanía (Anjarwi, 2025).

La Municipalidad Provincial de Melgar – Ayaviri (Puno) enfrenta desafíos particulares en la gestión de sus recursos tributarios ya que se demanda de un enfoque especializado en la administración tributaria local, considerando factores como la economía agropecuaria predominante. Los contribuyentes de Ayaviri reportan dificultades en procesos como la obtención de constancias tributarias, el pago de impuestos prediales, la tramitación de licencias de funcionamiento y la resolución de consultas tributarias.

El Servicio de Administración Tributaria en el ámbito del gobierno local desempeña un rol fundamental en la gestión eficiente de los recursos fiscales, garantizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes (Widt y Mulligan, 2024). Este sistema no solo se encarga de la recaudación, fiscalización y control de los tributos municipales, sino que también actúa como un puente entre la administración pública y los ciudadanos, donde la atención al cliente se convierte en un pilar clave para fortalecer la confianza y la transparencia (Lee, 2021).



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 Descripción del problema

Cada país a nivel internacional tiene sus propias leyes fiscales. Los contribuyentes en diferentes husos horarios encuentran limitaciones en el acceso a canales de atención telefónica o presencial del Servicio de Administración Tributaria. Los canales de atención como el chat en línea y buzón tributario, estos a menudo presentan problemas de saturación, tiempos de respuesta lentos o la imposibilidad de resolver trámites complejos que requieren interacción personal o presencial.

No todo el personal de atención al cliente del Sistema de Administración Tributaria en el Perú está capacitado para manejar un sistema avanzado en la digitalización de trámites y plataformas ya que no están familiarizados con el sistema. Este servicio enfrenta un desafío importante al tener que adaptar sus servicios de atención al cliente a un entorno globalizado.

En los últimos años, la modernización del Estado en el país, ha priorizado la mejora en la gestión pública, especialmente en ámbitos clave como la recaudación tributaria y la atención ciudadana. En este contexto, el Gobierno Local de Ayaviri, enfrenta desafíos en la eficiencia en el cobro de



impuestos locales, la transparencia en los procesos y la percepción ciudadana sobre el servicio recibido.

Durante el presente año 2025, el municipio implementó una serie de estrategias orientadas a mejorar el Servicio de Administración Tributaria, con un enfoque centrado en la experiencia del contribuyente. Estas iniciativas respondieron no solo a las exigencias nacionales de digitalización, sino también a la necesidad de construir confianza entre la población y las autoridades locales, sin embargo, no son las suficientes para lograr objetivos de recaudación tributaria.

El problema surge dado que la municipalidad de Ayaviri, como muchas municipalidades, históricamente ha enfrentado dificultades en: baja recaudación tributaria por desconocimiento de obligaciones fiscales, procedimientos manuales y burocráticos que generan demoras y desconfianza, falta de canales digitales accesibles para la población contribuyente y escasa cultura tributaria en la población, lo que incide en altos niveles de mora. Para una mejora en la atención al cliente es crucial poner énfasis en la modernización de los servicios, automatización y capacitación del personal.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona el Servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera se relaciona la plataforma digital tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri?



- b) ¿Existe relación entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri?
- c) ¿Tienen relación los canales de atención multicanal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri?

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación teórica**

Comprender el funcionamiento del Servicio de Administración Tributaria ayuda a las personas y empresas a comprender sus obligaciones tributarias, los plazos, los procedimientos y las normativas vigentes. Esto fomenta el cumplimiento voluntario y reduce la evasión fiscal, sobre todo en ámbitos como lo es Ayaviri.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Los impuestos son la principal Nota de ingresos para que un gobierno pueda financiar servicios esenciales como educación, salud, infraestructura, seguridad y programas sociales. Un Servicio de Administración Tributaria eficiente asegura una recaudación robusta que permite el desarrollo y el bienestar de la población, en entornos como la localidad de Ayaviri.

### **1.3.3 Justificación metodológica**

La tabulación de información cuantificable proveniente de encuestas permite tomar decisiones de mejora del Servicio de Administración Tributaria en Ayaviri.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Comprender cómo se relaciona el servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025.



## 1.4.2 *Objetivos específicos*

- a) Verificar de qué manera se relaciona la plataforma digital tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri.
- b) Confirmar si existe relación entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri.
- c) Comprobar si tienen relación los canales de atención multicanal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri.

## 1.5 **Hipótesis**

### 1.5.1 **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025.

### 1.5.2 *Hipótesis específicas*

- a) La plataforma digital tributaria se relaciona significativamente con la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri.
- b) Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri.
- c) Los canales de atención multicanal se relacionan significativamente con la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri.

## 1.6 **Variables**

### 1.6.1 *Variable 1:*

- ✓ Servicio de Administración Tributaria

### 1.6.2 *Variable 2:*

- ✓ Atención al cliente



**1.6.3 Operacionalización de variables**

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variable*

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador
V. 1 Servicio de Administración Tributaria	Es la gestión de impuestos municipales desde el impuesto predial y otros, supervisa el cumplimiento obligaciones tributarias (IAT, 2023).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plataforma digital tributaria</li> <li>✓ Capacitación del personal</li> <li>✓ Canales de atención multicanal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carencia de una plataforma digital</li> <li>✓ Limitaciones del seguimiento de deuda tributaria.</li> <li>✓ Calificación a la amabilidad del personal</li> <li>✓ Requisitos tributarios</li> <li>✓ Tiempo de espera</li> <li>✓ Resolución de consultas</li> <li>✓ Acceso a servicios tributarios</li> <li>✓ Conocimiento de los canales de atención</li> <li>✓ Uso de canales de atención</li> <li>✓ Medios de canal de atención</li> </ul>
V. 2 Atención al cliente	Es la experiencia del cliente que recibe rapidez en los tramites con empatía, claridad en la información con los canales accesibles (Chiavenato, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción con los horarios</li> <li>✓ Satisfacción con el personal</li> <li>✓ Satisfacción con el lugar de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Frecuencia de pago</li> <li>✓ Horarios de atención</li> <li>✓ Satisfacción con el personal</li> <li>✓ Calificación con el lugar de atención</li> <li>✓ Inconvenientes con el pago</li> </ul>

*Nota:* Autoría propia.



## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.2.1 *Internacional*

Rosas y Demmler (2020), manifiesta que el Servicio de Administración Tributaria decide auditar para evitar evasores, sugiere la fiscalización. Los hallazgos del estudio son un porcentaje bajo de auditorías, cuya finalidad es la reducción de la evasión. Por otro lado, se presenta multas fijas para la recaudación más eficiente ya que elevadas multas afectan al Sistema de Administración Tributaria con menores probabilidades en la recaudación.

Arguelles (2024) explica que la inteligencia artificial viene en crecimiento para mejorar la toma de decisiones en el campo de los sistemas tributarios de varios países en todo el mundo. La tecnología se viene utilizando para automatizar diversos procesos de cálculo de impuestos, aclaraciones y devoluciones. Da seguimiento de las transacciones de facturas electrónicas emitidas por los contribuyentes, genera modelos de recaudación fiscal, clasifica contribuyentes de acuerdo al riesgo, brinda asistencia a los contribuyentes por medio de asistentes virtuales inteligentes. La inteligencia



artificial se utiliza para detectar empresas fraudulentas que simulan operaciones y evaden impuestos.

Su (2025) en su estudio sostiene que la digitalización de la recaudación y gestión tributaria reduce efectivamente la evasión fiscal en una muestra de 2,032 empresas que cotizaron en bolsa de valores en China entre los años 2010 a 2020. Este impacto es mayor en empresas privadas con bajo desarrollo financiero, las empresas con baja calidad de auditores y aquellas empresas con baja calidad de control interno.

De Widt, D. y Mulligan (2024), desarrolla un análisis de la innovación en la gestión pública colaborativa y la administración tributaria en Estados Unidos y Países Bajos mediante entrevista a funcionarios públicos especificándose que, los altos funcionarios públicos ministeriales pueden mostrar un mayor grado de autonomía en el diseño e implementación de innovaciones en comparación con los funcionarios de agencias. También explica que la configuración de los sistemas de rendición de cuentas cambia significativamente con el tiempo, afectado a la evolución de las innovaciones.

Anjarwi (2025) investiga sobre la interacción entre la eficiencia de la administración tributaria y la libertad fiscal en Asia, se hace hincapié en la influencia moderadora de las tasas impositivas aplicado a un total de 43 países asiáticos del periodo 2005 – 2019. Los hallazgos revelan una relación negativa entre el tiempo de preparación de impuestos, el número de impuestos pagados y la libertad fiscal. Concluyen que, es necesaria las reformas tributarias centradas en la digitalización, simplificación administrativa y optimización de tasas impositivas para promover un sistema tributario



eficiente y transparente. Se compromete a los responsables políticos formular estrategias fiscales que mejoren el clima de inversión para reforzar la competitividad.

## **2.2.2 Nacional**

Sáenz (2025) indica que el actual sistema tributario es complejo, desincentiva el cumplimiento para la formalización de cualquier negocio. El no cumplir con el pago de tributos debe ser sancionado por lo mismo que Perú es un país con alto grado de informalidad. Para la simplicidad del sistema tributario solo se daría pagando impuestos y siendo formales. El Estado debería estar presente para que los contribuyentes paguen con sus obligaciones fiscales, por ello es importante demostrar la gestión eficiente de los recursos.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Servicio de Administración Tributaria**

Representa el eje fundamental para el funcionamiento de los gobiernos locales. Está conformado por la plataforma digital tributaria, sistema de gestión tributaria y canales de atención (MEF, 2025; IAT, 2023).

#### **2.2.1.1 Plataforma digital tributaria**

Es una oficina virtual para el cumplimiento de obligaciones tributarias de personas y empresas para realizar trámites, consultas y pagos en línea (IAT, 2023). Esta oficina virtual debe ser útil para consultas de deudas tributarias en tiempo real, para generar de manera automática los recibos y pagos en línea, acceder a certificados de no adeudo y constancias de pago, así como recibir notificaciones automáticas de fechas límite y promociones vigentes.



## **2.2.1.2 Centralización del sistema de gestión tributaria**

Integra información de sistemas de registro tributario para mayor control, reducción de duplicados y errores en cobranzas y mejor coordinación entre niveles de gobierno (IAT, 2023).

## **2.2.1.3 Capacitación del personal en atención al ciudadano**

Es la formación de funcionarios del área tributaria para brindar comunicación efectiva y empatía, manejo de herramientas tecnológicas y resolución ágil de conflictos y consultas ciudadanas, con el propósito de elevar el nivel de profesionalismo y calidez en la atención (IAT, 2023).

## **2.2.1.4 Canales de atención multicanal**

Existe múltiples canales de atención desde ventanilla única en la municipalidad, módulos de atención, soporte telefónico gratuito y chatbot en redes sociales y uso de radio para difusión de campañas tributarias (IAT, 2023).

## **2.2.2 Atención al cliente**

Es una serie de estrategias que una entidad implementa para interactuar con sus clientes antes, durante y después de una compra. Como objetivo tiene asegurar la satisfacción del cliente, construir relaciones duraderas y fomentar la lealtad. Todo depende de la adecuada y rápida resolución de problemas (Lee, 2021). Se busca crear una experiencia positiva y memorable para cada persona que interactúa con un negocio (Chiavenato, 2019).

## **2.2.3 Elementos de la atención al cliente**

Los pilares son (Chiavenato, 2019):



### **2.2.3.1 Empatía**

La comprensión de los sentimientos de los clientes, implica escuchar pacientemente, reconocer sus necesidades y ponerse en lugar de ellos (Chiavenato, 2019).

### **2.2.3.2 Comunicación**

Trata de una comunicación comprensible, concisa y amable, incluye el responder preguntas, ofrecer soluciones y mantener al cliente informado en todo instante (Chiavenato, 2019).

### **2.2.3.3 Rapidez**

Consiste en resolver las consultas e inquietudes de los clientes de manera oportuna, tomando en cuenta que la inmediatez es altamente valorada (Chiavenato, 2019).

### **2.2.3.4 Conocimiento del producto**

El personal que atiende al cliente debe tomar dominio completo para brindar información precisa y dar soluciones de ser el caso (Chiavenato, 2019).

### **2.2.3.5 Personalización**

Valorar al cliente, reconociendo sus preferencias con trato preferencial de acuerdo a su historial (Chiavenato, 2019).

### **2.2.3.6 Disponibilidad**

Ofrecer múltiples canales de contacto (teléfono, correo electrónico, chat, redes sociales) para que los clientes puedan elegir el que les resulte más conveniente (Chiavenato, 2019).



### **2.2.3.7 Actitud proactiva**

Es la anticipación de las necesidades del cliente que demanda soluciones antes que surjan problemas (Chiavenato, 2019).

### **2.2.4 Importancia de la atención al cliente**

Es importante para el éxito de cualquier negocio por los siguientes motivos: para fidelizar clientes, se presenta cuando los clientes satisfechos son más propensos a volver a comprar; para mejorar la reputación, un buen servicio al cliente atrae a nuevos clientes y una mala experiencia puede dañar la imagen del negocio; eleva las ventas, clientes felices tienden a gastar más y a recomendar, ayudan a diferenciarse de la competencia y facilita la retroalimentación, la interacción directa con los clientes es una Nota invaluable de información para mejorar el producto o servicio (Chiavenato, 2019).

## **2.2 Definición de términos**

### **a. Servicio de administración tributaria**

Tiene el propósito de administrar tributos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de obligaciones fiscales (IAT, 2023).

### **b. Atención al cliente**

. Es la acción que una organización realiza para resolver necesidades de los clientes para brindar experiencia positiva (Chiavenato, 2019).



### **c. Plataforma tributaria**

Es la plataforma útil para realizar consultas y trámite relacionados a la declaración de impuestos, activación de RUC, quejas entre otros (IAT, 2023).

### **d. Capacitación**

. Es la mejora del desempeño en áreas concretas donde las personas desarrollan habilidades para el buen desempeño de sus tareas (Chiavenato, 2019).



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Métodos de investigación

##### 3.2.1 *Método deductivo*

Se adoptó este método para explicar desde una postura de revisión de teorías sobre servicio de administración tributaria respecto a la atención del cliente. Resultó particularmente pertinente para la investigación, ya que permitió establecer un marco conceptual sólido antes de la recolección de datos, asegurando que las variables medidas (plataforma digital tributaria, capacitación del personal, canales de atención multicanal y dimensiones de atención al cliente) estuvieran teóricamente fundamentadas (Rodríguez et al., 2025).

##### 3.1.2 *Método analítico*

Examina la interrelación entre los aspectos de servicio tributario (plataforma digital, capacitación del personal y canales de atención) y atención al cliente en un entorno de gobierno local. Facilitó la interpretación de resultados para formular recomendaciones focalizadas a áreas problemáticas (Rodríguez et al., 2025).

Asimismo, permitió la segmentación de los datos según características de los encuestados (frecuencia de pago, horario de visita, tipo de trámite). Esta



segmentación resultó particularmente valiosa para comprender que no todos los contribuyentes experimentan el servicio de manera homogénea, sino que existen variaciones significativas según el tipo de interacción con el gobierno local.

## **3.2 Diseño de la investigación**

### **3.2.1 Enfoque cuantitativo**

Se establecieron relaciones estadísticas mediante el análisis de datos numéricos recolectados de encuestas, permitiendo la cuantificación de percepciones y la aplicación de pruebas inferenciales para generalizar hallazgos (Rodríguez et al., 2025). La elección de este enfoque se justifica por motivos metodológicos permitiendo su análisis estadístico generalizando los hallazgos de las variables estudiadas.

### **3.2.2 Diseño no experimental**

Se midieron las variables en su estado natural, sin intervenir ni alterar el contexto del gobierno local, enfocándose en la observación de fenómenos existentes (Rodríguez et al., 2025). En el marco de este diseño las variables fueron medidas tal como se manifestaron en Ayaviri.

### **3.2.3 Alcance correlacional**

Este alcance resultó el apropiado para el desarrollo de los objetivos. Se identificó la fuerza de las relaciones entre el servicio de administración tributaria (variable 1) y la atención al cliente (variable 2), utilizando coeficientes de correlación de Spearman para cuantificar asociaciones (Rodríguez et al., 2025).



### 3.2.4 Diseño transversal

Es una investigación que recoge datos en tiempo real, único para la interpretación de hallazgos en un único periodo temporal durante el presente año. Este diseño presenta ventajas por la eficiencia temporal permitiendo obtener resultados (Rodríguez et al., 2025).

### 3.2.5 Tipo de investigación

Se eligió un tipo de investigación básica que potencializa aplicaciones para mejorar la gestión municipal de Ayaviri donde la investigación de este tema es escasa. Estudios básicos como el presente son particularmente valiosos para sentar fundamentos empíricos (Prociencia, 2025; Rodríguez et al., 2025).

## 3.3 Población y muestra

### 3.3.1 Población

Comprende la población del Gobierno Local de Ayaviri, capital de la Provincia de Melgar en el Departamento de Puno. Según datos del INEI (2017) y Notas oficiales, la población total de la Provincia de Melgar en 2025 se estima en aproximadamente 68,510 habitantes. Sin embargo, no todos son dueños de predios o usuarios de servicios tributarios.

La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar administra impuestos prediales (urbanos y rústicos), tasas por arbitrios municipales, licencias de funcionamiento y otros servicios en nueve distritos (MPM, 2020).

Dado que no existe un registro público preciso del número exacto de predios inscritos, se estimó la población de contribuyentes basándose en criterios conservadores: aproximadamente el 20-30% de la población total posee predios, lo que resulta en un rango de 13,702 a 20,553 contribuyentes potenciales (INEI, 2017). Para fines de estimación, se consideró una población infinita debido a la incertidumbre y el tamaño relativamente grande (Rodríguez et al., 2025).

### 3.3.2 Muestra

Se seleccionó una muestra probabilística aleatoria simple de 384 contribuyentes. El tamaño se calculó utilizando la fórmula para poblaciones infinitas, asumiendo un nivel de confianza del 95% ( $Z = 1.96$ ), un error máximo del 5% ( $e = 0.05$ ) y una proporción de variabilidad máxima ( $p = 0.5$ ,  $q = 0.5$ ):

Fórmula para población infinita (Rodríguez et al., 2025; Quispe et al., 2025):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2} = 384$$

Dado que 384 es conservador y cubre escenarios de población infinita, se mantuvo este tamaño. La muestra asegura representatividad y minimiza sesgos.

## 3.4 Técnicas e instrumentos

### 3.4.1 Técnica

Se empleó la encuesta como técnica principal para recolectar datos primarios de manera estandarizada, permitiendo la obtención de opiniones cuantificables de los contribuyentes (Rodríguez et al., 2025).



### **3.4.2 Instrumento**

Consiste en un cuestionario cerrado con escalas Likert (para medir acuerdos/desacuerdos y satisfacciones) y preguntas de opción múltiple. Incluyó 18 ítems distribuidos en variables: Servicio de Administración Tributaria (dimensiones: 4 ítems de plataforma digital, 5 ítems de capacitación del personal, 3 ítems de atención multicanal) y 6 ítems de la variable atención al cliente (frecuencia, horarios, amabilidad, condiciones, procesos). El cuestionario fue aplicado de forma presencial en las instalaciones municipales para maximizar la tasa de respuesta (Rodríguez et al., 2025).

## **3.5 Validez y confiabilidad**

### **3.5.1 Validez**

La validez de contenido se aseguró mediante la opinión de dos expertos en investigación científica (docentes de la misma universidad), quienes revisaron el instrumento para confirmar que cubría adecuadamente las variables teóricas (Rodríguez et al., 2025). Se realizaron ajustes basados en sus retroalimentaciones, logrando superar lo planteado inicialmente.

### **3.5.2 Confiabilidad**

La consistencia interna se evaluó mediante el coeficiente de Cronbach obteniendo un valor de 0.92 en una prueba piloto de encuestados similares a la muestra. Este resultado indica alta fiabilidad (valores  $> 0.90$  se consideran excelentes), asegurando que el instrumento mide consistentemente los constructos (Rodríguez et al., 2025).



### 3.6 Procesamiento de datos

El análisis incluyó estadísticos descriptivos (frecuencias y porcentajes y prueba de correlación) en SPSS para rechazar o aceptar la conjetura, contribuyendo a evidenciar cómo el servicio de administración tributaria se relaciona con la atención al cliente. Esta metodología reforzada asegura un enfoque cuantitativo, transversal (con consentimiento informado y anonimato) y alineado con estándares académicos, facilitando conclusiones válidas (Rodríguez et al., 2025; Quispe et al., 2025).

### 3.7 Prueba de hipótesis

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significancia del cinco por ciento (Quispe et al., 2025). El planteamiento de la conjetura responde a dos criterios:

- a. *Hip. Nula: No existe correl., Prob. > 0.01; Se rechaza la hip. falsa*
- b. *Hip. Alter. Existe correl., Prob. < 0.01; Se acepta la hip. verdadera*

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de datos

El 45% de los trámites tributarios recurren a las instalaciones del gobierno local para el pago de impuesto predial, lo que evidencia una dependencia significativa de la atención presencial (tabla 2).

El 10% realiza pagos por impuesto vehicular, el 30% realiza consultas de saldos o deudas y el 15% se apersona la municipalidad por otras razones. Esto sugiere que, a pesar de los avances tecnológicos, los contribuyentes aún priorizan los métodos tradicionales, posiblemente debido a la falta de plataformas digitales accesibles o a barreras de alfabetización digital en la población.

**Tabla 2.**

*¿Qué tramites tributarios realiza principalmente en la municipalidad?*

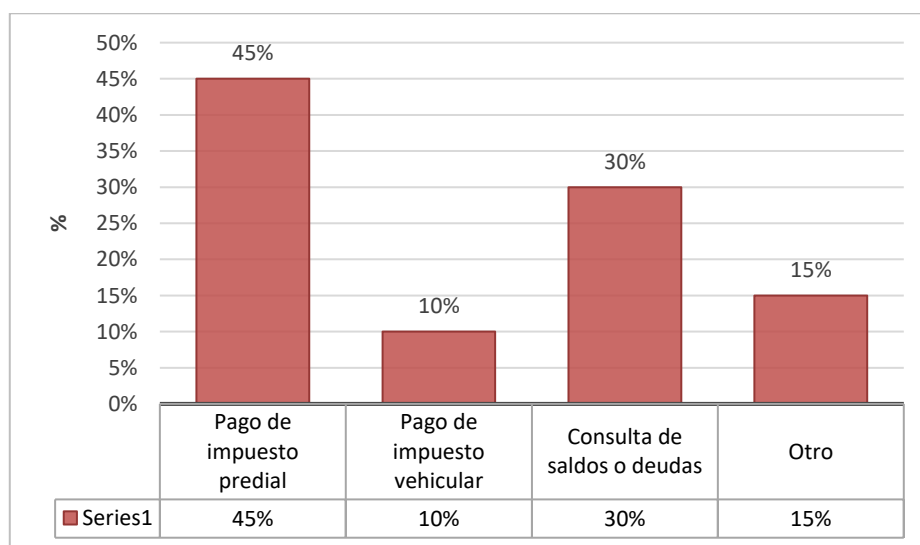
Ítem de respuestas	fr.	%
Pago de impuesto predial	173	45%
Pago de impuesto vehicular	38	10%
Consulta de saldos o deudas	115	30%
Otro	58	15%
Total	384	100%

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

La figura 2 muestra que el pago de impuesto predial es el trámite más frecuente (45%), seguido por consultas de saldos (30%). Esto indica que los servicios básicos de pago y consulta representan el 75% de las interacciones, destacando la necesidad de optimizar estos procesos para mejorar la eficiencia general del servicio tributario.

**Figura 1.**

*¿Qué tramites tributarios realiza principalmente en la municipalidad?*



Nota: Sistematizada de encuestas.

Respecto a los dispositivos para acceder a una posible plataforma digital, el 50% de los encuestados sugiere computadoras públicas o municipales, lo que refleja limitaciones en el acceso personal a tecnología y una oportunidad para que la municipalidad provea infraestructura pública (tabla 3).

**Tabla 3.**

*¿Qué dispositivo sugeriría utilizar para acceder a la plataforma digital tributaria de la municipalidad?*

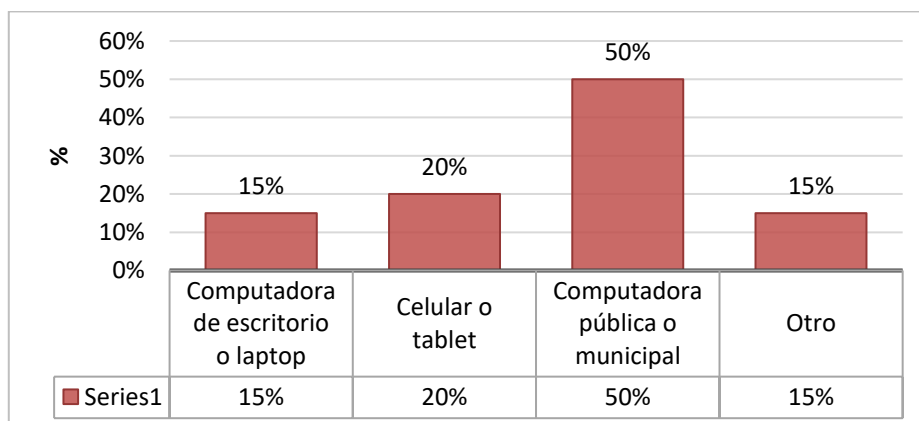
Ítem de respuestas	fr.	%
Computadora de escritorio o laptop	58	15%
Celular o tablet	77	20%
Computadora pública o municipal	192	50%
Otro	58	15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

La preferencia por computadoras públicas (50%) subraya desigualdades digitales en Ayaviri, donde el 35% opta por dispositivos móviles o personales, pero la mayoría depende de recursos municipales. Esto contribuye a la investigación al evidenciar que una plataforma digital debe considerar accesibilidad inclusiva para no excluir a sectores vulnerables (figura 2).

**Figura 2.**

*¿Qué dispositivo sugeriría utilizar para acceder a la plataforma digital tributaria de la municipalidad?*



*Nota.* Sistematizada de encuestas.

### 4.1.1 Variable 1: Servicio de Administración Tributaria

Esta variable se divide en tres dimensiones: Plataforma Digital Tributaria, Capacitación del personal y Canales de atención multicanal. Los resultados indican una percepción mixta, con un apoyo moderado a la digitalización pero insatisfacciones en la eficiencia actual.

#### 4.1.1.1 Dimensión 1: Plataforma digital tributaria

La mayoría (48%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en instalar una plataforma digital, lo que representa una demanda clara por modernización para reducir demoras y limitaciones en el seguimiento de deudas (tabla 4).

**Tabla 4.**

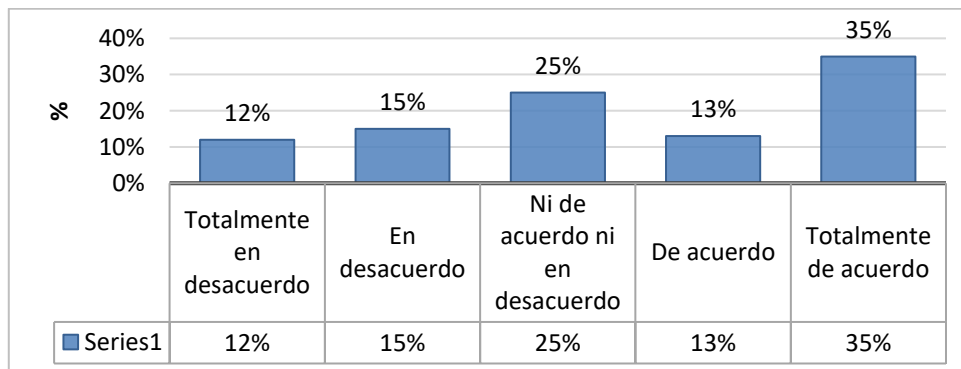
¿Sugeriría instalar una plataforma digital tributaria para la Municipalidad?

Ítem de respuestas	fr.	%
Totalmente en desacuerdo	46	12%
En desacuerdo	58	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	25%
De acuerdo	50	13%
Totalmente de acuerdo	134	35%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 3**

¿Sugeriría instalar una Plataforma Digital Tributaria para la Municipalidad?



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Tabla 5.**

*¿Por carencia de una plataforma digital tributaria usted ha sido afectado para el pago de impuestos prediales?*

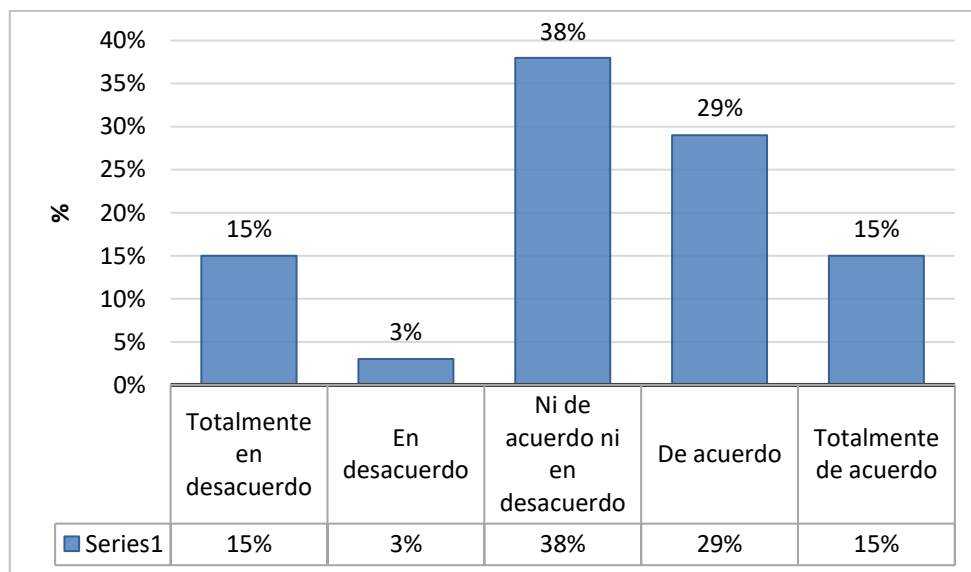
Ítem de respuestas	fr.	%
Totalmente en desacuerdo	58	15%
En desacuerdo	12	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	146	38%
De acuerdo	111	29%
Totalmente de acuerdo	58	15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El 35% está totalmente de acuerdo con la instalación de una plataforma digital resalta su potencial para mejorar el servicio tributario, demostrando que la ausencia actual afecta la satisfacción del cliente (figura 4).

**Figura 4.**

*¿Por carencia de una plataforma digital tributaria usted ha sido afectado para el pago de impuestos prediales?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El 45% percibe afectación por la falta de plataforma, lo que vincula directamente la digitalización con una mejor atención al cliente (tabla 6).

**Tabla 6.**

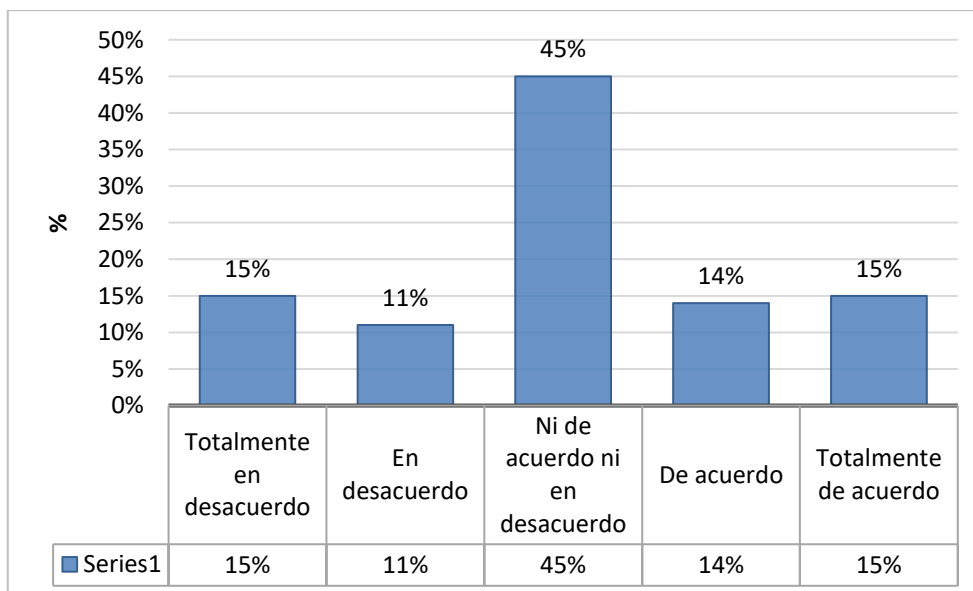
*¿A raíz de la ausencia de una plataforma digital tributaria ha tenido demoras en los pagos de impuesto predial?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Totalmente en desacuerdo	58	15%
En desacuerdo	42	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	173	45%
De acuerdo	54	14%
Totalmente de acuerdo	58	15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 5.**

*¿A raíz de la ausencia de una plataforma digital tributaria ha tenido demoras en los pagos de impuesto predial?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El 26% reporta limitaciones (11% y 15%), lo que aporta evidencia de cómo la ausencia digital impacta el seguimiento y la transparencia (tabla 7).

**Tabla 7.**

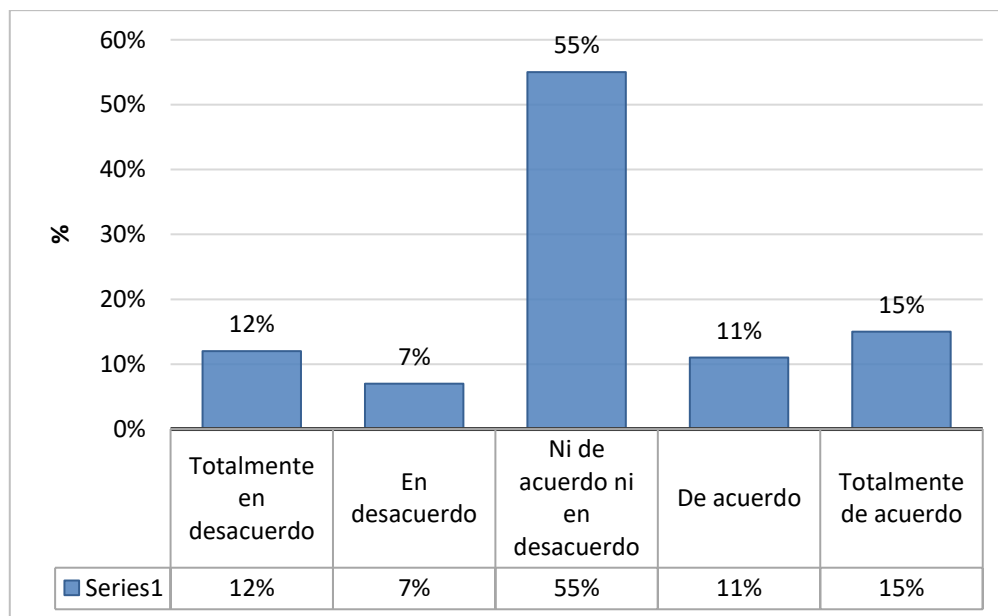
*¿A falta de una plataforma digital tributaria tiene limitaciones para el seguimiento de deuda tributaria?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Totalmente en desacuerdo	46	12%
En desacuerdo	27	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	211	55%
De acuerdo	42	11%
Totalmente de acuerdo	58	15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 6.**

*¿A falta de una plataforma digital tributaria tiene limitaciones para el seguimiento de deuda tributaria?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**4.1.1.2 Dimensión 2: Capacitación del personal**

Los resultados muestran insatisfacción en aspectos como tiempo de espera (57% insatisfecho) y eficiencia (44% insatisfecho), sugiriendo necesidades de capacitación para mejorar la atención (tabla 8).

**Tabla 8.**

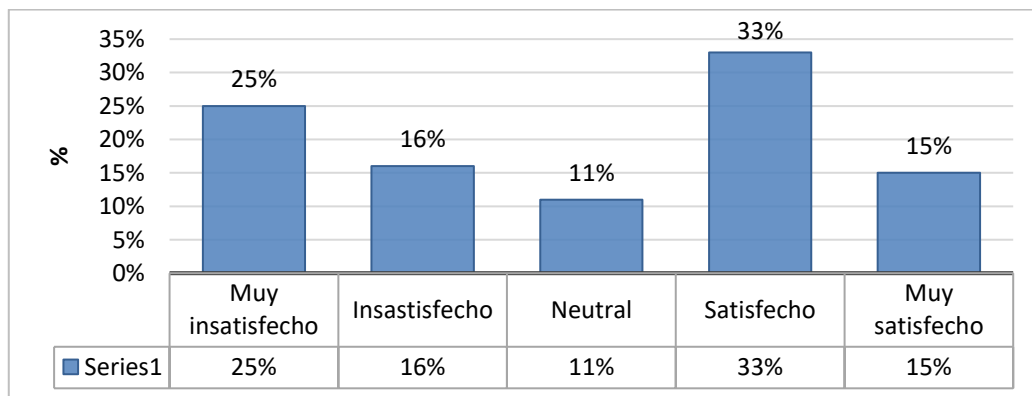
*¿Cómo califica la amabilidad del personal al atenderlo?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Muy insatisfecho	96	25%
Insatisfecho	61	16%
Neutral	42	11%
Satisfecho	127	33%
Muy satisfecho	58	15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 7**

*¿Cómo califica la amabilidad del personal al atenderlo?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

La amabilidad es calificada positivamente por el 48%, pero el 41% insatisfecho indica áreas de mejora en habilidades blandas (figura 7).

El 40% insatisfecho en explicaciones claras resalta deficiencias en comunicación, clave para la atención al cliente. Son indiferentes a las respuestas el 15%, mientras que el 46% (27% y 18%) de respuestas indicar estar satisfechos con las explicaciones del personal al momento de apersonarse a un procedimiento tributario.

**Tabla 9**

*¿El personal le explicó de manera clara y comprensible los procedimientos o requisitos tributarios?*

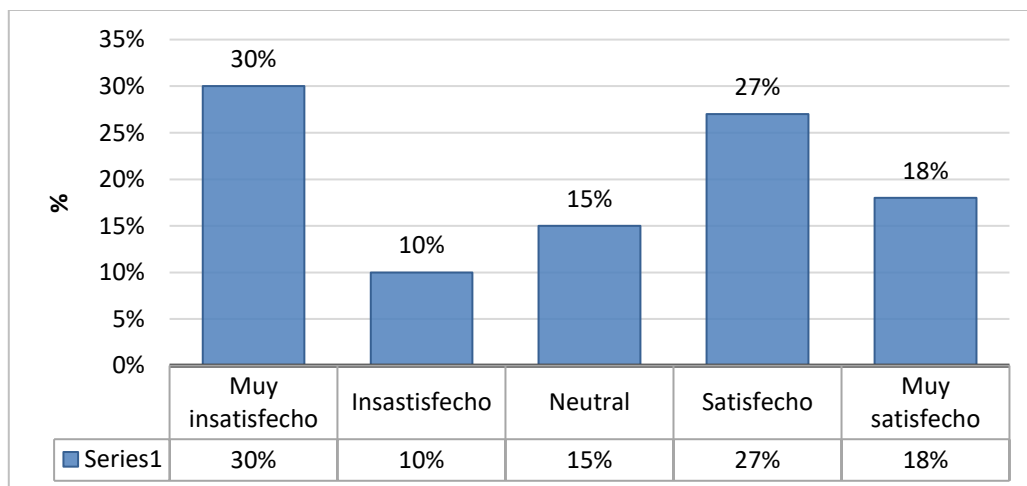
Ítem de respuestas	fr.	%
Muy insatisfecho	115	30%
Insatisfecho	38	10%
Neutral	58	15%
Satisfecho	104	27%
Muy satisfecho	69	18%
Total	384	100%

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El alto nivel de insatisfacción (57%) en tiempos de espera contribuye a la investigación al vincularlo con sobrecarga operativa (tabla 10).

**Figura 8**

*¿El personal le explicó de manera clara y comprensible los procedimientos o requisitos tributarios?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Tabla 10**

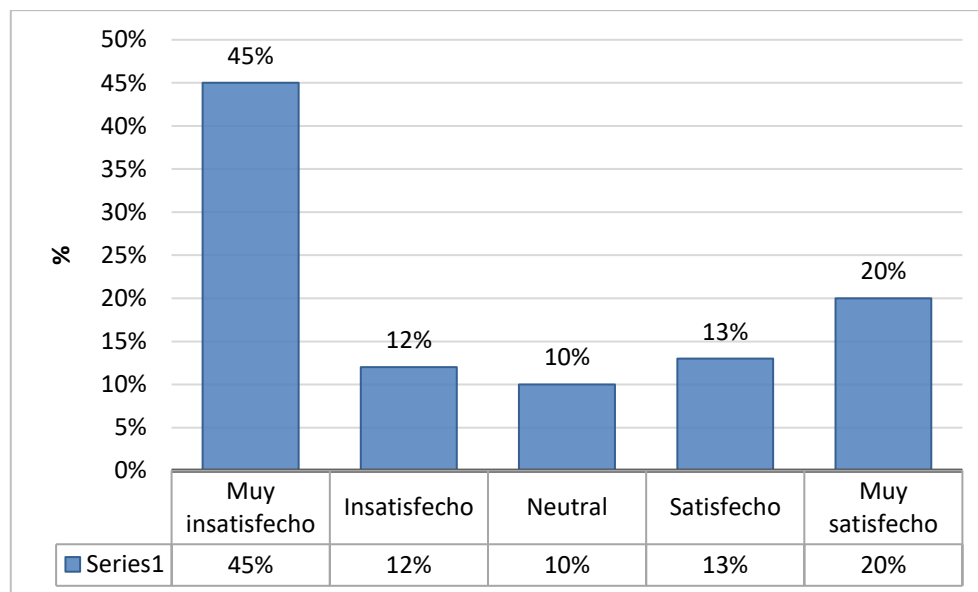
*¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido en el área tributaria?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Muy insatisfecho	173	45%
Insatisfecho	46	12%
Neutral	38	10%
Satisfecho	50	13%
Muy satisfecho	77	20%
Total	384	100%

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 9.**

*¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido en el área tributaria?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

La eficiencia es mixta, con 44% insatisfecho, lo que sugiere capacitación en procesos para elevar la calidad del servicio (tabla 11).

**Tabla 11**

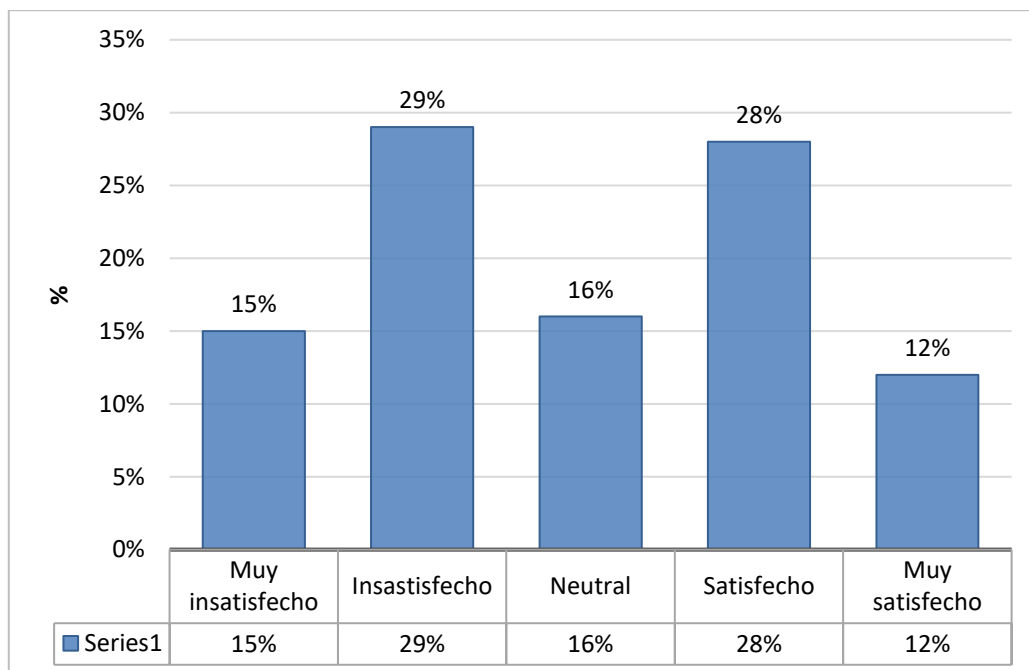
*¿El personal resolvió su consulta o trámite de manera eficiente?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Muy insatisfecho	58	15%
Insatisfecho	111	29%
Neutral	61	16%
Satisfecho	108	28%
Muy satisfecho	46	12%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 10**

*¿El personal resolvió su consulta o trámite de manera eficiente?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El 55% satisfecho con el acceso indica fortalezas logísticas, pero el 35% insatisfecho apunta a ajustes necesarios.

**Tabla 12**

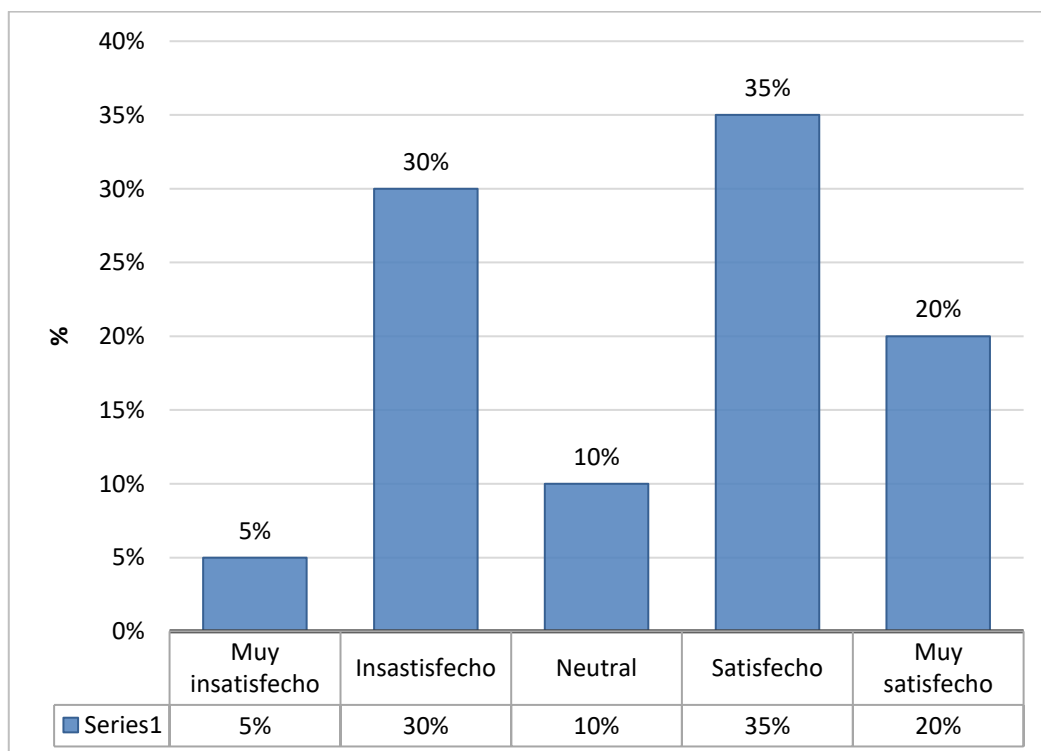
*¿Considera que el acceso a los servicios tributarios (horarios, ubicación, etc.), es adecuado?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Muy insatisfecho	19	5%
Insatisfecho	115	30%
Neutral	38	10%
Satisfecho	134	35%
Muy satisfecho	77	20%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 11**

*¿Considera que el acceso a los servicios tributarios (horarios, ubicación, etc.), es adecuado?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

### 4.1.1.3 Dimensión 3: Canales de atención multicanal

Predomina el conocimiento y uso de canales presenciales (80% y 62%), con bajo uso de digitales, lo que resalta la brecha en multicanalidad (tabla 13).

**Tabla 13.**

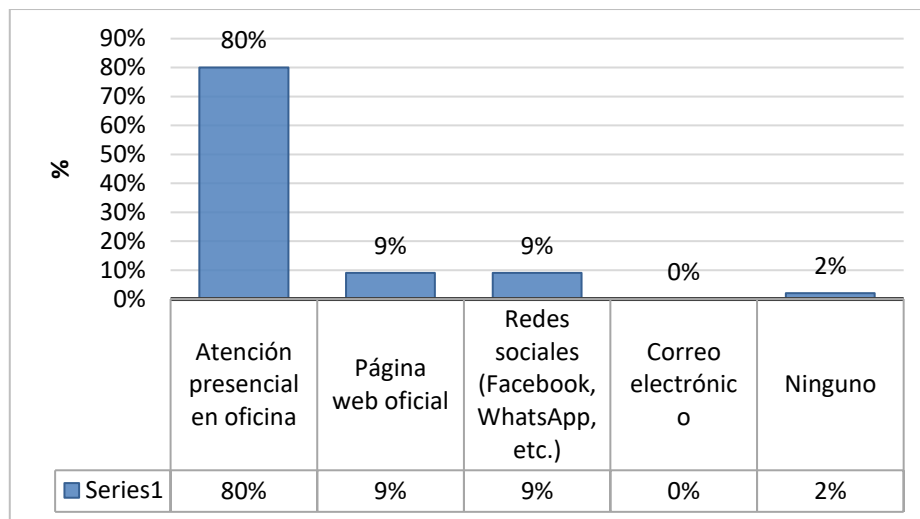
*¿Qué canales de atención de la municipalidad conoce?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Atención presencial en oficina	307	80%
Página web oficial	35	9%
Redes sociales (Facebook, WhatsApp, etc.)	35	9%
Correo electrónico	0	0%
Ninguno	8	2%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 12**

*¿Qué canales de atención de la municipalidad conoce?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El 80% conoce solo el servicio presencial de la municipalidad, contribuyendo a la investigación al mostrar limitaciones en diversificación de canales (tabla 14).

**Tabla 14**

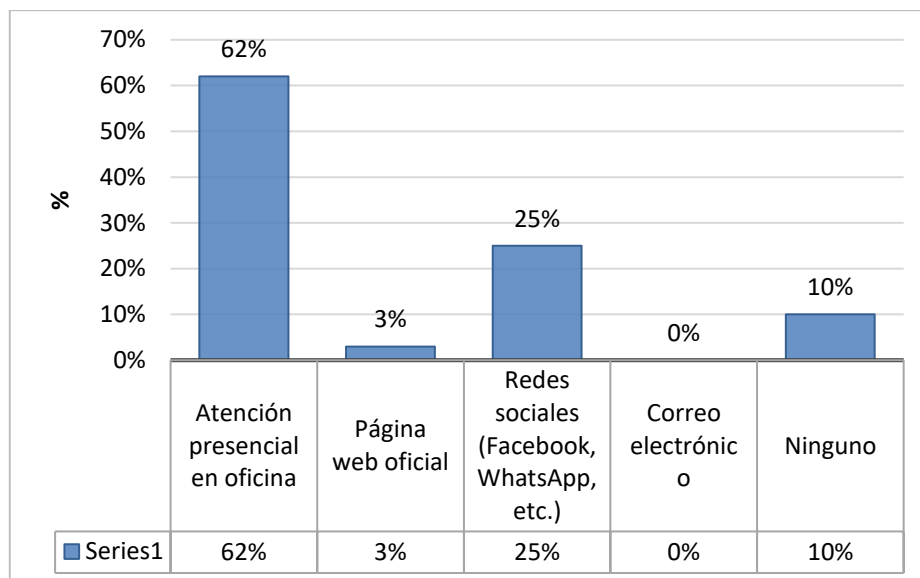
*¿Cuál de los siguientes canales ha utilizado para contactar a la municipalidad?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Atención presencial en oficina	85	62%
Página web oficial	12	3%
Redes sociales (Facebook, WhatsApp, etc.)	96	25%
Correo electrónico	0	0%
Ninguno	38	10%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 13**

*¿Cuál de los siguientes canales ha utilizado para contactar a la municipalidad?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El uso presencial de los servicios de atención en la municipalidad (62%) confirma la dependencia, con potencial para expandir redes sociales (25%). La publicidad es por medios tradicionales: radio y TV, (tabla 15).

**Tabla 15**

¿Cómo se enteró de los canales de atención de la municipalidad?

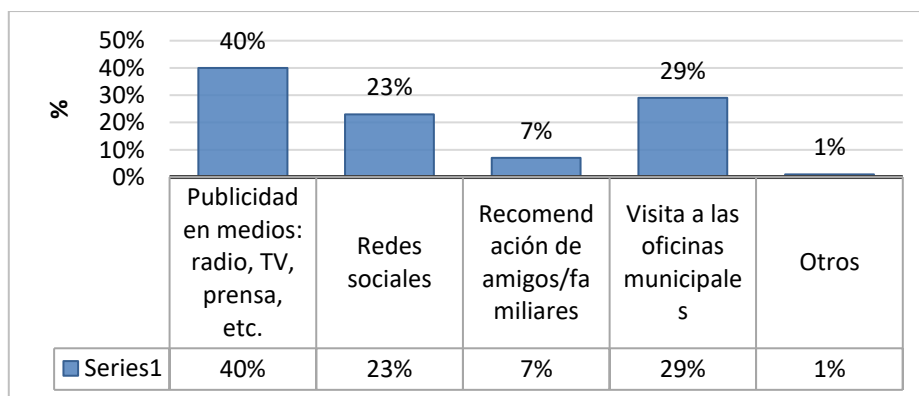
Ítem de respuestas	fr.	%
Publicidad en medios: radio, TV, prensa, etc.	154	40%
Redes sociales	88	23%
Recomendación de amigos/familiares	27	7%
Visita a las oficinas municipales	111	29%
Otros	4	1%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

La publicidad en medios (40%) es el principal medio de difusión, sugiriendo estrategias para promover canales digitales.

**Figura 14.**

¿Cómo se enteró de los canales de atención de la municipalidad?



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

#### 4.1.2 Variable 2: Atención al cliente

Esta variable evalúa frecuencia, horarios y calidad de la atención, revelando que el 40% realiza pagos ocasionalmente y hay insatisfacciones en condiciones del lugar (27% mala o muy mala) y complejidad de procesos (66% complicado).

La frecuencia ocasional (40%) indica interacciones esporádicas, ideales para digitalizar y reducir visitas presenciales (tabla 16).

**Tabla 16**

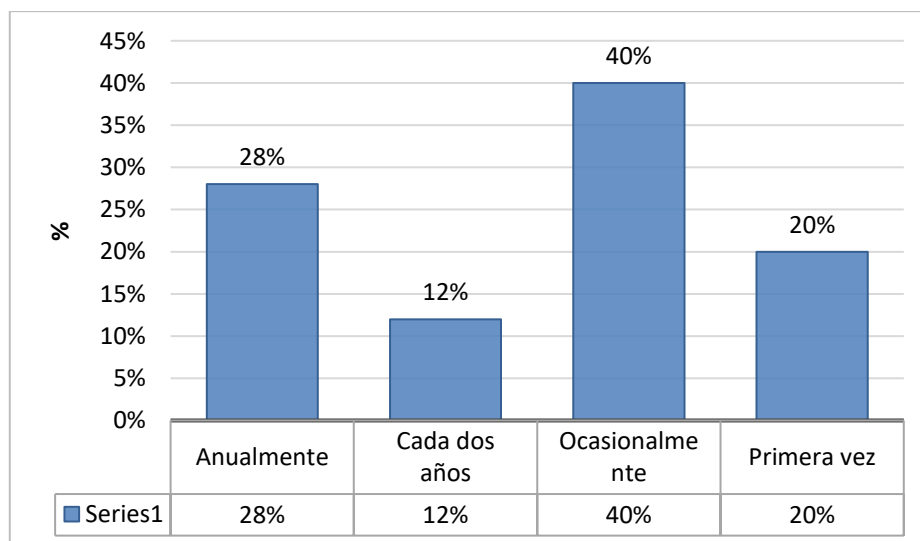
*¿Con qué frecuencia realiza el pago del impuesto predial en la municipalidad?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Anualmente	108	28%
Cada dos años	46	12%
Ocasionalmente	154	40%
Primera vez	77	20%
Total	384	100%

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 15**

*¿Con qué frecuencia realiza el pago del impuesto predial en la municipalidad?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El horario matutino (57%) sugiere picos de demanda que podrían mitigarse con opciones digitales (tabla 17). El 18% de los contribuyentes visitan el establecimiento municipal alrededor del medio día y el 25% por la tarde.

**Tabla 17**

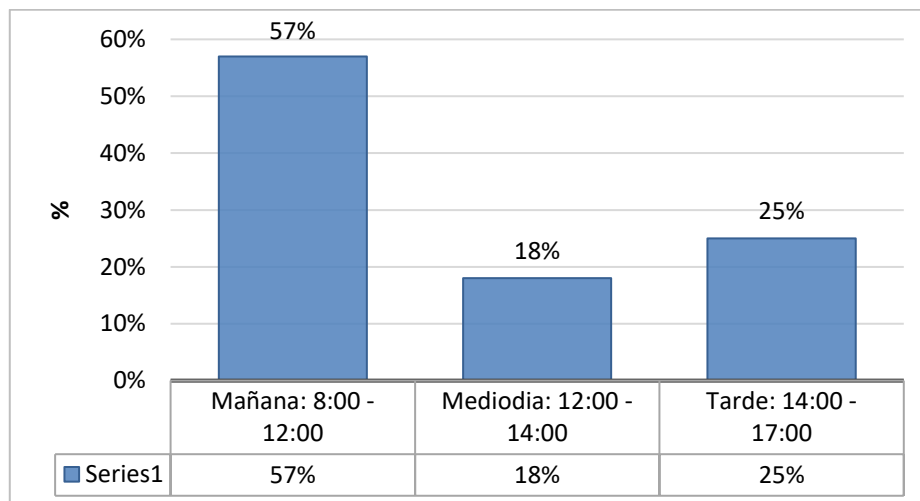
*¿En qué horario suele acudir a realizar el trámite?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Mañana: 8:00 - 12:00	219	57%
Mediodía: 12:00 - 14:00	69	18%
Tarde: 14:00 - 17:00	96	25%
Total	384	100%

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 16**

*¿En qué horario suele acudir a realizar el trámite?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

La amabilidad del personal que atendió a los contribuyentes tiene una calificación regular (47%) apunta a consistencia media, con potencial para elevarla mediante capacitación. El 5% considera muy mala, 12% mala, buena 21% y muy buena 15%.

**Tabla 18**

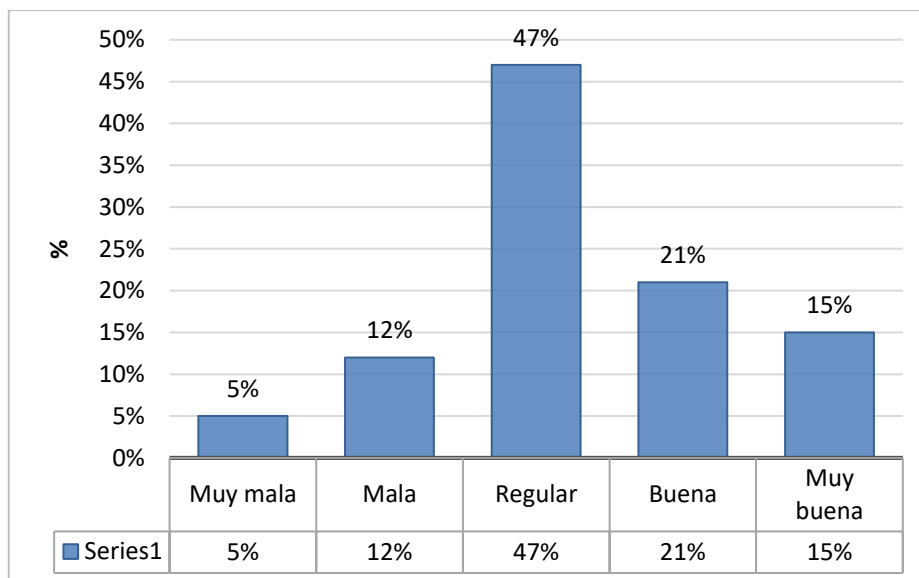
*¿Cómo calificaría la amabilidad del personal que lo atendió?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Muy mala	19	5%
Mala	46	12%
Regular	180	47%
Buena	81	21%
Muy buena	58	15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 17**

*¿Cómo calificaría la amabilidad del personal que lo atendió?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

Los contribuyentes que frecuentan a la municipalidad indican que el dicho establecimiento presenta condiciones regulares (46%) indican inversiones necesarias en infraestructura para mejorar la experiencia del

cliente (tabla 19). El 12% afirman buena las condiciones del lugar donde realizó el trámite en aspectos de limpieza, comodidad y señalización.

**Tabla 19**

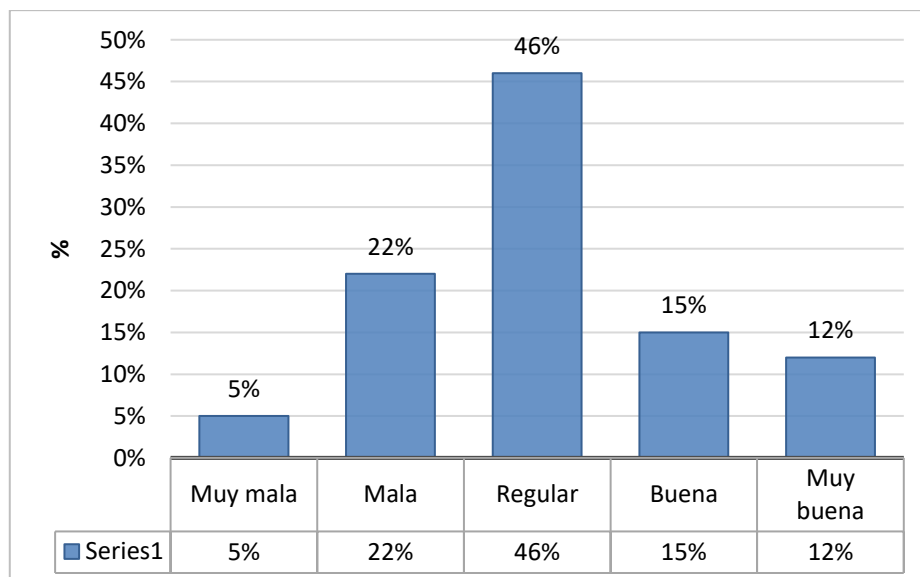
*¿Cómo calificaría las condiciones del lugar donde realizó el trámite (limpieza, comodidad, señalización)?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Muy mala	19	5%
Mala	84	22%
Regular	177	46%
Buena	58	15%
Muy buena	46	12%
Total	384	100%

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 18**

*¿Cómo calificaría las condiciones del lugar donde realizó el trámite (limpieza, comodidad, señalización)?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

El 73% lo percibe como complicado o muy complicado el proceso para realizar el pago del impuesto predial, alcabala, arbitrio u otro trámite (52% y 14%), destacando la urgencia de simplificar procesos para mejor atención (tabla 20).

**Tabla 20.**

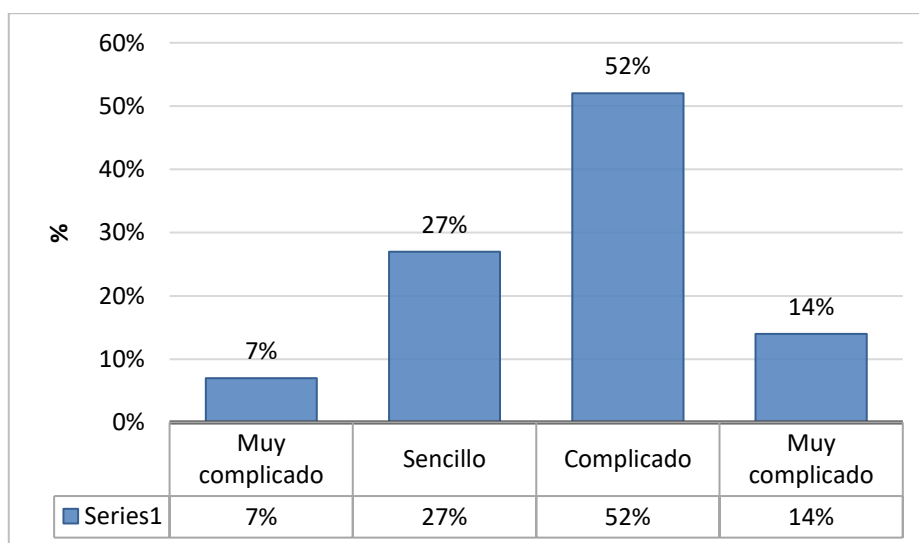
*¿El proceso para realizar el pago del impuesto predial, alcabala, arbitrio, u otro trámite le pareció sencillo?*

Ítem de respuestas	fr.	%
Muy complicado	27	7%
Sencillo	104	27%
Complicado	200	52%
Muy complicado	54	14%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 19.**

*¿El proceso para realizar el pago del impuesto predial, alcabala, arbitrio, u otro trámite le pareció sencillo?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

Aunque el 85% no reporta inconvenientes en el pago por situaciones de sistema lento, errores en el cálculo o falta de información, el 15% sí, lo que sugiere incidencias puntuales que afectan la percepción general (tabla 21).

**Tabla 21**

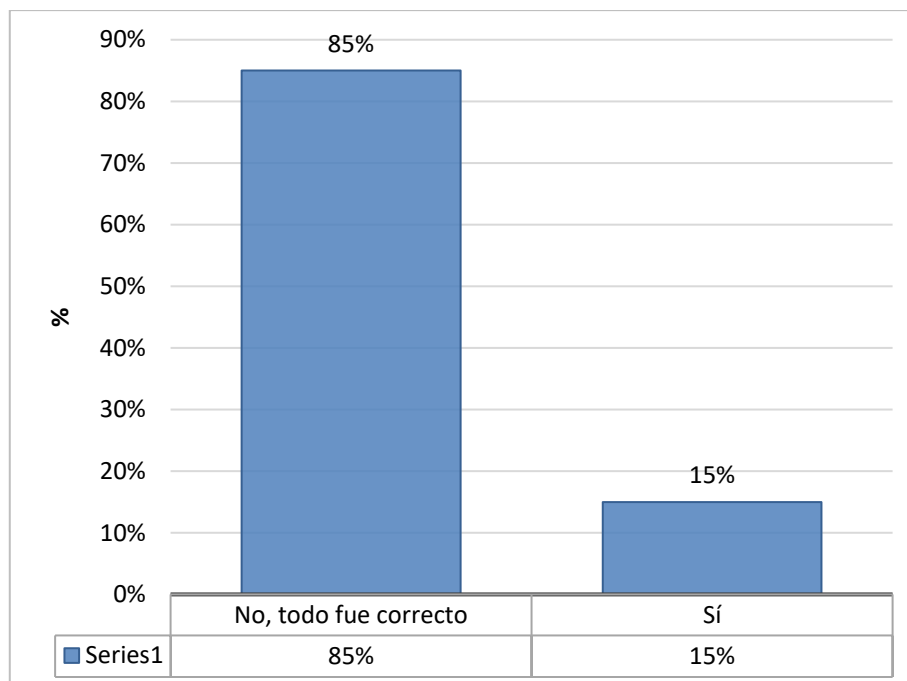
*¿Tuvo algún inconveniente al realizar el pago (sistema lento, errores en el cálculo, falta de información)?*

Ítem de respuestas	fr.	%
No, todo fue correcto	326	85%
Sí	58	15%
Total	384	100%

*Nota:* Sistematizada de encuestas.

**Figura 20**

*¿Tuvo algún inconveniente al realizar el pago (sistema lento, errores en el cálculo, falta de información)?*



*Nota:* Sistematizada de encuestas.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### 4.2.1 Desarrollo de prueba de hipótesis 1

El valor de rho entre la plataforma digital tributaria y la atención al cliente es 0.709. La dirección positiva indica que a medida que mejora la percepción o uso de la plataforma digital tributaria, también tiende a mejorar la atención al cliente (o viceversa). Es una relación directa. Por lo tanto, rho = 0.709 representa una correlación fuerte. Esto sugiere una asociación sustancial entre las variables: la implementación o calidad de la plataforma digital parece influir notablemente en la percepción de la atención al cliente.

El valor de significancia, indica que la probabilidad de obtener este resultado por azar es menor al uno por ciento ( $< 0.001$ ). Significa que la correlación observada es estadísticamente relevante a un nivel de confianza del noventa y nueve por ciento.

#### Tabla 22

*Interacción correlacional entre la plataforma digital tributaria y la atención al cliente*

			Plataforma digital tributaria	Atención al cliente
Test	Plataforma	Rho	1.000	.709
Spearman	digital tributaria	Sig.	.	.000
	Atención al cliente	rho		1.000
		Sig.	.	

*Nota:* Sistematizado desde encuestas.



### 4.2.2 Desarrollo de prueba de hipótesis 2

El coeficiente de correlación (rho), obtuvo un valor de 0.619. Indica una correlación positiva fuerte entre la capacitación del personal y la atención al cliente. En otras palabras, a mayor capacitación del personal, tiende a haber una mejor atención al cliente, y viceversa.

Sobre la significancia a nivel estadístico, el valor 0,000 ( $p < 0,05$ ) explica que la correlación observada es estadísticamente relevante. se confirma, ya que el análisis de Spearman muestra una correlación positiva significativa ( $\rho = 0.619, p = 0.000$ ). La capacitación debe ser continua e integral en todo el personal que labora en el área tributaria de la municipalidad, incluyéndose módulos de habilidades blandas como comunicación asertiva, empatía, resolución de conflictos y manejo de nuevas tecnologías.

**Tabla 23**

*Interacción correlacional entre la capacitación del personal y la atención al cliente*

			Capacitación del personal	Atención al cliente
Test	Capacitación	rho	1.000	.619
Spearman	del personal	Sig.	.	.000
			Atención al cliente	rho
				Sig.
				1.000
				.

*Nota:* Sistematizado desde encuestas.

### 4.2.3 Desarrollo de prueba de hipótesis 3

La hipótesis se confirma un valor de correlación de 0.742 y  $p = 0.000$ , significa que a medida que mejora o aumenta el uso/percepción de los canales de atención multicanal (por ejemplo, teléfono, web, redes sociales, atención presencial), también tiende a mejorar la percepción general de la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri. La relación es directa y robusta, pero no perfecta (lo que sugiere que otros factores podrían influir).

La significancia  $p = 0.000$  es menor que uno por ciento, evidencia una estadística sólida de una relación significativa. Proporcionan evidencia empírica de una correlación positiva fuerte y además es significativa. En el contexto del gobierno local de Ayaviri, esto implica que invertir en canales multicanal (diversificando opciones de interacción) podría estar asociado con una mejor satisfacción en la atención al cliente, basada en las encuestas analizadas.

#### Tabla 24.

*Interacción correlacional entre los canales de atención multicanal y la atención al cliente*

		Canales de atención multicanal		Atención al cliente
Test	Canales de	Rho	1.000	.742
Spearman	atención multicanal	Sig.	.	.000
	Atención al cliente	Rho		1.000
		Sig.	.	

*Nota:* Sistematizado desde encuestas.

### 4.3 Diseminación de los hallazgos

Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 384 contribuyentes revelan hallazgos significativos que evidencian áreas críticas de mejora en la gestión tributaria municipal, así como oportunidades para la modernización del servicio público (MPM, 2025).

El principal hallazgo de este estudio indica que existe una marcada insatisfacción con los tiempos de espera (57% de insatisfacción) y la complejidad de los procesos tributarios (66% lo percibe como complicado), lo cual impacta directamente en la calidad de atención al cliente. Paralelamente, se identificó una alta dependencia de la atención presencial (80% de conocimiento exclusivo de este canal) y un desconocimiento generalizado de las alternativas digitales, situación que contrasta con las tendencias de gobierno electrónico implementadas en otras municipalidades del país (Widt, y Mulligan, 2024; Su, 2025).

Los resultados revelan que el 48% de los contribuyentes estaría de acuerdo con la implementación de una plataforma digital tributaria, mientras que el 44% reconoce haberse visto afectado por la carencia de esta herramienta.

Es relevante señalar que el 50% de los encuestados prefiere utilizar computadoras públicas o municipales para acceder a servicios digitales, en contraste con solo un 20% que optaría por dispositivos móviles. El 55% de encuestados tiene limitaciones en el seguimiento de deuda tributaria lo que indica que existe un segmento significativo de contribuyentes que no realiza seguimiento activo de sus obligaciones, lo que podría estar relacionado con una débil cultura tributaria.



La insatisfacción del 44% respecto a la eficiencia del personal en la resolución de trámites contrasta con el 48% de satisfacción en cuanto a amabilidad. Esta aparente contradicción sugiere que, si bien el personal demuestra actitudes positivas, carece de competencias técnicas suficientes para resolver procedimientos de manera ágil. Un aspecto positivo identificado es que el 55% de encuestados considera adecuados los horarios y ubicación de las oficinas tributarias.

Existe necesidad urgente de implementar una plataforma digital tributaria que atienda la demanda del 48% que la solicita y mitigue la insatisfacción del 44% afectado por su ausencia. Es importante, la pertinencia de diseñar programas intensivos de capacitación del personal, focalizados no solo en aspectos actitudinales (donde muestran fortaleza), sino especialmente en competencias técnicas. Se sugiere el uso de alternativas digitales, considerando la preferencia actual por medios tradicionales (40%) y la necesidad de transición gradual hacia plataformas electrónicas.

La modernización tributaria en Ayaviri no es solo un asunto tecnológico, sino un desafío de gestión del cambio que requiere: (1) inversión en infraestructura digital pública, (2) programas de alfabetización digital ciudadana, (3) capacitación intensiva del personal, y (4) simplificación progresiva de procedimientos (Anjarwi, 2025; Sáenz, 2025).



## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** – Se evidenció que existe relación significativa entre el servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri. Los hallazgos evidencian que la modernización de la administración tributaria municipal no es únicamente una cuestión de inversión tecnológica, sino fundamentalmente un desafío de gestión del cambio organizacional que requiere voluntad política, asignación presupuestal, planificación estratégica y compromiso institucional sostenido

**SEGUNDA.** – Se demostró que la plataforma digital tributaria se relaciona significativamente con la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri. El valor del coeficiente de Spearman resultó  $\rho = 0.709$  representa una correlación fuerte. Esto sugiere una asociación sustancial entre las variables: la implementación o calidad de la plataforma digital interviene notablemente en la percepción de la atención al cliente.

**TERCERA.** – Se comprobó que existe una relación significativa y positiva entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, según el análisis de correlación de Spearman ( $\rho = 0.619$ ,  $p = 0.000$ ). Esto implica que invertir en la capacitación del personal puede mejorar la calidad de la atención al cliente.

**CUARTA.** – Se contrastó que los canales de atención multicanal se relacionan significativamente con la atención al cliente en el gobierno local



de Ayaviri con un valor de correlación de 0.742 y  $p = 0.000$ , indica que a medida que mejora o aumenta el uso/percepción de los canales de atención multicanal (por ejemplo, teléfono, web, redes sociales, atención presencial), también tiende a mejorar la percepción general de la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** – Al Gerente de Administración Tributaria de la municipalidad fortalecer el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias, promoviendo la digitalización alineada con la Programación Multianual de Inversiones 2025-2027 que prioriza el desarrollo local eficiente. Alinear al Diagnóstico de Brechas para priorizar inversión en fiscalización. Realizar auditorías sobre el estado de los contribuyentes para ofrecer amnistías. Invertir en módulos de consultas y resolución de reclamos.

**SEGUNDA.** – A los miembros de Consejo Municipal aprobar la priorización de la digitalización de trámites tributarios. Implementar una plataforma en línea de para declaraciones, pagos y consultas de deudas. Fortalecer el aplicativo “app móvil”, para alertas de vencimientos. Asignar presupuesto municipal para las campañas tributarias y mejoras digitales. Modernización tecnológica mediante la implementación de sistemas de pago en línea y ventanilla única digital.

**TERCERA.** – Al Gerente de Administración Tributaria de la municipalidad fortalecer la capacitación del personal del área tributaria para la adecuada atención al cliente con empatía y rápida resolución de quejas. Lanzar campañas locales (radio, TV y ferias), pago por anticipado y sorteos, sustentado en ordenanzas municipales.

**CUARTA.** – Al Gerente de Administración Tributaria de la municipalidad fortalecer los canales de atención multicanal. Implementar chat



en línea y WhatsApp, crear ventanilla itinerante. Revisar el Código Tributario Municipal que incluye incentivos para regularizar deudas. Incluir buzones físicos y digitales para sugerencias y portal de reclamos los que deberán responderse en un plazo máximo de 48 horas. Presupuestar capacitación continua al personal en atención al cliente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anjarwi, A. W. (2025). Impact of tax administration efficiency on fiscal freedom across Asia: the moderating role of tax rate. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/23276665.2025.2501325>
- Arguelles, E. (2024). Beneficios y riesgos del uso de la Inteligencia Artificial en el Servicio de Administración Tributaria de México (SAT). Un análisis desde la perspectiva de investigadores académicos. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 14(27), e885. Epub 22 de octubre de 2024. <https://doi.org/10.32870/pk.a14n27.885>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración. Una visión global de la moderna administración de las organizaciones*. Décima edición. McGraw-Hill.
- De Widt, D., & Mulligan, E. (2024). The accountability of collaborative innovations in tax administration: A Dutch-US comparison. *International Public Management Journal*, 27(6), 874–895. <https://doi.org/10.1080/10967494.2024.2315183>
- Instituto Aduanero y Tributario (2023). Contabilidad Tributaria. SUNAT.
- INEI (2017). Población de la Provincia de Melgar.
- Lee, G. R. (2021). Market solutions and the equity principle in tax administration. *International Review of Public Administration*, 26(4), 373–389. <https://doi.org/10.1080/12294659.2021.1993515>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2025). Contabilidad Pública. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100808&lang=es-ES&view=category&id=658](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100808&lang=es-ES&view=category&id=658)



Municipalidad Provincial de Melgar (2020). Organigrama.

[https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=12188&id\\_tema=5](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12188&id_tema=5)

Prociencia (2025). Investigación aplicada.

<https://prociencia.gob.pe/2024/09/proyectos-de-investigacion-aplicada-2025-02/>

Quispe et al. (2025). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con Software SPSS, MINITAB y Excel*. Editorial EIDEC.

Rodríguez et al. (2025). *Metodología de la investigación científica*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Rosas, B. & Demmler, M. (2020). El Servicio de Administración Tributaria y las multinacionales en México: un juego de señalización de la evasión fiscal. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 8(22), e22.75413. Epub 09 de diciembre de 2020. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2020.22.75413>

Sáenz, M. J. (2025). Reflexiones sobre la tributación y la eficiencia del Estado. <https://gestion.pe/opinion/reflexiones-sobre-la-tributacion-y-la-eficiencia-del-estado-por-maria-julia-saenz-noticia/>

Su, L. (2025). Tax administration digitization and corporate tax avoidance: a quasi-natural experiment based on the Golden Tax III project in China. *Baltic Journal of Economics*, 25(1), 175–199. <https://doi.org/10.1080/1406099X.2025.2488723>



# ANEXOS

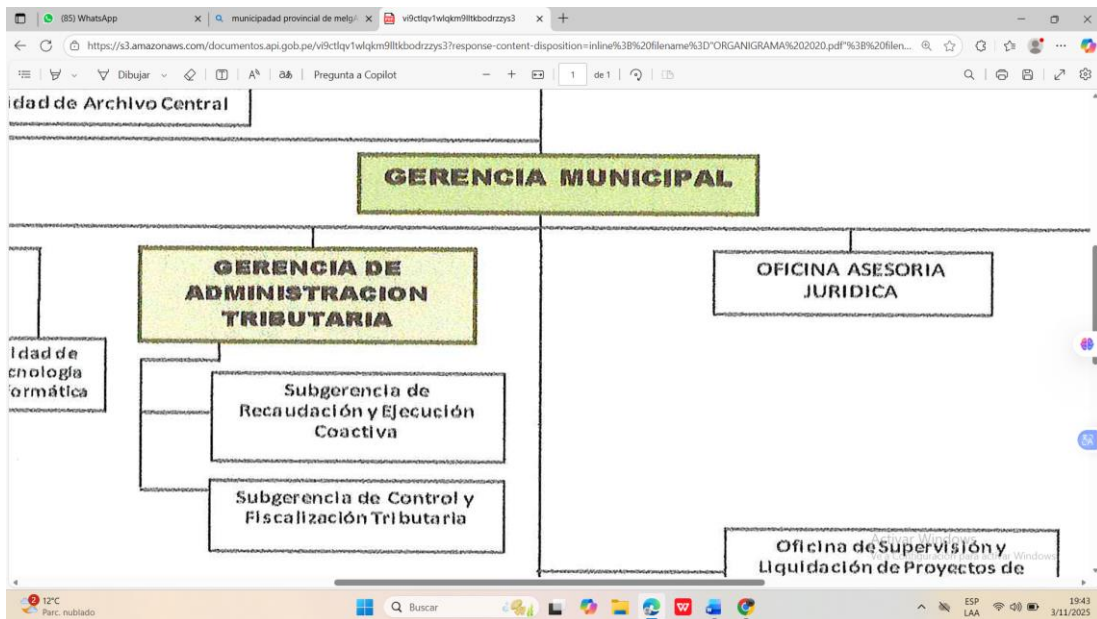
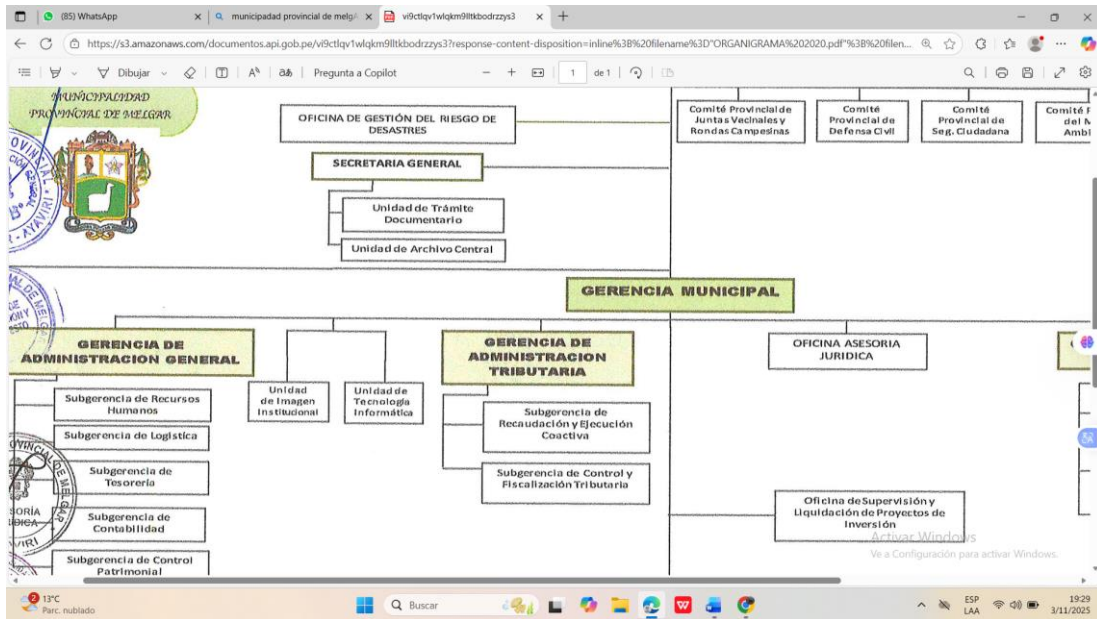


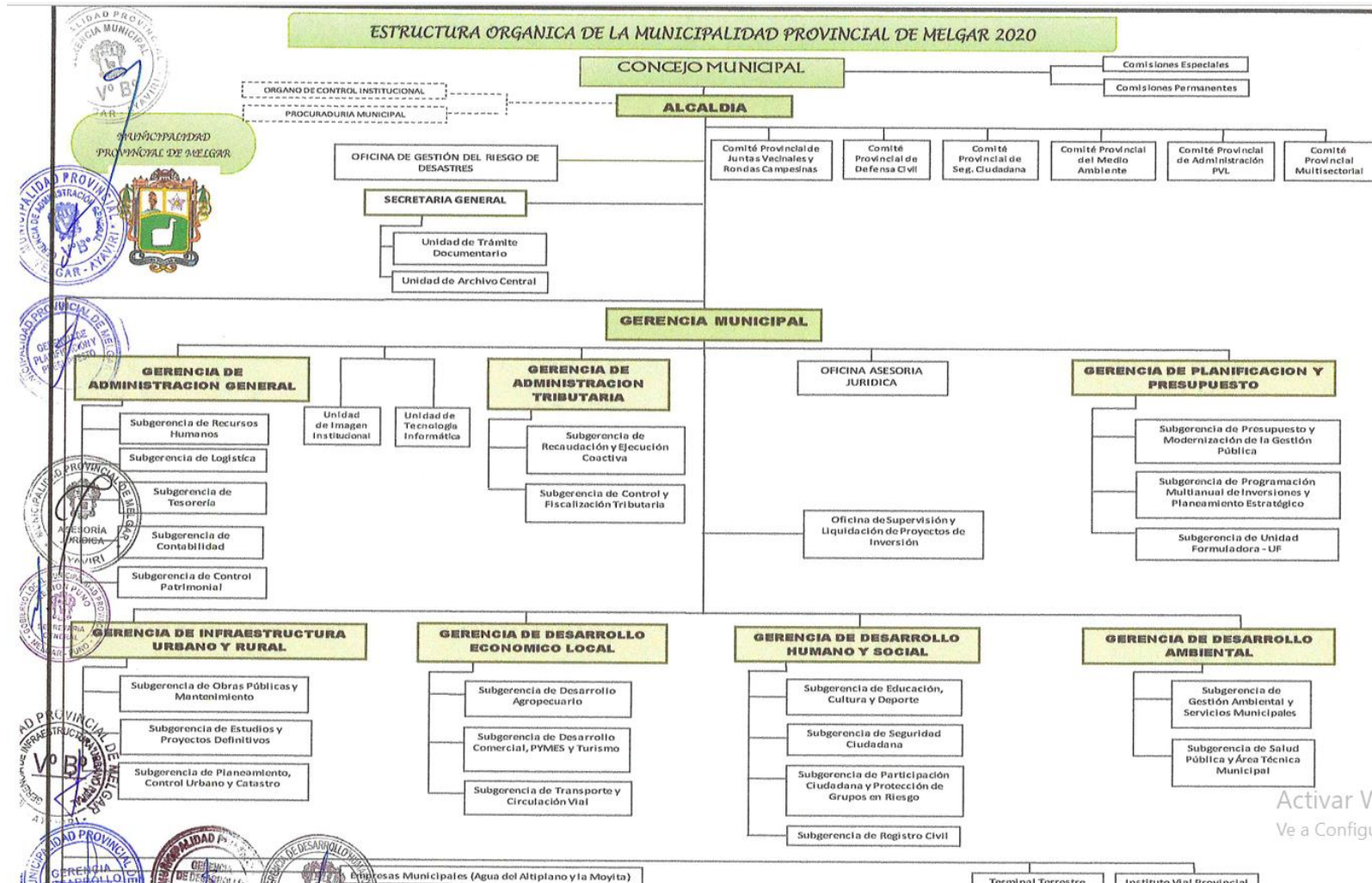
Anexo 1. Matriz de consistencia

Tesis: Servicio de Administración Tributaria y atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025

Interrogantes	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		<b>Diseño</b> - No experimental - Cuantitativo
¿Cómo se relaciona el servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025?	Comprender cómo se relaciona el servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025	Existe relación significativa entre el servicio de Administración Tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025		<b>Tipo</b> - Básica
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>		<b>Nivel</b> - Correlacional
¿De qué manera se relaciona la plataforma digital tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri?	Verificar de qué manera se relaciona la plataforma digital tributaria y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri	La plataforma digital tributaria se relaciona significativamente con la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri	<i>Variable 1</i> ✓ Sistema de Administración Tributaria	<b>Métodos</b> - Deductivo - Analítico
¿Existe relación entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri?	Confirmar si existe relación entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri	Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri	<i>Variable 2</i> ✓ Atención al cliente	<b>Población</b> 384 contribuyentes
¿Tienen relación los canales de atención multicanal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri?	Comprobar si tienen relación los canales de atención multicanal y la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri	Los canales de atención multicanal se relacionan significativamente con la atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri		<b>Muestra</b> 384 contribuyentes
				<b>Test de correlación</b> - Rho de Spearman

### Anexo 2. Organigrama





Activar W  
Ve a Configurar



### Anexo 3. Encuesta

### ENCUESTA

Tesis: Servicio de Administración Tributaria y atención al cliente en el gobierno local de Ayaviri, 2025

Día: ...../...../..... Lugar:..... N°:.....

#### Tramites

1. ¿Qué tramites tributarios realiza principalmente en la municipalidad?
  - a. Pago de impuesto predial
  - b. Pago de impuesto vehicular
  - c. Consulta de saldos o deudas
  - d. Otro.....
  
2. ¿Qué dispositivo sugeriría utilizar para acceder a la plataforma digital tributaria de la municipalidad?
  - a. Computadora de escritorio o laptop
  - b. Celular o tablet
  - c. Computadora pública o municipal
  - d. Otro.....

Marque con un aspa la siguiente encuesta:

#### Variable 1: Servicio de Administración Tributaria

#### DIMENSIÓN 1: Plataforma digital tributaria

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿Sugeriría instalar una Plataforma Digital Tributaria para la Municipalidad?					
2. ¿Por carencia de una plataforma digital tributaria usted ha sido afectado para el pago de impuestos prediales?					
3 ¿A raíz de la ausencia de una plataforma digital tributaria ha tenido demoras en los pagos de impuesto predial?					



¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4 ¿A falta de una plataforma digital tributaria tiene limitaciones para el seguimiento de deuda tributaria?					

### DIMENSIÓN 2: Capacitación del personal

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy insatisfecho
1. ¿Cómo califica la amabilidad del personal al atenderlo?					
2. ¿El personal le explicó de manera clara y comprensible los procedimientos o requisitos tributarios?					
3. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido en el área tributaria?					
4. ¿El personal resolvió su consulta o trámite de manera eficiente?					
5. ¿Considera que el acceso a los servicios tributarios (horarios, ubicación, etc., es adecuado)?					

### DIMENSIÓN 3: Canales de atención multicanal

1. ¿Qué canales de atención de la municipalidad conoce?
  - a. Atención presencial en oficina (.....)
  - b. Página web oficial (.....)
  - c. Redes sociales (Facebook, WhatsApp, etc.) (.....)
  - d. Correo electrónico (.....)
  - e. Ninguno (.....)
  
2. ¿Cuál de los siguientes canales ha utilizado para contactar a la municipalidad?
  - a. Atención presencial en oficina (.....)



- b. Página web oficial (.....)
  - c. Redes sociales (Facebook, WhatsApp, etc.) (.....)
  - d. Correo electrónico (.....)
  - e. Ninguno (.....)
3. ¿Cómo se enteró de los canales de atención de la municipalidad?
- a. Publicidad en medios: radio, TV, prensa, etc. (.....)
  - b. Redes sociales (.....)
  - c. Recomendación de amigos/familiares (.....)
  - d. Visita a las oficinas municipales (.....)
  - e. Otros (.....)

## Variable 2: Atención al cliente

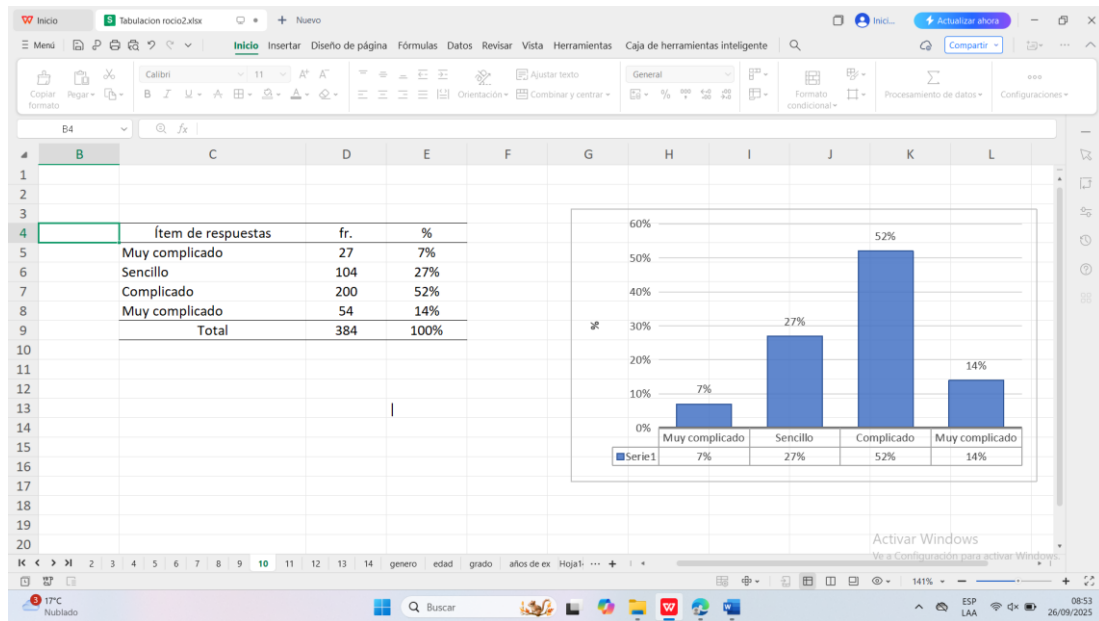
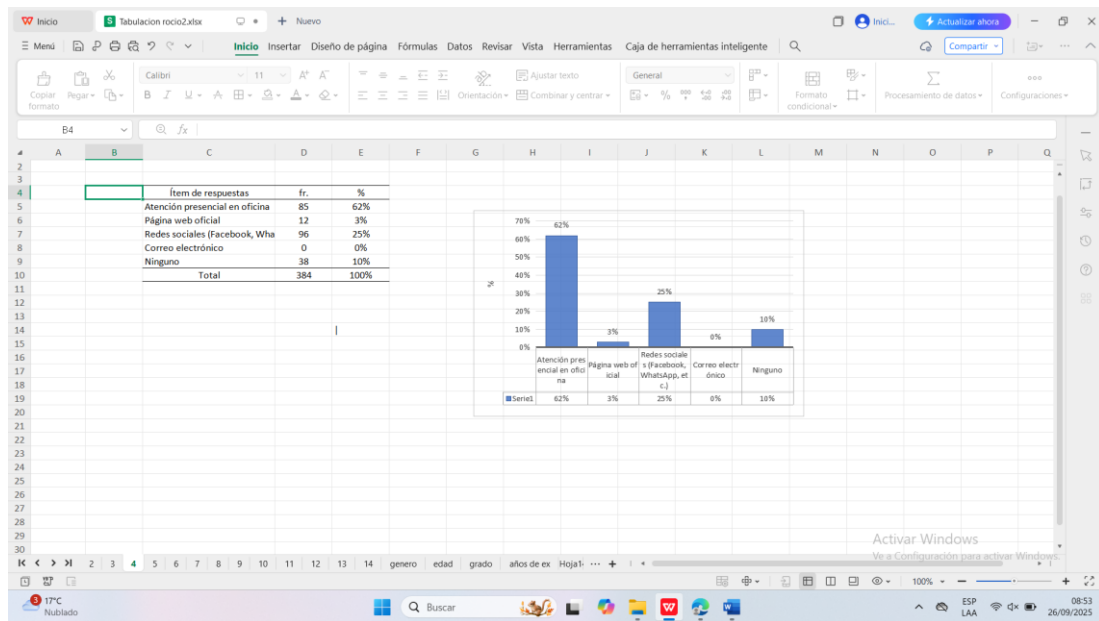
1. ¿Con qué frecuencia realiza el pago del impuesto predial en la municipalidad?
- a. Anualmente (.....)
  - b. Cada dos años (.....)
  - c. Ocasionalmente (.....)
  - d. Primera vez (.....)
2. ¿En qué horario suele acudir a realizar el trámite?
- a. Mañana: 8:00 – 12:00 (.....)
  - b. Mediodía: 12:00 – 14:00 (.....)
  - c. Tarde: 14:00 – 17:00 (.....)
3. ¿Cómo calificaría la amabilidad del personal que lo atendió?
- a. Muy buena (.....)
  - b. Buena (.....)
  - c. Regular (.....)
  - d. Mala (.....)
  - e. Muy mala (.....)



4. ¿Cómo calificaría las condiciones del lugar donde realizó el trámite (limpieza, comodidad, señalización)?
- a. Muy buena (.....)
  - b. Buena (.....)
  - c. Regular (.....)
  - d. Mala (.....)
  - e. Muy mala (.....)
5. ¿El proceso para realizar el pago del impuesto predial, alcabala, arbitrio, u otro trámite le pareció sencillo?
- a. Muy sencillo (.....)
  - b. Sencillo (.....)
  - c. Complicado (.....)
  - d. Muy complicado (.....)
6. ¿Tuvo algún inconveniente al realizar el pago (sistema lento, errores en el cálculo, falta de información)?
- a. No, todo fue correcto (.....)
  - b. Sí (.....)

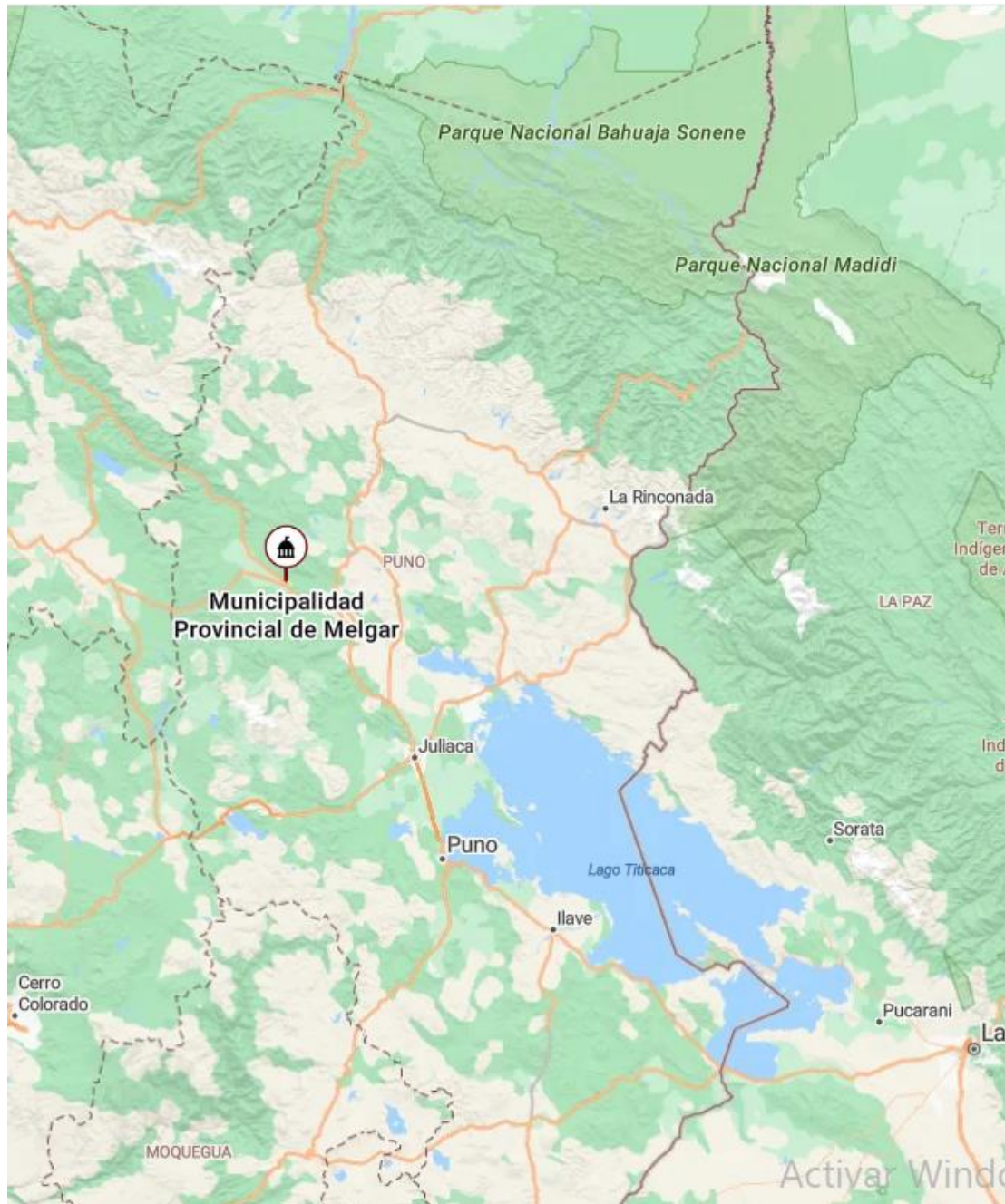
*Gracias*

### Anexo 4. Procesamiento de datos



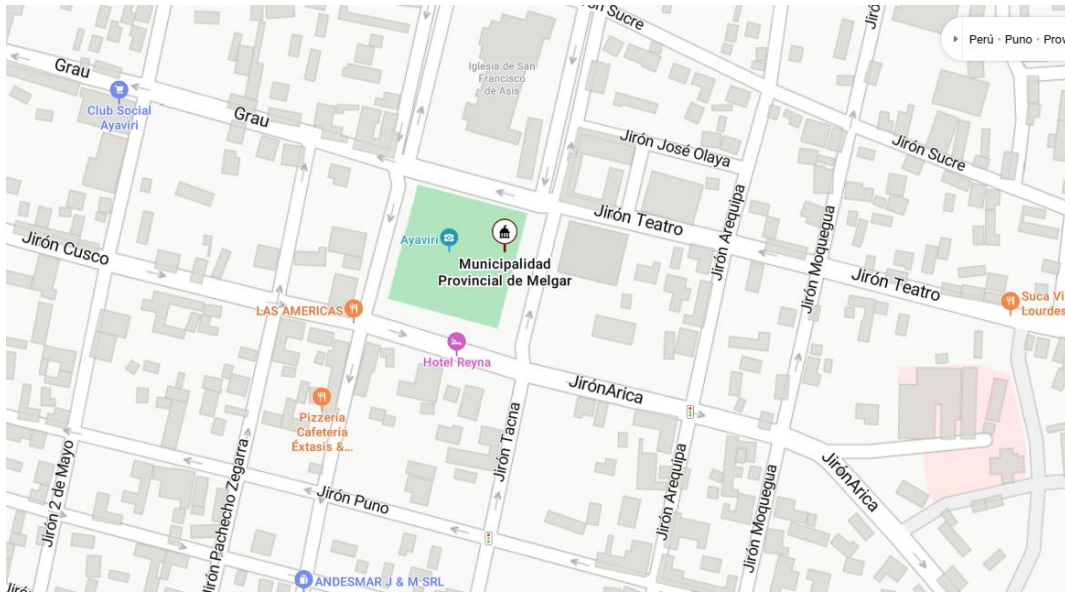
Anexo 5. Mapa

Gobierno Local de Ayaviri - Provincia de Melgar





### Municipalidad Provincial de Melgar - Ayaviri





Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres: RADO CASQUI YANINA KATHERINE
- 2. Cargo e institución donde labora: CONTADOR TRIBUTARIO
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENLUESTA
- 4. Autor del instrumento: ARELA TAPARA DIANETH ROCIO

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96%

Lugar y fecha: Juliaca 30/06/2025

 YANINA KATHERINE RADO CASQUI  
 MAT. N° 09-06910  
 COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

Firma del experto  
DNI N°: 48145728 Cel.: 927364649



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres:..... *Huamani Lucasuca Judy* .....
- 2. Cargo e institución donde labora:..... *UANCV Docente* .....
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... *Encuesta* .....
- 4. Autor del instrumento:..... *Dianeth Rocío Avela Tapara* .....

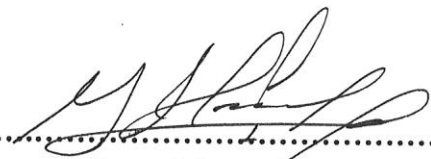
II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... *Favorable* .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...97...%

Lugar y fecha:..... *Juliaca, 26.1.06.2025* .....

.....  .....

Firma del experto  
DNI N°: *40673822* Cel.: *989-574722*



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 21 - 11 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DIANETH ROCIO ARELA TAPARA

Dirección: Av. LOS INCAS - AYAVIRI

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70274732

Teléfono: 917278594 email: dianetharela@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO LOCAL DE AYAVIRI, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Servicio de Administración Tributaria, atención al cliente, plataforma digital tributaria.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.  
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_  
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo  
 No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ECONOMIA SECTORIAL – P15

Firma de Autor



huella digital

27 - 11 - 2025

Fecha