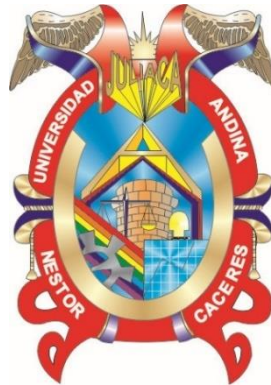




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE
Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LESSLIE ESTEFANNY ROJAS CHURA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE
Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LESSLIE ESTEFANNY ROJAS CHURA

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ULISES AGUILAR PINTO

ASESOR DE TESIS

:

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P15

**RESOLUCIÓN N° 545-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 14 de agosto del 2024

VISTOS: El Oficio No 070-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 14 de agosto del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 10602** presentado por el (la) Bachiller: **ROJAS CHURA LESSLIE ESTEFANNY**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023**, conducente 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, Escuela Profesional de Contabilidad

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: **ROJAS CHURA LESSLIE ESTEFANNY**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023**, 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	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro	: DR. ULISES AGUILAR PINTO
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

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

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: MARTES, 20 de agosto del 2024
Hora	: 9:00 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 VELÁSQUEZDra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 208-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 01 de julio del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-7006 de fecha 11 de junio del 2024, del **Bach. ROJAS CHURA LESSLIE ESTEFANNY**, 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. **ROJAS CHURA LESSLIE ESTEFANNY**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°068-2024-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, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro 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 titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **ROJAS CHURA LESSLIE ESTEFANNY**, 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.

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

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



RESOLUCIÓN N° 068 - 2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 06 de mayo del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-4154 de fecha 19 de abril del 2024, 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. **ROJAS CHURA LESSLIE ESTEFANNY**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de Título: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023**, 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, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro 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:

ATÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por el (la) Bachiller **ROJAS CHURA LESSLIE ESTEFANNY**, en virtud de los considerados expuestos.

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

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

.....
Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	1%
6	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%

repositorio.cientifica.edu.pe



Metadatos complementarios - UANCV

<p>CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2023</p>	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LESSLIE ESTEFANNY ROJAS CHURA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72538913
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-5234-8407
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Datos de investigación	
Línea de investigación	POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P15

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.840456 Longitud: -70.0284945</p> <p>https://maps.app.goo.gl/pCBudFpktTcGoVJm9</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 – Septiembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	<p>Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELAZQUEZ"

[Firma]

Dra. Yudy Huacani Sulasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LESSLIE ESTEFANNY ROJAS CHURA, identificado con DNI Nro. 72538913 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:

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE

Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASÁCA

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 26 de Septiembre del 2024

[Handwritten signature of the advisor]

Firma del Asesor (obligatoria)

[Handwritten signature of the student]

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico mi tesis primordialmente a mis padres que sin ellos no hubiera podido llegar hasta donde estoy.

Por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por las grandes enseñanzas que a pesar de diferentes circunstancias pueda continuar, siempre están apoyándome incondicionalmente muchos de mis logros son gracias a ustedes, También a esas personas que partieron al cielo.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza para estar culminando esta etapa académica y la protección de todos los días.

Agradecer también a las personas que conocí y me brindaron su apoyo incondicional, y siempre están dispuestos a apoyarme y a que sea mejor profesionalmente.

A la universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por abrirme las puertas y poder educarme.

También a los diferentes docentes que me enseñaron en todos los semestres brindándome sus enseñanzas y su apoyo para seguir día a día.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
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	4
1.4.1 Objetivo general	4
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.....	5
CAPÍTULO II	
FUNDAMENTOS TEÓRICOS	
2.1 Bases teóricas	7
2.2 Definición de términos	13
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	
3.1 Métodos de investigación	14
3.2 Diseño de la investigación	14
3.3 Población y muestra	16
3.4 Técnicas e instrumentos	17
3.5 Validez y confiabilidad	18
3.6 Procesamiento y análisis de datos.....	18
3.7 Correlación de Spearman	19
3.8 Prueba de hipótesis	19
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	20
4.2 Prueba de hipótesis	29
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	45



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable	6
Tabla 2. Valor Alfa de Cronbach	18
Tabla 3. Criterios de la prueba de hipótesis	19
Tabla 4. ¿La infraestructura del local municipal presta adecuados servicios? .	22
Tabla 5. ¿Los ambientes de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno cuentan con suficiente equipamiento con tecnología moderna?.....	23
Tabla 6. Según usted: ¿La infraestructura de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno requiere de mejora?	23
Tabla 7. ¿Ha recibido un trato profesional durante la atención en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?	24
Tabla 8. ¿El personal está comprometido con su trabajo?	25
Tabla 9. ¿Le generó confianza el personal que labora en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?	25
Tabla 10. ¿Cree que el personal necesita mayor capacitación?	26
Tabla 11. ¿La información recibida en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno, ha sido la correcta y oportuna?	27
Tabla 12. ¿Ha tenido problemas en horario de atención recibida por la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?	27
Tabla 13. ¿Ha tenido pronta respuesta en los trámites realizados en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?	28
Tabla 14. ¿Está satisfecho con el servicio prestado por la Gerencia de Administración Tributaria?.....	29
Tabla 15. Criterios utilizados	30



Tabla 16. Coeficientes de correlación de Spearman entre la infraestructura y la calidad de atención	31
Tabla 17. Criterios utilizados	32
Tabla 18. Coeficientes de correlación de Spearman entre el desempeño de los trabajadores y la calidad de atención	33
Tabla 19. Criterios utilizados	34
Tabla 20. Coeficientes de correlación de Spearman entre la información confiable, exacta y oportuna y la calidad de atención	35



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Alcance de la calidad total.....	8
Figura 2. Hitos de gestión de la calidad en el Perú	10
Figura 3. Diseño de proceso de resultados	18
Figura 4. Edad.....	20
Figura 5. Grado de instrucción	21
Figura 6. Género	21



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	46
Anexo 2. Encuesta	47
Anexo 3. Datos sistematizados en SPSS.....	49
Anexo 4. Organigrama de la Municipalidad Provincial de Puno – Gerencia de Administración Tributaria.....	55
Anexo 5. Validación de experto.....	56



RESUMEN

La finalidad del estudio fue evaluar de qué manera se relaciona la calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023. La metodología tiene alcance correlacional, no experimental, utiliza el método sintético y estadístico, identifica una población de 37,000 contribuyentes y una muestra de 384 contribuyentes como técnica es la encuesta e instrumento el cuestionario validado por un Alpha de Cronbach de 0.93. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman a un nivel de significancia del 5%, intervalo de confianza del 95% obtuvieron un p-valor de $0.000 < 0.05$ confirmando que la infraestructura se correlaciona positivamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente. Así mismo, el desempeño de los trabajadores se correlaciona positivamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente. Por otro lado, la información confiable, exacta y oportuna también se correlaciona positivamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente. Se concluye priorizar la mejora de la infraestructura municipal, los ambientes con equipamiento moderno, trato profesional, personal profesionalizado y confianza en el personal socializando información confiable, exacta y oportuna para la satisfacción del servicio prestado al contribuyente.

Palabras clave: Calidad, atención, contribuyente, desempeño de trabajadores, información confiable.



ABSTRACT

The purpose of the study was to evaluate how the quality of care received by the taxpayer and the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Puno 2023 is related. The methodology has a correlational, non-experimental scope, uses the synthetic and statistical method, identifies a population of 37,000 taxpayers and a sample of 384 taxpayers, the technique is the survey and the instrument is the questionnaire validated by a Cronbach's Alpha of 0.93. The results of the Spearman correlation coefficient at a significance level of 5%, 95% confidence interval obtained a p-value of $0.000 < 0.05$, confirming that the infrastructure is positively correlated with the quality of care that the taxpayer receives. Likewise, the performance of workers is positively correlated with the quality of care that the taxpayer receives. On the other hand, reliable, accurate and timely information is also positively correlated with the quality of care that the taxpayer receives. It is concluded to prioritize the improvement of municipal infrastructure, environments with modern equipment, professional treatment, professional staff and trust in the staff by socializing reliable, accurate and timely information for the satisfaction of the service provided to the taxpayer.

Keywords: Quality, attention, taxpayer, worker performance, reliable information.



INTRODUCCIÓN

Hoy en día, una pregunta por responder es: ¿Importa la calidad de atención?, ahora más que nunca si importa la calidad, mucho tiene que ver con el servicio, el estilo, la comunidad, etc. (Evans y Lidsay, 2008, p .1). El bienestar de la economía y sobre todo la supervivencia tanto de los países como de las empresas está en función a la calidad de los bienes como servicios desde la calidad en el recurso humano como en aquellas prácticas administrativas de las organizaciones.

La calidad de atención en las organizaciones es una tarea más difícil que enfrenta un gerente, es un desafío para la gestión (Collier, 1987). Los clientes evalúan la calidad del servicio según la conducta del personal y acceso a los servicios (Avkiran, 2002). El desempeño de los trabajadores tiene un papel fundamental en la calidad de atención al cliente (Choi, 2013). La calidad de atención involucra la confiabilidad, la tangibilidad y la empatía (Siyum, 2024).

La calidad de atención es satisfacer las expectativas del cliente (Evans y Lidsay, 2008, p .17). Medir la satisfacción del cliente es importante porque provee información confiable para tomar decisiones futuras. El mejoramiento continuo exige impulsar la mejora de la infraestructura organizacional, prácticas administrativas y una serie de herramientas y técnicas como principios para alcanzar la calidad (p. 23). Elementos que recoge la investigación para explicar la calidad de atención en la Gerencia de Administración Tributaria.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del problema

Las empresas a nivel internacional utilizan la ventaja competitiva para alcanzar superioridad en el mercado, las empresas proveen valor a sus clientes que sus competidores no ofrecen, contribuye al éxito del negocio, por ende, la calidad es una fuente importante de ventaja competitiva (Evans y Lidsay, 2008, p.26). La calidad determina la rentabilidad del negocio, la participación del mercado en el corto plazo y mejoran la reputación de la empresa. Sin embargo, aún existen empresas internacionales que limitan sus esfuerzos en la calidad, no diseñan productos que los clientes demandan, los productos presentan defectos, no tienen recursos para implementar la calidad.

La calidad de atención es una necesidad para lograr la competitividad empresarial, lo vienen implementando las empresas privadas y públicas en el país, con mayor énfasis las privadas cumpliendo la norma técnica bajo las exigencias ISO (RPP, 2016). A nivel de la administración pública en el Perú se presentan limitaciones en la gestión de la calidad de servicios y plataformas de gestión de calidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). A pesar de contar con la Norma Técnica para la implementación de la Gestión de la calidad



de servicios en el sector público para mejorar la calidad de servicios, aun es reto lograr a nivel de todos los niveles de gobierno.

Existen limitaciones en la calidad de atención en el sector público a nivel local (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). No se cumple en su totalidad con la satisfacción de las expectativas de los contribuyentes que acuden a la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno. Entre las razones se encuentran la infraestructura deficiente para un buen servicio en salas de espera, con horarios adecuados y personal capacitado. El desempeño del personal está limitado por los escasos servicios que ofrece el local municipal, así como la asistencia inadecuada en capacitaciones a los mismos. La información no está al alcance del contribuyente, en muchos casos existe desinformación en el pago de los impuestos unido al desconocimiento y precaria difusión por medios de comunicación de la Gerencia para el pago de impuestos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿De qué manera la infraestructura se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente?



- b) ¿Cómo el desempeño de los trabajadores se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente?
- c) ¿La información confiable, exacta y oportuna se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Existe necesidad de investigar y profundizar la calidad de atención que presta la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Puno, para implementar medidas de gestión de calidad en la administración pública del gobierno local.

1.3.2 Justificación práctica

Es importante la prestación de servicio en la administración pública, existe alta rotación de servidores civiles, directivos y autoridades por motivos de ausencia de capacitación constante al personal lo que causa retrasos en la atención de calidad (PCM, 2021, p.12). La cultura de calidad necesidad difusión para elevar la satisfacción en los servidores públicos.

1.3.3 Justificación metodológica

Es aplicable los medios instrumentales como análisis estadístico para la redacción del estudio, se aporta resultados para implementar estrategias de adaptación de cambio e innovación de los servicios que presta el gobierno local.



1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Evaluar de qué manera se relaciona la calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Identificar de qué manera la infraestructura se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
- b) Determinar cómo el desempeño de los trabajadores se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
- c) Analizar si la información confiable, exacta y oportuna se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

La calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023, es el adecuado.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) La infraestructura se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
- b) El desempeño de los trabajadores se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.



- c) La información confiable, exacta y oportuna se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.

1.6 Variables

1.6.1 Variable 1:

- ✓ Calidad de atención

1.6.2 Variable 2:

- ✓ Gerencia de Administración Tributaria



1.6.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Escala Likert
V. 1 Calidad de atención	Presenta atributo de servicio, se relaciona con el precio (Evans y Lidsay, 2008). La evaluación de los atributos del servicio puede cambiar dependiendo las percepciones de las personas. La calidad satisface deseos y necesidades de los clientes, cumple normas de calidad, diferenciadas por el uso y la función del producto. Se basa en el valor la relación o utilidad o satisfacción.	Infraestructura Desempeño Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura del local municipal ✓ Ambientes y equipamiento ✓ Infraestructura de la Gerencia de Administración Tributaria ✓ Trato profesional ✓ Personal comprometido ✓ Confianza del personal ✓ Satisfacción con el servicio ✓ Capacitación del personal ✓ Información recibida ✓ Problemas de horario de atención ✓ Pronta respuesta en los trámites realizados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
V. 2 Gerencia de Administración Tributaria	Gerencia de Administración Tributaria	Satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Administración Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Administración Tributaria 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota. Diseñado por la tesista.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Calidad de atención

Es un concepto confuso ya que está relacionada con la perfección, consistencia, eliminación de desperdicios, velocidad de entrega, proveer producto bueno y útil, hacerlo bien las cosas, satisfacer a clientes, se sustenta en tres principios: infraestructura, prácticas y herramientas y técnicas (Evans y Lidsay, 2008, p.23). La calidad es un rasgo o características que satisface una necesidad (Carro y Gonzáles, 2024).

2.1.1.1 Infraestructura

La infraestructura organizacional integrada hace entendimiento de los sistemas administrativos básicos necesarios para el funcionamiento de modo eficiente incluye los siguientes elementos (p. 24):

- a. Manejo de relaciones con los clientes
- b. Liderazgo y planeación estratégica
- c. Administración de recursos humanos
- d. Manejo de procesos
- e. Administración de la información y el conocimiento

2.1.1.2 Las prácticas

Son actividades que se presentan en cada unidad de la infraestructura con ello se logra los objetivos de mejor desempeño, desde el liderazgo, la satisfacción de los empleados, la capacitación, etc., todo lo que corresponde a la administración del recurso humano y procesos de producción.

2.1.1.3 Herramientas y técnicas

Se refiere a la variedad de métodos, gráficos y estadísticos para planificar las actividades laborales, reunir información, tabular resultados y analizarlos, controlar los avances y solucionar problemas.

Figura 1

Alcance de la calidad total



Nota. Evans y Lidsay (2008).

2.1.2 Calidad de Servicios en el Perú

Se aprobó Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el Marco de la Modernización del Estado con la finalidad de mejorar la gestión pública desde un Estado con democracia, descentralizado y en servicio de la ciudadanía.



La Ley N° 27658 establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por objetivo velar por la calidad de la prestación de bienes y servicios.

La figura 2 visualiza los hitos de la gestión de calidad en el Perú que inician desde el 2016 con acercar al Estado con el ciudadano. En el 2017 se crea la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano, así como la primera encuesta de satisfacción ciudadana. En el 2018 se crea la norma técnica para la implementación de la gestión por procesos. en el 2019 se crea la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público y la segunda encuesta de satisfacción ciudadana.

En el 2020 se emiten disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública y en el 2021 se fortalece la norma técnica para la gestión de reclamos y calidad de servicios en el sector público.

Figura 2

Hitos de gestión de la calidad en el Perú



Nota. Presidencia del Consejo de Ministros (2021).



2.1.3 Importancia de la calidad

La calidad es importante porque reduce los costos por reducción de fallas, logra el prestigio de la organización por las percepciones de los clientes y se evita el fracaso de la organización (Carro y Gonzáles, 2024, p. 2).

2.1.4 Calidad en el sector público

Comparado a lo evolucionado en el sector privado la calidad en el sector público ha tenido un lento crecimiento (Evans y Lidsay, 2008). Sin embargo, han logrado importantes avances mediante la inclusión de principios de calidad en las actividades operativas (p. 74). La calidad se vincula a la integración del presupuesto y el desempeño, la administración estratégica del capital humano, el desempeño financiero y el gobierno electrónico. El enfoque del cliente responde a las necesidades de los clientes, necesita desarrollo de políticas y posterior toma de decisiones. Es vital avocarse a trabajar con las personas, mejoramiento continuo, integridad y agilidad.

2.1.5 Satisfacción del Cliente

Cumple un rol elemental para la obtención de utilidades (Evans y Lidsay, 2008). Los clientes satisfechos contagian sus experiencias positivas a otros clientes. Los productos y servicios tienen dimensiones de calidad como el desempeño, la confiabilidad, el cumplimiento, la durabilidad, la capacidad de servicio y la estética.

Es importante saber cuan satisfechos están los clientes con los productos o servicios, su medición facilita descubrir las percepciones del cliente de que tan bien se desempeña la empresa, apoya a la planificación para mejorar iniciativas



estratégicas y mejora las áreas de capacitación, orientación de empleados y determina cambios de mejora (p.180).

2.1.6 Contribuyente

Es aquel que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria según el Artículo 8° del Código Tributario (MEF, 2024).

2.1.7 Gerencia de Administración Tributaria

De acuerdo a la Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincia de Puno es un órgano de asesoría dependiente de la Gerencia Municipal, alcaldía y Concejo Municipal, ofrece servicios de atención al cliente en el mismo establecimiento municipal ubicada en el Jr. Lima 550 en la Plaza de Armas de la ciudad de Puno (Municipalidad Provincial de Puno, 2019). De acuerdo al organigrama es un órgano de apoyo, tiene a cargo a la Sub Gerencia de Recaudación Tributaria y la Sub Gerencia de Finanzas y Operaciones (Municipalidad Provincial de Puno, 2022).

Esta encargada de tomar medidas de optimización de los protocolos de atención y servicio al contribuyente, emite y notifica, volantea, orienta al contribuyente, informa al contribuyente en las oficinas del local municipal.

Tiene la función de recaudar impuestos municipales, absuelve trámites de declaración jurada del impuesto predial, declaración jurada del impuesto vehicular, constancia de no adeudo. Atiende solicitudes desde compensación de impuestos, devolución de pagos indebidos, prescripción de deuda, deducción por pensionista y acciones de fiscalización de predios. Ofrece importantes actividades de forma global como:



- a. Servicios al contribuyente
- b. Incentivos y estímulos
- c. Registro, atención y resolución de expedientes
- d. Gestión de cobranza
- e. Ejecuta aministría tributaria, referido a intereses moratorios, multas, costas procesales, condonación y exoneración de los arbitrios municipales a los contribuyentes.

2.2 Definición de términos

a. Calidad de atención

Presenta atributo de servicio, se relaciona con el precio (Evans y Lidsay, 2008).

La evaluación de los atributos del servicio puede cambiar dependiendo las percepciones de las personas. La calidad satisface deseos y necesidades de los clientes, cumple normas de calidad, diferenciadas por el uso y la función del producto. Se basa en el valor la relación utilidad o satisfacción.

b. Gerencia de Administración Tributaria

Es la encargada de la recaudación de impuestos municipales (Municipalidad Provincial de Puno, 2022).

c. Satisfacción

Es la sensación de cumplimiento de un deseo o necesidad (Evans y Lidsay, 2008).

d. Contribuyente

Persona que está obligada a pagar de acuerdo a ley un impuesto (MEF, 2024).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Métodos de investigación

3.2.1 Método sintético

La síntesis de la realidad observada se realizó de la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria del gobierno local de Puno, ya que es todo aquello que resume de la teoría existente (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Método estadístico

La sistematización de los datos de encuesta tuvo un proceso riguroso de pruebas de correlación de Spearman demostrando la relación entre las variables calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria, el método es útil para la toma de decisiones (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Diseño de la investigación

3.2.1 Enfoque cuantitativo

La cuantificación de los datos recolectados de la encuesta muestra información cuantitativa de las variables calidad de atención que recibe el



contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria. Este enfoque subyace en la deducción objetiva de la realidad (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2.2 No experimental

No se ha intervenido con cambios en la variable, la realidad de la interpretación de resultados fue con la información recogida sin haberse alterado. Este diseño no ejecuta cambios en el comportamiento de la variable (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2.3 Alcance correlacional

El alcance investigativo es de tipo correlacional la relación entre las variables calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria. La búsqueda de la respuesta a las preguntas de investigación es la asociación de una variable sobre otra (Hernández et al., 2014).

3.2.4 Corte transversal

El recojo de datos fue en un solo instante para aplicar la relación entre la calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria. Permite explicar la realidad con la recolección de datos en un solo corte del tiempo (Hernández et al., 2014).

3.2.5 Investigación aplicada

La tesis recoge un bagaje teórico existente para analizar un caso particular de un tema poco estudiado como es la calidad de atención que recibe el



contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria. Es aplicada porque aporta al conocimiento mas no crea conocimiento en base a una teoría existente (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno por medio de los documentos canalizados ha proporcionado un total de 37,000 contribuyentes al año 2023 (Municipalidad Provincial de Puno, 2023). Dicha información es real y verídica quienes recibieron el servicio de atención y los que representa la población de la investigación.

3.3.2 Muestra

Para el cálculo se utilizó la fórmula del tamaño de muestra, resultando 384 contribuyentes para el recojo de información de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno (Municipalidad Provincial de Puno, 2023). En vista de contar con una enorme población lo apropiado fue utilizar un tamaño de muestra infinito el cual se denota de la siguiente manera (Hernández et al., 2014):

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza al 95%.

p = Probabilidad de certeza (0.5)



q= Es la probabilidad de no ocurrencia (0.5)

N = Universo

n= Muestra

e= Error estándar

El cálculo del tamaño de la muestra obtenida a partir de la fórmula es:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.8^2}$$

$$n = 384$$

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Encuesta

Representa a un instrumento capaz de recolectar datos de la realidad (Hernández et al., 2014). El diseño de la encuesta fue propio de la investigadora.

3.4.2 Cuestionario

Es la lista de preguntas organizadas útil para la obtención de datos y respuestas (Hernández y Mendoza, 2018). El cuestionario fue diseñado con 5 ítems de la escala Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

El instrumento tiene 11 ítems de las cuales 3 corresponden a la dimensión 1 de infraestructura, 4 a la dimensión 2 de desempeño, 3 a la dimensión 3 de información y 1 de la Gerencia de Administración Tributación correspondiente a la satisfacción.

3.5 Validez y confiabilidad

La confiabilidad obtenida es de 0.93, apta para la aplicabilidad del instrumento (tabla 2). La validez también fue consultada con expertos del área que dieron su revisión y opinión favorable para su intervención.

Tabla 2

Valor Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
	0.93	11

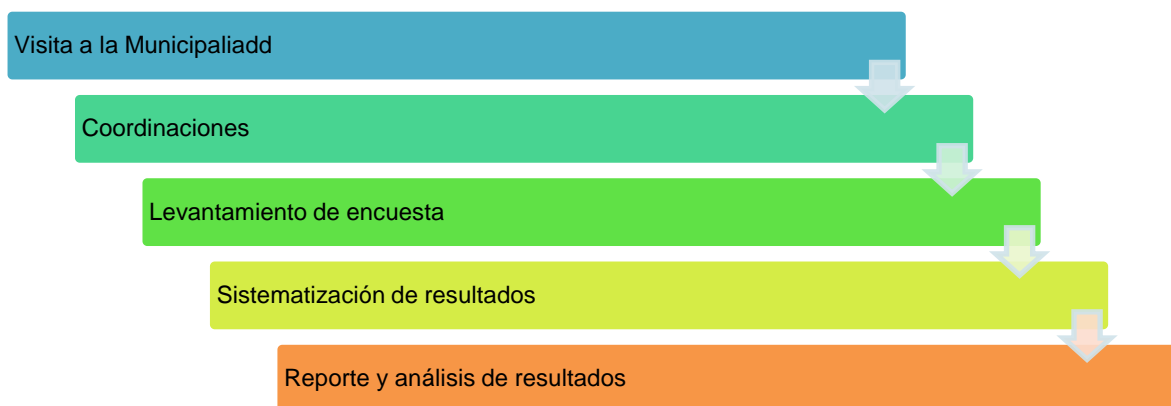
El coeficiente alfa > .93 es muy bueno.

3.6 Procesamiento y análisis de datos

La distribución de los datos y su respectivo análisis da paso a una visita a las instalaciones de la municipalidad para realizar las coordinaciones para el levantamiento de la encuesta, su posterior sistematización de resultados, reporte y análisis de resultados (figura 3).

Figura 3

Diseño de proceso de resultados



Nota. Diseño propio.

3.7 Correlación de Spearman

Los valores que se utilizan en la medición de esta prueba de correlación presentan valores positivos y negativos (Hernández et al., 2014). Se utilizó los valores positivos para las interpretaciones.

3.8 Prueba de hipótesis

La tabla 3 presenta los criterios mínimos utilizados en el análisis de correlación de Spearman.

Tabla 3

Criterios de la prueba de hipótesis

Items	Descripción
Hipótesis	Verdadera
	Falsa
Nivel de significancia	α Es el máximo error dispuesto a tolerar $\alpha = 5\%$
Intervalo de confianza	$(1 - \alpha)$ Es del 95%
<i>p-valor</i>	Es el error real cometido en la correlación
Regla de decisión	$Si p - valor > \alpha$ → <i>Acepta la hipótesis verdadera</i>
	$Si p - valor > \alpha$ → <i>Rechaza la hipótesis verdadera</i>

Nota: Criterio de la tesista.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

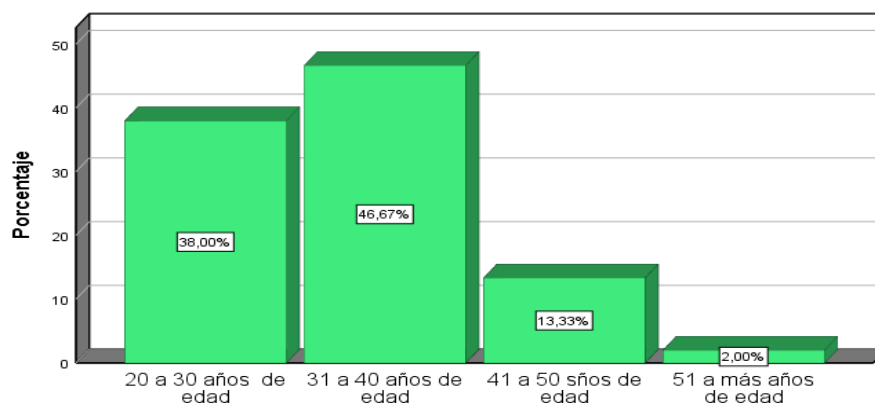
4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Edad, grado de instrucción y género

La edad de los 384 encuestados que se aproximan a la Gerencia de Administración Tributaria del gobierno local de Puno por situaciones de una atención o servicio se encuentran entre las edades de 31 a 40 años el 46.67%, entre 20 a 30 años el 38%, entre 41 a 50 años el 13% y solo el 2% tienen más de 51 años de edad (figura 4). Las personas que frecuentan son jóvenes y en edad a trabajar.

Figura 4

Edad

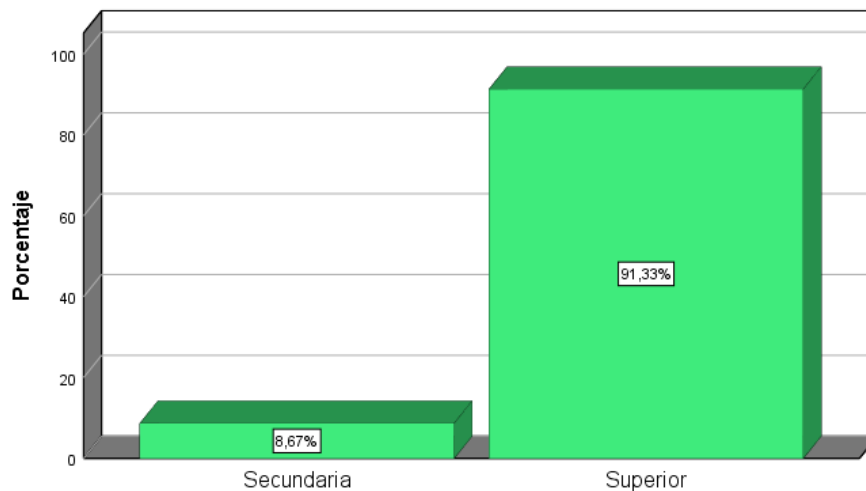


Nota: Resultado del SPSS.

Satisfactoriamente, los resultados indican que el 91% de los encuestados que frecuentan a la Gerencia de Administración Tributaria del gobierno local de Puno tienen estudios superiores y solo el 9% nivel secundario (figura 5).

Figura 5

Grado de instrucción

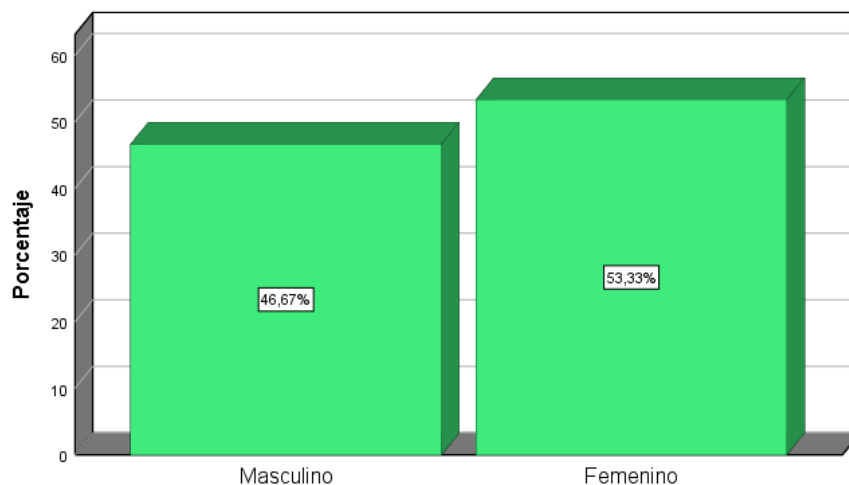


Nota: Resultado del SPSS.

Respecto al género la muestra está representada por el género femenino con el 53% y el restante 47% masculino (figura 6). No existe diferencia significativa en los grupos.

Figura 6

Género



Nota: Resultado del SPSS.



4.1.2 Análisis descriptivo de la calidad de atención – Dimensión: infraestructura

Un aspecto fundamental en la calidad de atención es la adecuada infraestructura que presenta la Gerencia de Administración Tributaria el cual ha sido calificada por el 38% estar conforme con el servicio que presta el local, el 34% si afirma estar de acuerdo, con mayor seguridad el 8% indican que la infraestructura presta un eficiente servicio y el 19% responden estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el establecimiento (tabla 4).

En más del 50% las respuestas registradas en las encuestas indican que la infraestructura es la adecuada.

Tabla 4

¿La infraestructura del local municipal presta adecuados servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	7,3	7,3	7,3
En desacuerdo	47	12,0	12,0	19,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	146	38,0	38,0	57,3
De acuerdo	133	34,7	34,7	92,0
Totalmente de acuerdo	32	8,0	8,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

En cuanto al equipamiento con tecnología moderna de los ambientes se calificó ni de acuerdo ni en desacuerdo el 39%, de acuerdo 28%, en desacuerdo 20% y totalmente en desacuerdo 11% (tabla 5). Más del 50% responden que los ambientes se encuentran equipadas con tecnología moderna. Eso favorece a la adecuada atención.

Tabla 5

¿Los ambientes de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno cuentan con suficiente equipamiento con tecnología moderna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	42	11,3	11,3	11,3
En desacuerdo	77	20,0	20,0	31,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	149	38,7	38,7	70,0
De acuerdo	108	28,0	28,0	98,0
Totalmente de acuerdo	8	2,0	2,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

Hacia la pregunta sobre la mejora de la infraestructura el 38% percibe que, si requiere mejora, 36% está totalmente de acuerdo y el 25% alude que no es necesario por sus respuestas totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo (tabla 6). Mas del 50% indica que debe existir mejora de la infraestructura.

Tabla 6

Según usted: ¿La infraestructura de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno requiere de mejora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	2,7	2,7	2,7
En desacuerdo	14	3,3	3,3	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	20,0	20,0	26,0
De acuerdo	145	38,0	38,0	64,0
Totalmente de acuerdo	138	36,0	36,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

4.1.3 Análisis descriptivo de la calidad de atención – Dimensión: desempeño

La calidad de atención depende del desempeño de los trabajadores con un trato profesional. Las respuestas califican a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria del gobierno local de Puno un 55% presentan buen trato profesional, un 15% totalmente confirma el buen trato (tabla 7). Mas el 37% acumulado de respuestas está en desacuerdo o no perciben el trato profesional de los trabajadores. A este último grupo del 37% se debe dar prioridad en la gestión del gobierno local para sensibilizar o mejorar las condiciones laborales o capacitación y elevar la calidad de atención al público.

Tabla 7

¿Ha recibido un trato profesional durante la atención en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	7	4,7	4,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	23,3	23,3	30,0
De acuerdo	82	54,7	54,7	84,7
Totalmente de acuerdo	23	15,3	15,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

El 42% percibe que el personal de trabajo está comprometido con la labor desempeñada. El 26% esta totalmente de acuerdo con el compromiso que refleja el personal que labora (tabla 8). El 31% no indica lo mismo, al contrario, indican que el personal no esta comprometido con su trabajo en el servicio que presta.



Tabla 8

¿El personal está comprometido con su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	18	4,7	4,7	4,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	26,7	26,7	31,3
De acuerdo	160	42,0	42,0	73,3
Totalmente de acuerdo	103	26,7	26,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

Sobre la confianza que generan las personas que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria el 41% indican que les genera confianza, el 19% está totalmente de acuerdo y el 40% presenta cierto grado de inseguridad en sus respuestas (tabla 9).

Tabla 9

¿Le generó confianza el personal que labora en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo	33	8,7	8,7	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	30,0	30,0	40,0
De acuerdo	159	41,3	41,3	81,3
Totalmente de acuerdo	72	18,7	18,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

El 64% acumulado de respuestas entre de acuerdo y totalmente de acuerdo confirman que el personal necesita de capacitación y el 36% manifiesta no ser



necesaria la capacitación. Para una mejor atención es preferible la capacitación continua a los trabajadores (tabla 10).

Tabla 10

¿Cree que el personal necesita mayor capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	41	10,7	10,7	10,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	25,3	25,3	36,0
De acuerdo	115	30,0	30,0	66,0
Totalmente de acuerdo	130	34,0	34,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

4.1.4 Análisis descriptivo de la calidad de atención – Dimensión: información

La calidad de atención también pone énfasis en la información recibida por las personas que frecuentan ante un trámite a la Gerencia de Administración Tributaria. El 63% entre respuestas en la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo indican que la información recibida es la correcta y oportuna mejor si es confiable y exacta y el restante 37% no recibieron la información esperada (tabla 11).

Tabla 11

¿La información recibida en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno, ha sido la correcta y oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	5,3	5,3	5,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	32,0	32,0	37,3
De acuerdo	184	48,0	48,0	85,3
Totalmente de acuerdo	57	14,7	14,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

El 32% de respuestas entre de acuerdo y totalmente de acuerdo indican que si han tenido problemas en el horario de atención recibido pero el resto del 68% no muestran dicha molestia (tabla 12). No existe indiferencia significativa en el horario de atención. Sin embargo, la autoridad local debiera de indagar por están disconformes el 32% sobre los horarios de atención.

Tabla 12

¿Ha tenido problemas en horario de atención recibida por la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	51	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	64	16,7	16,7	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	143	37,3	37,3	67,3
De acuerdo	118	30,7	30,7	98,0
Totalmente de acuerdo	8	2,0	2,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

El 43% manifiesta haber tenido pronta respuesta en los trámites realizados en la Gerencia de Administración Tributaria, el 2% está totalmente de acuerdo con las respuestas de atención. Esta ni de acuerdo ni en desacuerdo el 41% y el 7% entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo manifiestan que no han tenido pronta respuesta en los trámites realizados (tabla 13).

Tabla 13

¿Ha tenido pronta respuesta en los trámites realizados en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	20	5,3	5,3	7,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	159	41,3	41,3	48,7
De acuerdo	166	43,3	43,3	92,0
Totalmente de acuerdo	32	8,0	8,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

4.1.5 Análisis descriptivo de la Gerencia de Administración Tributaria – Dimensión: Satisfacción

El 42% responde que si está satisfecho con el servicio prestado por la Gerencia de Administración Tributaria y mucho más satisfecho el 19%. El 32% figura no es ni de acuerdo ni en desacuerdo. Solamente el 7% estaría con cierto grado de insatisfacción (tabla 14).

Estas respuestas son favorables para la gerencia ya que es mínima la cantidad de personas insatisfechas al respecto en su mayoría guardan



satisfacción en el servicio prestado lo cual favorece a la administración de la gestión local. Sin embargo, para mayor detalle sería bueno realizar un estudio de satisfacción del cliente para responder aquellos que no están satisfechos ante el servicio prestado y así tomar las medidas pertinentes para mejorar el servicio.

Tabla 14

¿Está satisfecho con el servicio prestado por la Gerencia de Administración Tributaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	26	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	32,0	32,0	38,7
De acuerdo	161	42,0	42,0	80,7
Totalmente de acuerdo	74	19,3	19,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Hipótesis 1: La infraestructura se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.

Bajo el planteamiento de la hipótesis se define un nivel de significancia del 5%, intervalo de confianza del 95% y criterios de *p-valor*, así como las reglas de decisión (tabla 15).

Tabla 15

Criterios utilizados

Items	Descripción
Hipótesis	Verdadera La infraestructura se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
	Falsa La infraestructura no se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
Nivel de significancia	α Es el máximo error dispuesto a tolerar $\alpha = 5\%$
Intervalo de confianza	$(1 - \alpha)$ Es del 95%
<i>p-valor</i>	Es el error real cometido en la correlación
Regla de decisión	$Si p - valor > \alpha$ \rightarrow Acepta la hipótesis verdadera $Si p - valor > \alpha$ \rightarrow Rechaza la hipótesis verdadera

Nota: Criterio de la tesista.

Se tiene que el *p-valor* es $0.000 < 0.05$ con lo cual se rechaza la hipótesis falsa aceptándose la hipótesis verdadera, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que la infraestructura se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno. Así mismo, presenta un coeficiente de correlación de Spearman de 0.418 que indica la correlación positiva de magnitud media (tabla 16). La anterior lleva a concluir que es necesaria la mejora de la infraestructura municipal, los ambientes y el equipamiento para elevar la satisfacción con el servicio prestado al contribuyente y así contribuir con una calidad de atención adecuada.

Tabla 16

Coeficientes de correlación de Spearman entre la infraestructura y la calidad de atención

		Calidad de atención Dimensión: Infraestructura		Gerencia de Administración Tributaria
		Infraestructura municipal	Ambientes y equipamiento	Satisfacción con el servicio prestado
Rho de Spearman	Calidad de atención Dimensión: Infraestructura	Infraestructura municipal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,418**
				,000
				384
		Ambientes y equipamiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,339**
				,000
				150
	Gerencia de Administración Tributaria	Satisfacción con el servicio prestado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,178*
				,000
				,029
				384

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultado del SPSS.

4.2.2 Hipótesis 2: El desempeño de los trabajadores se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.

Dado el planteamiento de la hipótesis se define un nivel de significancia del 5%, intervalo de confianza del 95% y criterios de *p-valor*, así como las reglas de decisión (tabla 17).



Tabla 17

Criterios utilizados

Items	Descripción
Hipótesis	Verdadera El desempeño de los trabajadores se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
	Falsa El desempeño de los trabajadores no se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
Nivel de significancia	α Es el máximo error dispuesto a tolerar $\alpha = 5\%$
Intervalo de confianza	$(1 - \alpha)$ Es del 95%
<i>p-valor</i>	Es el error real cometido en la correlación
Regla de decisión	$Si p - valor > \alpha$ <p style="text-align: right;">\rightarrow <i>Acepta la hipótesis verdadera</i></p> $Si p - valor > \alpha$ <p style="text-align: right;">\rightarrow <i>Rechaza la hipótesis verdadera</i></p>

Nota: Criterio de la tesista.

El valor obtenido del p-valor es $0.000 < 0.05$ con lo cual se rechaza la hipótesis falsa aceptándose la hipótesis verdadera, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que el desempeño de los trabajadores se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno.

Así mismo, presenta un coeficiente de correlación de Spearman de 0.622 indicando que la correlación es positiva de magnitud media (tabla 18). Es

importante, recordar que a mayor desempeño de los trabajadores con trato profesional, personal profesionalizado y confianza en el personal mejor será satisfacción con el servicio prestado mostrando una calidad de atención al contribuyente.

Tabla 18

Coeficientes de correlación de Spearman entre el desempeño de los trabajadores y la calidad de atención

		Calidad de atención Dimensión: Desempeño de los trabajadores			Gerencia de Administración Tributaria		
		Trato profesional	Personal profesional	Confianza en el personal	Satisfacción con el servicio prestado		
Rho de Spearman	Calidad de atención Dimensión: Desempeño de los trabajadores	Trato profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,517**	,547**	,622**
			Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
			N	384	384	384	384
	Personal profesional	Personal profesional	Coeficiente de correlación	,517**	1,000	,576**	,682**
			Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
			N	384	384	384	384
	Confianza en el personal	Confianza en el personal	Coeficiente de correlación	,547**	,576**	1,000	,671**
			Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
			N	384	384	384	384
Gerencia de Administración Tributaria	Satisfacción con el servicio prestado	Satisfacción con el servicio prestado	Coeficiente de correlación	,622**	,682**	,671**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
			N	384	384	384	384

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

Nota: Resultado del SPSS.

4.2.3 Hipótesis 3: La información confiable, exacta y oportuna se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.

La hipótesis se define un nivel de significancia del 5%, intervalo de confianza del 95% y criterios de *p-valor*, así como las reglas de decisión (tabla 19).

Tabla 19*Criterios utilizados*

Items	Descripción
Hipótesis	Verdadera La información confiable, exacta y oportuna se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
	Falsa La información confiable, exacta y oportuna no se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente.
Nivel de significancia	α Es el máximo error dispuesto a tolerar $\alpha = 5\%$
Intervalo de confianza	$(1 - \alpha)$ Es del 95%
<i>p-valor</i>	Es el error real cometido en la correlación
Regla de decisión	$Si p - valor > \alpha$ → <i>Acepta la hipótesis verdadera</i>
	$Si p - valor > \alpha$ → <i>Rechaza la hipótesis verdadera</i>

Nota: Criterio de la tesista.

Se evidencia *p-valor* de $0.000 < 0.05$ con lo cual se rechaza la hipótesis falsa aceptándose la hipótesis verdadera, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que la información confiable, exacta y oportuna se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno.

Así mismo, presenta un coeficiente de correlación de Spearman de 0.638 que indica la correlación positiva de magnitud media (tabla 20). Cuanto mejor se imparta información confiable, exacta y oportuna de pronta respuesta mejor se contribuirá hacia la satisfacción con el servicio prestado reflejando una calidad de atención adecuada.

Tabla 20

Coeficientes de correlación de Spearman entre la información confiable, exacta y oportuna y la calidad de atención

		Calidad de atención Dimensión: Información confiable, exacta y oportuna			Gerencia de Administración Tributaria	
		Información recibida	Pronta respuesta	Satisfacción con el servicio prestado		
Rho de Spearman	Calidad de atención	Información recibida	Coeficiente de correlación	1,000	,441**	,638**
	Dimensión:		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
	Información		N	384	384	384
	confiable, exacta y oportuna	Pronta respuesta	Coeficiente de correlación	,441**	1,000	,389**
			Sig. (bilateral)	,000	.	,000
			N	384	384	384
	Gerencia de Administración Tributaria	Satisfacción con el servicio prestado	Coeficiente de correlación	,638**	,389**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	,000	.
			N	384	384	384

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

Nota: Resultado del SPSS.



4.3 Discusión de resultados

Yang et al. (2023), sostiene que la calidad de atención viene acelerando su crecimiento, es el foco de atención de la industria. Su y Wang (2024) por su parte explica que estamos en la cuarta revolución industrial en pleno apogeo, los avances en la tecnología, los macrodatos, la inteligencia artificial, y la economía digital se están convirtiendo en una nueva fuerza impulsora de crecimiento mundial. Es decir, el impacto de la transformación digital en las empresas es mejorar la calidad y eficiencia. La transformación digital mejora la calidad de la producción y la calidad de resultado de las empresas desde una perspectiva teórica hasta un nivel micro.

Carvalho et al. (2024), examinan que la calidad 4.0 desde un diseño de hoja de ruta de capacidades hacia la gestión de la calidad en la industria, ayuda a las organizaciones a posicionarse y realizar una transición fluida hacia la calidad. Concluyen que, la calidad 4.0 marca los límites entre la tecnología y la gestión de calidad, la calidad promueve la integración tecnológica avanzada.

Zhang y Zheng (2024), explican que la mejora de la calidad esta orientado a la confiabilidad, es de gran importancia para garantizar la idoneidad del control de calidad y actividades de gestión en el proceso de fabricación.

Jiang et al. (2024), evidencia que la gestión de la calidad total está relacionada con la excelencia empresarial. Concluye seguir explorando más conocimientos sobre la satisfacción del cliente, mejora de los enfoques de innovación de calidad, la gestión de calidad sostenible, la excelencia 4.0, el papel de la calidad de servicio electrónico en la fidelidad del cliente.

Kalembe et al. (2024), sostienen que existe relación positiva entre la calidad de la función de auditoría interna y la calidad de las ganancias en 136 empresas



reguladas en Uganda. El poder del director ejecutivo (CEO) modera la relación entre la auditoría interna y la calidad de las ganancias.

El estudio de la calidad de atención es sumamente útil para la formulación de políticas (Kelembe et al., 2024), y regulación de la práctica de los contribuyentes y la gobernanza de la Municipalidad Provincial de Puno.



CONCLUSIONES

PRIMERA: El coeficiente de correlación de Spearman a un nivel de significancia del 5%, intervalo de confianza del 95% contrasta que la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria, es el adecuado. El 46.67% tiene las edades entre 31 a 40 años, 91% tiene grado de instrucción superior, 53.33% es de género femenino.

SEGUNDA: El 34% está acuerdo con el servicio que presta la infraestructura del local municipal, el 28% manifiesta que la Gerencia de Administración Tributaria cuenta con suficiente equipamiento y tecnología moderna. La estimación del coeficiente de correlación de Spearman de 0.418 a un nivel de significancia del 5%, intervalo de confianza del 95% obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.05$ evidenciando que la infraestructura se correlaciona positivamente de magnitud media con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria. Por tanto, es necesaria la mejora de la infraestructura para elevar la satisfacción del cliente y así contribuir con una calidad de atención adecuada.

TERCERA: El 54% afirma haber recibido un trato profesional durante la atención el 42% se compromete con su trabajo y al 30% se generó confianza el personal que labora en oficinas de la Gerencia. La estimación confirmó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.622 a un nivel de significancia del 5%, intervalo de confianza del 95%. El valor obtenido del p-valor es $0.000 < 0.05$ contrastando que



el desempeño de los trabajadores se correlaciona positivamente de magnitud media con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria. A mayor desempeño de los trabajadores mejorará la calidad de atención del contribuyente.

CUARTA: El 30.7% afirma que el horario de atención no le crea ningún inconveniente, el 43% ha tenido pronta respuesta en los trámites realizados y 42% siente satisfacción con el servicio recibido. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.63 evidencia un p-valor de $0.000 < 0.05$ confirmando que la información confiable, exacta y oportuna se correlaciona positivamente de magnitud media con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria. Cuanto mejor sea la información confiable, exacta y oportuna se contribuirá hacia una mejora en la calidad de atención.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A la Municipalidad Provincial de Puno capacitar y empoderar al personal que labora en la Gerencia de Administración Tributaria. Reconocer la contribución de los trabajadores, motivar, facilitar la retroalimentación, inducir, promover la creatividad, la innovación y el mejoramiento continuo. A la Gerencia de Administración Tributaria hacer cumplir los objetivos y metas programadas para ampliar la base tributaria incrementando mayores niveles de recaudación, pero mejorando la atención al contribuyente.
- SEGUNDA:** A la Municipalidad Provincial de Puno, garantizar el presupuesto para la mejora de la infraestructura, ambientes y equipamiento del servicio prestado. Mejorar el seguimiento de las metas de recaudación incrementar la eficiencia creando ambientes adecuados de atención.
- TERCERA:** A la Municipalidad Provincial de Puno, evaluar a través de encuestas el desempeño de los trabajadores y retroalimentar mediante permanente capacitación. Motivar a los trabajadores dándoles seguridad y confianza. Mejorar la remuneración conforme aumenten las capacidades probadas, responsabilidad, antigüedad en el trabajo y resultados. Retener y atraer el alto desempeño de los trabajadores.
- CUARTA:** A la Municipalidad Provincial de Puno promover la retroalimentación del trabajo para hacer de la calidad exitosa, sea parte de las actividades diarias, proporcionar información útil para mejorar la práctica administrativa eficaz centrada en el servicio a



los contribuyentes del municipio. El seguimiento de la satisfacción de los contribuyentes ayudará a mejorar la atención de calidad con responsabilidad. La buena información permite una adecuada toma de decisiones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avkiran, N. K. (2002). Credibility and Staff Conduct Make or Break Bank Customer Service Quality. *Journal of Asia-Pacific Business*, 3(3), 73–91. https://doi.org/10.1300/J098v03n03_05
- Carro, r. y Gonzáles (2020). Administración de la calidad total. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Carvalho et al. (2024). The Quality 4.0 Roadmap: Designing a capability roadmap toward quality management in Industry 4.0. *Quality Management Journal*, 31(2), 117–137. <https://doi.org/10.1080/10686967.2024.2317478>
- Choi, S., Baek, J., & Kang, H. (2013). Customer contact employees' commitment to extra-role customer service: the effect of internal service quality perception. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 23(2), 144–158. <https://doi.org/10.1080/21639159.2012.760922>
- Collier, D. A. (1987). The Customer Service and Quality Challenge. *The Service Industries Journal*, 7(1), 77–90. <https://doi.org/10.1080/02642068700000008>
- Evans, J. R. y Lidsay, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad. Servicio al Cliente*. 7ª. edición, CENGAGE Learning.
- Gujarati, D. N. y Porter, D. C. (2010). *Econometría*. Quinta edición, McGraw Hill.
- Hernández et al. (2014). *Metodología de investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jiang et al. (2024). Total Quality Management & Business Excellence: a 33-year overview using bibliometric and content analysis. *Total Quality*



Management & Business Excellence, 1–39.

<https://doi.org/10.1080/14783363.2024.2328252>

Kalembe et al. (2024). The relationship between internal audit function quality and earnings quality: the moderating effect of CEO power. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2311159>

Ministerio de Economía y Finanzas (2024). *Glosario de Términos Tributarios*. Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

Municipalidad Provincial de Puno (2019). Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Puno. <https://portal.munipuno.gob.pe/sites/default/files/2020-02/ORGANIGRAMA-2019-MPP1.pdf>

Municipalidad Provincial de Puno (2022). Plan Estratégico de la Municipalidad Provincial de Puno 2022. https://www.munipuno.gob.pe/PEI2022/DESARROLLO_PEI_2022.pdf

Municipalidad Provincial de Puno (2023). Reporte de número de contribuyentes de la Gerencia de Administración Tributaria.

Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Documento de Política: Gestión de calidad en el Perú. Avances y agenda futura*.

RPP (2016). Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad.



- Siyum, B. A. (2024). Service quality gap in Ethiopia: expected and perceived services in the public sector. *Cogent Social Sciences*, 10(1).
<https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2359269>
- Su, J., liu, J., & Wang, S. (2024). A study on the action mechanism of digital transformation on the output quality of technological innovation. *Total Quality Management & Business Excellence*, 35(3–4), 321–340.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2023.2290651>
- Yang et al. (2023). Visual Attention Quality Research for Social Media Applications: A Case Study on Photo Sharing Applications. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 1–14.
<https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2201556>
- Zhang, J., He, Y., & Zheng, X. (2024). Reliability-oriented product manufacturing quality improvement approach based on R-KQC and DMAIC. *Quality Technology & Quantitative Management*, 1–24.
<https://doi.org/10.1080/16843703.2024.2327949>



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: Calidad de atención que recibe el contribuyente y su relación con la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	<i>Variable 1:</i>	Diseño - No experimental - Cuantitativo
¿De qué manera se relaciona la calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023?	Evaluar de qué manera se relaciona la calidad de atención que recibe el contribuyente y la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023	La calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023, es el adecuado.	Calidad de atención	Tipo - Básica
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	<i>Variable 2</i>	Nivel - Correlacional
¿De qué manera la infraestructura se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023?	Identificar de qué manera la infraestructura se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023	La infraestructura se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023	Gerencia de Administración Tributaria	Métodos - Sintético - Estadístico
¿Cómo el desempeño de los trabajadores se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023?	Determinar cómo el desempeño de los trabajadores se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023	El desempeño de los trabajadores se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023		Población 37,000 contribuyentes
¿La información confiable, exacta y oportuna se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Puno – 2023?	Analizar si la información confiable, exacta y oportuna se relaciona con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Puno – 2023	La información confiable, exacta y oportuna se relaciona directamente con la calidad de atención que recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Puno – 2023		Muestra 150
				Técnica Encuesta
				Instrumento Cuestionario
				Test de correlación Spearman



ANEXO 2. ENCUESTA

Tesis: Calidad de atención que recibe al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023

Cuestionario

Objetivo: Evaluar qué calidad de atención recibe el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023

Edad

- a. 20 a 30 años de edad (.....)
- b. 31 a 40 años de edad (.....)
- c. 41 a 50 años de edad (.....)
- d. 51 a más años de edad (.....)

Grado de instrucción

- a. Primaria (.....)
- b. Secundaria (.....)
- c. Superior (.....)

Género

- a. Masculino (.....)
- b. Femenino (.....)

Instrucción

Le damos las gracias por colaborar con esta investigación, sin antes haber marcado con un aspa (X) que vea la más conveniente.

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo



Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
Preguntas (p1-p11)					
VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN					
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA					
1. ¿La infraestructura del local municipal presta adecuados servicios?					
2. ¿Los ambientes de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno cuentan con suficiente equipamiento con tecnología moderna?					
3. Según usted: ¿La infraestructura de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno requiere de mejora?					
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO					
4. ¿Ha recibido un trato profesional durante la atención en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?					
5. ¿El personal está comprometido con su trabajo?					
6. ¿Le generó confianza el personal que labora en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?					
7. ¿Cree que el personal necesita mayor capacitación?					
DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN					
8. ¿La información recibida en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno, ha sido la correcta y oportuna?					
9. ¿Ha tenido problemas en horario de atención recibida por la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?					
10. ¿Ha tenido pronta respuesta en los tramites realizados en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?					
VARIABLE: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
11. ¿Está satisfecho con el servicio prestado por la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno?					

Gracias por su colaboración.



ANEXO 3. DATOS SISTEMATIZADOS EN SPSS

N°	Edad	Educación	Género	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	3	1	3	4	4	4	3	2	3	4	3	5	2
3	3	3	1	4	4	4	5	5	5	54	4	3	3	3
4	2	3	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4
5	2	3	1	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4
6	2	3	2	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3
7	3	3	2	1	1	5	4	2	2	2	5	3	4	3
8	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3
9	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	5	3	1	4
10	1	3	2	4	2	4	5	5	5	5	2	5	2	5
11	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	5	5	1	2
12	3	3	2	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4
13	1	3	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
14	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3
15	2	3	2	3	1	5	4	4	4	4	3	4	1	5
16	2	3	1	4	2	4	4	3	3	3	5	3	3	3
17	2	3	1	4	3	5	4	4	4	4	5	4	2	4
18	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3
19	2	3	2	4	4	4	5	5	5	5	2	5	1	1
20	1	3	1	3	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3
21	2	3	1	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
22	2	3	1	5	4	5	5	5	3	5	3	5	2	5
23	1	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4
24	1	3	2	4	2	5	4	5	5	5	4	4	1	4
25	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4
26	2	3	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
27	2	3	1	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3



N°	Edad	Educación	Género	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
28	1	3	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4
29	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
30	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5
31	3	2	1	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4
32	1	3	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4
33	1	3	2	3	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4
34	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	1	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3
36	2	3	2	5	4	3	4	5	5	5	3	5	2	4
37	1	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3
39	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
40	1	3	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3
41	1	3	2	3	2	4	3	3	3	2	5	2	2	3
42	2	2	2	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4
43	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
44	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	1	4	2	4	3	4	4	3	4	2	2	3
46	2	3	1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
47	2	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4
48	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
49	1	3	2	2	1	5	3	2	3	2	5	2	3	2
50	1	3	2	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3
51	2	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4
52	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	1	3	1	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3
54	1	3	1	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3
55	1	3	1	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
56	1	3	2	1	4	1	3	5	1	3	5	2	1	4



N°	Edad	Educación	Género	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
57	1	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
58	1	3	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
59	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	1	3	1	3	4	4	4	3	2	3	4	3	5	2
61	3	3	1	4	4	4	5	5	5	54	4	3	3	3
62	2	3	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4
63	2	3	1	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4
64	2	3	2	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3
65	3	3	2	1	1	5	4	2	2	2	5	3	4	3
66	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3
67	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	5	3	1	4
68	1	3	2	4	2	4	5	5	5	5	2	5	2	5
69	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	5	5	1	2
70	3	3	2	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4
71	1	3	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
72	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3
73	2	3	2	3	1	5	4	4	4	4	3	4	1	5
74	2	3	1	4	2	4	4	3	3	3	5	3	3	3
75	2	3	1	4	3	5	4	4	4	4	5	4	2	4
76	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3
77	2	3	2	4	4	4	5	5	5	5	2	5	1	1
78	1	3	1	3	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3
79	2	3	1	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
80	2	3	1	5	4	5	5	5	3	5	3	5	2	5
81	1	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4
82	1	3	2	4	2	5	4	5	5	5	4	4	1	4
83	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4
84	2	3	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
85	2	3	1	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3



N°	Edad	Educación	Género	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
86	1	3	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4
87	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
88	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5
89	3	2	1	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4
90	1	3	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4
91	1	3	2	3	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4
92	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	2	2	1	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3
94	2	3	2	5	4	3	4	5	5	5	3	5	2	4
95	1	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3
97	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
98	1	3	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3
99	1	3	2	3	2	4	3	3	3	2	5	2	2	3
100	2	2	2	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4
101	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
102	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	2	3	1	4	2	4	3	4	4	3	4	2	2	3
104	2	3	1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
105	2	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4
106	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
107	1	3	2	2	1	5	3	2	3	2	5	2	3	2
108	1	3	2	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3
109	2	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4
110	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	1	3	1	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3
112	1	3	1	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3
113	1	3	1	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
114	1	3	2	1	4	1	3	5	1	3	5	2	1	4



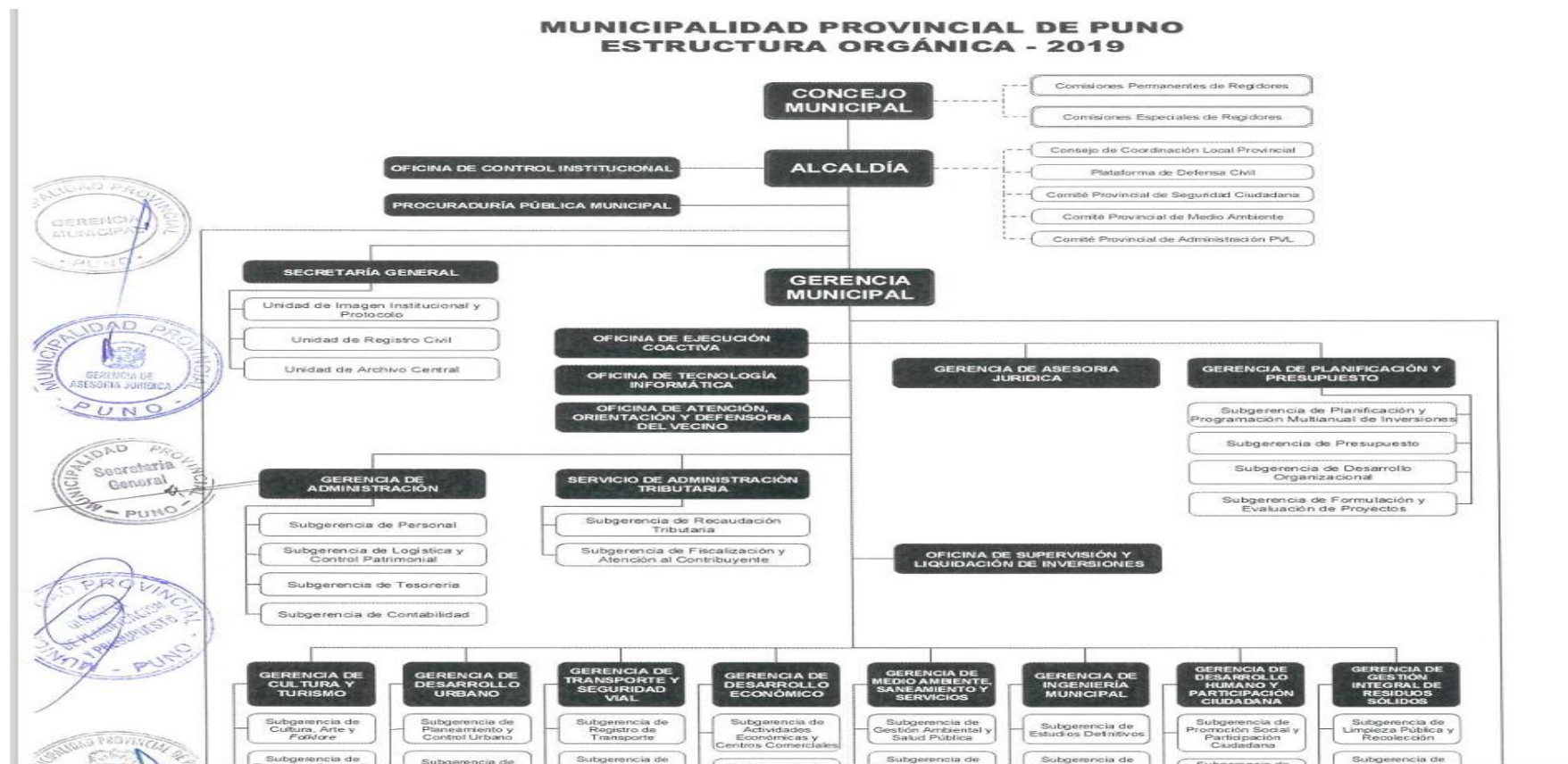
N°	Edad	Educación	Género	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
115	1	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
116	1	3	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
117	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	1	3	1	3	4	4	4	3	2	3	4	3	5	2
119	3	3	1	4	4	4	5	5	5	54	4	3	3	3
120	2	3	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4
121	2	3	1	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4
122	2	3	2	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3
123	3	3	2	1	1	5	4	2	2	2	5	3	4	3
124	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3
125	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	5	3	1	4
126	1	3	2	4	2	4	5	5	5	5	2	5	2	5
127	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	5	5	1	2
128	3	3	2	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4
129	1	3	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
130	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3
131	2	3	2	3	1	5	4	4	4	4	3	4	1	5
132	2	3	1	4	2	4	4	3	3	3	5	3	3	3
133	2	3	1	4	3	5	4	4	4	4	5	4	2	4
134	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3
135	2	3	2	4	4	4	5	5	5	5	2	5	1	1
136	1	3	1	3	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3
137	2	3	1	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
138	2	3	1	5	4	5	5	5	3	5	3	5	2	5
139	1	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4
140	1	3	2	4	2	5	4	5	5	5	4	4	1	4
141	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4
142	2	3	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
143	2	3	1	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3



N°	Edad	Educación	Género	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
144	1	3	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4
145	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
146	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5
147	3	2	1	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4
148	1	3	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4
149	1	3	2	3	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4
150	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



ANEXO 4. ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA





ANEXO 5. VALIDACIÓN DE EXPERTO

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres: AGUILAR PINTO ULISES
- 2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UANCV
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
- 4. Autor del instrumento: LESSLIE ESTEFANNY ROSAS CHUVA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

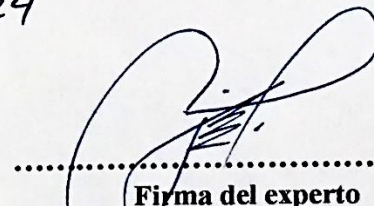
DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				✓	
4. ORGANIZACIÓN	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:

75 %

Lugar y fecha: Juliaca, 10-04-2024



Firma del experto
DNI N°: Cel.: 962808011
M.I. 02295853



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 26 - 09 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LESSLIE ESTEFANNY ROJAS CHURA

Dirección: Urb. 27 de junio Mz.U Lt.13 Alto Puno

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72538913

Teléfono: 907690368 email: ROJASCHURAestefanny@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

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

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE 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 Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EL CONTRIBUYENTE

Y SU RELACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, atención, contribuyente, desempeño de trabajadores,

¿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, entré 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: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P15

Firma de Autor



huella digital

26 - 09 - 2024

Fecha