



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

**TESIS**

Gestión del servicio de administración tributaria frente a los  
trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Pública

**PRESENTADO POR**

Flores Gomez, Angie Liliana  
Ramirez Ramos, Shadya Astrid

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE ABOGADA**

**ASESOR**

Dr. Mendoza Vargas, Miguel Gerardo

<https://orcid.org/0000-0002-9812-6714>

**Chincha, Perú, 2025**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 24 de noviembre del 2025

**Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino**  
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad  
Autónoma de Ica.

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, las **Bach. FLORES GOMEZ ANGIE LILIANA y RAMÍREZ RAMOS SHADYA ASTRID** de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de DERECHO, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

**TITULADA:**

“Gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025”

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dr. Miguel G. Mendoza Vargas  
CODIGO ORCID: 0000-0002-9812-6714  
DNI: 09672411

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

FE DE SUSCRIPCIÓN  
SE PROCEDE A CERTIFICAR LA(S) FIRMA(S)  
MAS NO EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO

Yo, Angie Liliana Flores Gomez identificado(a) con DNI N°75185953 y Shadya Astrid Ramirez Ramos, identificado(a) con DNI N°70350083, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Derecho de la Facultad de Ingeniería; Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: Gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025, declaramos bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

09%

INREDACCION  
DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 22 de enero del 2026.



Angie Flores

Flores Gomez Angie Liliana  
DNI: 75185953

Ramirez Ramos



Ramirez Ramos Shadya Astrid  
DNI: 70350083

SIGUE VUELTA



## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, Jorge y Liliana por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante, han sido mi mayor inspiración a lo largo de este viaje académico. A todos aquellos que creyeron en mí y me alentaron a alcanzar mis metas. ¡Gracias por formar parte de este viaje!

*Angie Flores.*

Esta tesis está dedica a mis padres, Chadia y Walter, cuyo amor, respaldo inquebrantable y sacrificios han sido el motor detrás de cada uno de mis logros. Les agradezco por motivarme a seguir mis aspiraciones y por permanecer a mi lado en todo momento, incluso en las circunstancias más difíciles. A mi hijo, Diago, que ha sido el motor para culminar esta bonita carrera y cumplir con mis objetivos trazados.

*Shadya Ramirez*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi docente asesor, por su guía, paciencia y apoyo durante todo el proceso de investigación y elaboración de esta tesis. Sus conocimientos y orientación fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Asimismo, extendo mi agradecimiento al gerente y a los trabajadores de la institución por brindarme su tiempo y permitirme realizar las entrevistas necesarias para este estudio.

*Angie Flores*

Agradecer a mi docente de tesis, le expreso mi gratitud por su valiosa orientación, profundo conocimiento y paciencia durante este viaje académico. Su guía ha sido esencial para el éxito de este trabajo.

*Shadya Ramírez*

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos durante el año 2025. La metodología que se utilizó para el presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo su tipo de investigación es básica con un diseño de teoría fundamentada como técnica se utilizó la interpretación inductiva y como instrumento la entrevista. Dentro de los resultados, el procedimiento de la Subgerencia de Asesoramiento del SAT reveló que la entidad maneja los trámites administrativos de los contribuyentes de manera organizada, guiándolos adecuadamente. Sin embargo, se identificó que existe una demora en los plazos administrativos como cualquier otra entidad. Asimismo, la defensoría al contribuyente utiliza un enfoque estructurado y detallado para asistir a los contribuyentes con sus trámites administrativos, demostrando eficacia en la atención y orientación proporcionada. Concluyendo que el Servicio de Administración Tributaria gestiona las tareas administrativas de manera efectiva, asegurando procedimientos y estructura organizada para evitar demoras. Sin embargo, todavía hay margen de mejora en las respuestas administrativas de los contribuyentes. La Subgerencia de Asesoramiento del SAT está bien definida, pero es necesario mejorar la comunicación y la gestión de los plazos administrativos. La postura de la defensoría sobre la asistencia personalizada es firme, a pesar de su eficacia para orientar a los contribuyentes y verificar sus expedientes.

**Palabras claves:** Gestión, trámites, contribuyentes, plazos administrativos.

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to evaluate the management of the Tax Administration Service (Servicio de Administración Tributaria) regarding administrative procedures during the year 2025. The methodology used for the present research work is a qualitative approach, its type of investigation is basic with a grounded theory design. Inductive interpretation was used as a technique and the interview as an instrument. Within the results, the procedure of the SAT Advisory Sub-management revealed that the entity handles taxpayers' administrative procedures in an organized manner, guiding them appropriately. However, it was identified that there is a delay in administrative deadlines, like any other entity. Likewise, the Taxpayer's Ombudsman uses a structured and detailed approach to assist taxpayers with their administrative procedures, demonstrating effectiveness in the attention and guidance provided. Concluding that the Tax Administration Service manages administrative tasks effectively, ensuring organized procedures and structure to avoid delays. However, there is still room for improvement in the administrative responses of taxpayers. The SAT Advisory Sub-management is well-defined, but it is necessary to improve communication and the management of administrative deadlines. The ombudsman's position on personalized assistance is firm, despite its effectiveness in guiding taxpayers and verifying their files.

**Keywords:** Management, procedures, taxpayers, administrative deadlines.

# INDICE GENERAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
II.1. Situación problemática. ....	12
II.2. Formulación del problema.....	13
II.2.1. Problema general. ....	13
II.2.2. Problemas específicos.....	13
II.3. Justificación.....	14
II.4. Objetivos.....	15
II.4.1. Objetivo general.....	15
II.4.2. Objetivos específicos.....	15
II.5. Impacto de la Investigación .....	15
II.6. Alcances y limitaciones.....	16
III. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	17
III.1. Antecedentes de investigación.....	17
III.2. Bases Teóricas .....	22
III.3. Marco conceptual .....	26
IV. MARCO METODOLÓGICO.....	29
IV.1. Tipo y nivel de investigación.....	29
IV.2. Diseño de Investigación .....	30
IV.3. Matriz de operacionalización de categorías.....	31
IV.4. Procedimiento de muestreo.....	33
IV.5. Recolección y análisis de la información.....	33
IV.6. Aspectos éticos y regulatorios.....	35
V. RESULTADOS.....	37
V.1. Descripción de los resultados.....	37
VI. DISCUSIÓN.....	47
VI.1. Discusión de los resultados.....	47
CONCLUSIONES.....	50

RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
ANEXOS .....	60
Anexo 01: Matriz de categorización apriorística o cualitativa.....	61
Anexo 2: Instrumentos de recolección de información.....	63
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de investigación.....	73
Anexo 4: Evidencia fotográfica.....	79
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud .....	83

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de categorías .....	31
Tabla 2 Matriz de validación.....	35
Tabla 3 Soporte de la técnica de entrevista a las categorías establecidas .....	38
Tabla 4 Soporte de la técnica de análisis de datos a las categorías establecidas	41
Tabla 5 Soporte de la técnica de observación a las categorías establecidas .....	43
Tabla 6 Matriz de triangulación de resultados integral .....	44
Tabla 7 Matriz de categorización apriorística o cualitativa .....	61

## I. INTRODUCCIÓN

El SAT-ICA hoy en día presenta una cierta carga de trámites administrativos que a su vez no son resueltos de manera rápida por el personal encargado, asimismo los contribuyentes presentan tramites los cuales son prescripción predial o de arbitrios y deducción del 50 UIT, y ante ello requieren una respuesta inmediata en el plazo indicado.

Esta presente investigación tiene como objetivo evaluar la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos 2025.

El trabajo de investigación está estructurado según el esquema brindado por la Dirección de Investigación y Producción Intelectual de la Universidad Autónoma de Ica, el cual consta de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se encuentra la introducción.

En el segundo capítulo se describió la realidad problemática de la gestión del SATICA frente a los trámites administrativos de los contribuyentes en el ámbito internacional, nacional y local, seguidamente se realizó las preguntas generales de investigación y los objetivos. Asimismo, en este capítulo se abordó la justificación e importancia del presente trabajo.

En el tercer capítulo se utilizó la búsqueda de información para los antecedentes correspondientes a nivel internacional, nacional y regional / local, asimismo contiene bases teóricas de las categorías y sub categorías y la definición de términos dentro del marco conceptual.

En el cuarto capítulo comprende lo que es la metodología, tipo y diseño. Asimismo, en este capítulo se realizó el cuadro de matriz de operacionalización de categorías, el procedimiento de muestreo, recolección y análisis de la información y aspectos éticos y regulatorios.

En el quinto capítulo se presentó los resultados.

En el sexto capítulo se realizó la discusión de los resultados.

Finalmente se concluye con la sección de los anexos donde se encuentra la matriz de categorización apriorística o cualitativa, instrumento de recolección de información, ficha de validación de instrumentos de investigación, base de datos, la evidencia fotográfica y el informe de Turnitin.

*Las autoras.*

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **II.1. Situación problemática.**

El Servicio de Administración Tributaria de Ica (SATICA) hoy en día presenta ciertos problemas, una de ellas es la carga excesiva de trámites administrativos de Tributos Municipales lo cual el departamento a cargo no puede dar una respuesta en el plazo establecido que tiene que ser contestado, por ello el desagrado de los contribuyentes hacia la gestión del SAT que se viene realizando actualmente en la ciudad de Ica.

El instituto mexicano de contadores señalo que el Servicio de Administración Tributaria presenta errores que impide hacer su respectiva declaración de impuestos al no contar con un sistema eficaz corren el riesgo de no presentar su respectiva declaración, por lo que los contribuyentes exigen una prórroga para que puedan cumplir con sus obligaciones. López (2023).

En México las empresas no tienen un sistema que factura de manera adecuada por lo que no se acopla a las necesidades de los usuarios o facturan de manera directa en el Sistema de Administración Tributaria, esto se podría visibilizar como una cobranza tardía y con errores, por ende, esto podría traer inconformidades con los usuarios. Orvañanos (2022).

Indica que en el Perú ante el incremento número de quejas por parte de las personas que contribuyen ya que existe una deficiencia en la demora de trámites, atención y por la falta de medios de pagos, entonces para poder cumplir con la tarea encomendada se busca identificar cuáles son las causas y asimismo determinar las acciones y estrategias para la mejora del servicio ante los trámites administrativos no resueltos. Ortiz (2019).

En el Perú para que puedan llevar a cabo de manera correcta sus actividades económicas las empresas tienen que registrarse a una serie de trámites administrativos frente a las entidades del estado de los Gobiernos Nacionales y Locales, el motivo es que en la mayoría de casos, los trámites administrativos son ilógicos, engorrosos o irracionales ocasionando un impacto negativo hacia las personas. La Guía de Simplificación Administración (2017).

La Municipalidad Provincial de Ica, región Ica, presenta diversos problemas, entre ellas la falta de una estrategia tributaria apropiada que inicie de la administración tributaria municipal y simplifique en hechos tributarios y que admitan aumentar el cobro de los impuestos que pertenece a la entidad municipal de Ica. Buleje (2018).

## **II.2. Formulación del problema.**

### **II.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025?

### **II.2.2. Problemas específicos.**

#### **P.E.1:**

¿Cómo procede la Subgerencia de Asesoramiento del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025?

#### **P.E.2:**

¿Cómo actúa la Defensoría del Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025?

**P.E.3:**

¿Cómo se desempeña Mesa de partes del Servicio de Administración Tributaria frente a los Trámites Administrativos de los Contribuyentes de Ica, 2025?

**II.3. Justificación.****Justificación teórica**

La presente investigación busco explicar cómo se lleva a cabo la Gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los Trámites Administrativos de los Contribuyentes de Ica, 2025, de tal manera que se justifica debido a la actual gestión, el cual no está satisfaciendo a los contribuyentes, esto debido a los trámites administrativos que los contribuyentes presentan y no son respondidos en el plazo establecido, a través de esta investigación quiero aportar diversos conocimientos del porque la demora, el atraso o la observación de los tramites presentados, por lo tanto a través de lo que se recopile se espera contestar cierta incógnitas que tienen los contribuyentes, asimismo veremos si la Defensoría del Contribuyente realmente hace seguimiento a los tramites que se estancan.

**Justificación práctica**

Los resultados de esta investigación tuvieron una aplicación respecto a los servicios de administración tributaria, y gracias a la solución a la que se llegó, los contribuyentes se favorecen a que disminuyan las demoras, en los procedimientos para los trámites administrativos del Servicio de Administración Tributaria, por ende, esto será una solución a problemas que encontramos en esta investigación y mejorarán la situación actual del Servicio de Administración Tributaria.

**Justificación metodológica**

En esta investigación el resultado es un mecanismo que se podrá emplear en futuros estudios, por lo que permite explicar la efectividad sobre los trámites administrativos del Servicio de Administración

Tributaria y aporta nuevos estudios de investigación sobre este tema para que se pueda tomar como una referencia.

#### **II.4. Objetivos.**

##### **II.4.1. Objetivo general.**

Evaluar la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos 2025.

##### **II.4.2. Objetivos específicos.**

###### **O.E.1:**

Identificar el procedimiento de la Subgerencia de Asesoramiento del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.

###### **O.E.2:**

Identificar la actuación de la Defensoría del Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.

###### **O.E.3:**

Identificar el rol de mesa de partes del servicio de Administración Tributario frente a los Trámites Administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.

#### **II.5. Impacto de la Investigación**

El impacto de esta investigación consiste en que permitirá identificar y analizar los procedimientos que se desarrollan en las distintas áreas del Servicio de Administración Tributaria de Ica, así como las principales causas que generan demoras en la atención de los trámites administrativos. Los resultados obtenidos brindarán una visión más clara sobre la gestión interna y el nivel de eficiencia en la atención al contribuyente. Asimismo, este estudio contribuirá a generar información útil para las personas interesadas en informarse sobre los

procedimientos administrativos, y servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la gestión pública y tributaria a nivel local.

## **II.6. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Esta investigación tiene un alcance de enfoque aplicativo, por lo que es pura, esta investigación pura, también llamada investigación básica o fundamental, se enfoca en la obtención de conocimientos sobre la gestión del servicio de administración tributaria y los trámites administrativos, esto con el fin de comprender íntegramente este tema, sin priorizar su aplicación práctica inmediata. Esta investigación fomentará conocimientos en diferentes campos y a menudo establecerá los fundamentos para investigaciones aplicadas futuras.

### **Limitaciones**

Las limitaciones son los inconvenientes que se llega a tener en el transcurso y avance del presente trabajo, una de las dificultades que se tuvo fue la poca información actual sobre el tema de investigación en lo que es antecedentes a nivel local.

### III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### III.1. Antecedentes de investigación.

En cuanto a la información recopilada al revisar los materiales de forma física y virtual se ha podido situar trabajos que contienen relación con cada una de nuestras categorías, asimismo se tendrá acceso a datos tanto a nivel internacional como nacional, lo que permitirá la consulta de investigaciones previas relacionadas con la misma área de estudio siendo estos de valiosa aportación para el presente trabajo:

##### **Internacionales**

Desde la perspectiva internacional, en Argentina, Urgiles (2024) desarrolló un estudio sobre la evasión tributaria en Ecuador, tomando como referencia el cantón La Troncal. El objetivo fue identificar los factores que incurren en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y su impacto en la recaudación del Servicio de Rentas Internas. La investigación se realizó con un diseño no experimental de enfoque mixto, porque combinó entrevistas a los funcionarios del Servicio de Rentas Internas y encuestas aplicadas a los contribuyentes y el análisis estadístico de la recaudación entre los años del 2013 al 2021. Estos resultados demostraron una alta disminución de los impuestos, especialmente de los contribuyentes especiales que eran responsables del más de 70% de los ingresos fiscales locales. Como conclusión se tiene que la evasión no solo se debe a deficiencias normativas, sino que también a la falta de la cultura tributaria y la muy baja confianza que se tiene a la administración fiscal, por lo que es necesario implementar políticas integrales o generales para poder fortalecer la educación y la conciencia tributaria.

En Colombia, López (2023) desarrollo un estudio sobre eficacia de las soluciones jurídicas y administrativas en la cartera morosa del estado, como objetivo general busca realizar una indagación sobre el municipio de Pereira y así investigar el impacto de la aplicación de distintos

métodos jurídicos y estrategias administrativas en el periodo del año 2016 al año 2020 para eludir la caducidad de la imposición y la extinción sobre el impuesto predial y aportar distintas alternativas de gestión para embestir este fenómeno. La metodología utilizada fue la recolección de datos de información. Se concluyó que se aplica a todos los entes territoriales y municipios la regulación del Estatuto Tributario por lo que contiene herramientas jurídicas para evadir la caducidad de cobro y la prescripción de obligaciones, la más eficiente es la gestión administrativa, la celebración de un acuerdo de pago tiene un doble efecto sobre el período de validez, las obligaciones tributarias durante el proceso de gestión de recuperación de deudas; por un lado, es preocupante el período de validez, si se establece después de la notificación a la autoridad de aplicación y hasta la notificación de la orden de pago, en caso contrario suspender la orden de pago y el período de validez si se registra después del aviso de la persona.

En Chile, García (2023) su objetivo general es resolver discrepancias, inconvenientes y sobre todo representar a los contribuyentes frente a la posible vulneración de derechos por parte del Servicio de Impuestos Internos o de cualquier otra autoridad tributaria, su metodología es deductiva y comparativa, ya que busca deducir conclusiones. En conclusión, se crea el DEDECON con la finalidad de salvaguardar los intereses de los contribuyentes lo cual no están siendo resguardados. Asimismo, se le da los alcances y recomendaciones a la defensoría, entonces se concluye que la DEDECON no está cumpliendo con el propósito dado, que es la representación administrativa como judicial.

En Chile, Guerra (2022) desarrolló facultades de la administración tributaria, como objetivo de este estudio tuvo el establecer los orígenes y los términos de las aptitudes para dirigir su sustento y asignación en la base legal, su metodología fue el dogmático deductivo porque se tuvo que investigar el procedimiento desde lo más general a lo particular en la institución. Se concluyó que de acuerdo al artículo 64 del Código Tributario que para esquivar las redundancias en la tasación se debería

regularizar las consecuencias y reglas de valoración cuando estos sean variados, también concluimos que la justificación es un precepto tácito que no debería ser representada, y que es distinguido por la interpretación burocrática y jurídica, la tasación es potestativo cuando se establece como un constituyente esencial para dirigir el proceder de los contribuyentes y es limitada.

Finalmente, en Ecuador, Osorio (2023) desarrolló un estudio sobre modelo de la gestión tributaria, el objetivo de este trabajo fue desarrollar un ejemplo de gestión tributaria de acuerdo a un cuadro de mando integral y así tener un servicio tributario para la Red en las unidades de Educación de Ecuador, la metodología utilizada fue metodología cualitativa porque mediante un estudio descriptivo, se concluyó que se podía describir, investigar y realizar la interpretación de los datos que fueron obtenidos mediante el modelo de gestión tributaria en las Unidades de Educación, por ello se utilizaron tanto las entrevistas como las encuestas a los directivos financieros de los establecimientos y así ofrecer de forma objetiva la posición tributaria.

### **Nacionales**

Desde la perspectiva nacional, Condori & Quea (2024) el principal objetivo es determinar la relación entre la gestión de administración tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, Puno, 2023. La metodología empleada es cuantitativa, como recolección de datos se utilizó lo que es el cuestionario el cual se utilizó mediante una encuesta. En conclusión, la municipalidad podrá cumplir los objetivos durante el año, asimismo a través de una fiscalización efectiva, para así brindar un servicio de calidad al contribuyente lo cual elevará los ingresos por recaudación.

Continuando con Huamán (2021), tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de acuerdo al ROF 2019, la presente investigación

es de tipo descriptivo-correlacional, lo cual su muestra fue de 92 clientes que fueron atendidos en el mes de agosto a setiembre de 2018, como recolección de datos se empleó el cuestionario asimismo esto fue validado por expertos. En conclusión, se obtuvo que a mejor calidad de servicio la satisfacción es mejor, esto quiere decir que la gerencia de administración tributaria debe orientar a los contribuyentes, brindarles una excelente atención para que todos al realizar su trámite o pagos se retiren satisfechos.

Consiguientemente, León (2023) planteó como objetivo principal poder analizar la relación entre el uso de plataformas digitales y la atención de los trámites administrativos en la municipalidad de la provincia de Ascope, para lo cual empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La investigación se desarrolló con una muestra a 135 usuarios mediante el cuestionario tipo Likert, que fue validado por expertos y con alta confiabilidad, por lo que los resultados mostraron una relación moderada positiva entre el uso de plataformas digitales y la atención de los trámites administrativos, concluyendo que la Municipalidad de la provincia de Ascope carecía de servicios virtuales integrales ya que sus portales eran solo informativos y no permitían realizar trámites en línea, es por ello que se generaba demoras y aglomeraciones, por lo que en consecuencias, se recomendó implementar una plataforma digital integral orientada a modernizar la gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público.

Asimismo, Lamadrid (2021) en su investigación flujograma para el control de plazos de entrega de trámites administrativos, sostiene como principal objetivo exponer el diseño e implementación de un flujograma para control interno de plazos de entrega de trámites administrativos en una entidad pública de Piura. En conclusión, la ejecución de instrumentos como el flujograma para un control inmediato de las actividades y procesos, lo cual es primordial en la gestión, control de la empresa y aportar a prevenir errores y evitar futuros inconvenientes. Asimismo, el

flujograma coopero a detectar de manera seguida, que existían áreas que no estaban formalizando los plazos de entrega correspondiente. Por ende, la satisfacción de los clientes se puede percibir a través de una calificación otorgada hacia el personal de atención y otros servicios que brinda la entidad.

Por último, Hurtado y Zapana (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre el sistema de gestión web y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas de Tambobamba, esta investigación empleó el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. Trabajaron con una muestra de 73 colaboradores municipales que fueron seleccionados probabilísticamente, y la técnica que utilizaron fue la encuesta, por lo que aplicaron el cuestionario tipo Likert, que fue validado por juicio de expertos. Los resultados mostraron que tanto el sistema de gestión web como el trámite documentario fueron percibidos en un nivel regular, por lo que se encontró una relación significativa entre ambas variables, y es por ello que la tecnología de la información fue el factor que más influyó en la eficiencia de los trámites, mientras que la gestión del conocimiento tuvo un efecto mucho más limitado. Se concluyó que la implementación y fortalecimiento de sistemas de gestión web impactan significativamente en la eficiencia del trámite documentario, por lo que mejora la calidad del servicio público.

### **Locales o regionales**

En la revisión de la literatura realizada a nivel local y regional no se identificaron investigaciones, documentos ni registros previos que aborden directamente la temática en estudio.

### **III.2. Bases Teóricas**

#### **Gestión del Servicio de Administración Tributaria**

Es el organismo con una especialidad determinada en regularización y homogeneidad que es responsable de inspeccionar los deberes y labores para aproximarse en el recaudo de lo que ingresa sobre la tributación y el acuerdo y la responsabilidad imperativa del contexto de la responsabilidad civil en la administración (Araos y Urrunaga, 1996).

#### **La organización**

Es definida como el reconocimiento y distribución de diligencias requeridas, grupo de actividades imprescindibles, para obtener metas, autorizar, ordenar, clasificar y organizar estructuralmente (Koontz y Weihrich, 1999).

Una organización es el procedimiento de acciones que deliberadamente concurrentes conformado por dos a más personas. Existe las organizaciones cuando están presentes personas con capacidad de relacionarse y que son idóneos a trabajar en conjunto para tener una finalidad en común (Chiavenato, 2000).

Las organizaciones son también definidos como organismos eficaces en el transcurso del cambio social, ello puede definirse mejor como en el área político donde las asociaciones afianzan, lidian y consiguen que se creen normas y leyes que se beneficiosas para su agenda, y por ende es un agente de cambio social (Hall, 1981).

#### **Infraestructura**

De acuerdo a que las solicitudes de los contribuyentes aumentan para un servicio de calidad también van a aumentar la magnificencia de su labor, por ello cuando la administración tributaria municipal empieza a mejorar la información y la calidad de atención que brinda, también demuestra progreso en su imagen pública. La infraestructura debería ir acorde a los requisitos sobre el esquema del servicio y las metas de operatividad de

acuerdo a la atención que se propuso en la administración tributaria municipal (MEF, 2013).

La infraestructura es indicada como el sistema, o cimiento físico que brinda un sostén de buen funcionamiento, eficaz e impecable para el buen manejo de una sociedad y su economía, podría estar relacionada al sector privado o público (Cerón, 2018).

Se entiende a la infraestructura como el patrimonio físico y tangible con el que cuenta una asociación o un territorio para el crecimiento de sus actividades productivas y beneficiosas (Economipedia, 2021).

### **Control de gestión**

Es el grupo de instrumentos que se puede usar para direccionar y permita agrandar la posibilidad de que la conducta de los seres humanos que constituyen una sociedad sea consecuente con el propósito de éstos, esta idea no solo se concentra en el modo contable ya corto plazo, pues también admite la validez de distintos factores de información no financieros que se constituyen con respecto a un sustento de la efectividad de propósitos planteados (Amat, 2004).

El control de gestión es un procedimiento administrativo que cumple la función de calcular el nivel de cumplimiento de los diferentes propósitos que tiene los integrantes de la directiva de una empresa o compañía. Se utiliza como un instrumento para analizar la gestión desarrollada hasta una determinada circunstancia (UNIR, 2021)

Se considera el control de gestión como un procedimiento a través del cual los directivos consolidan los resultados de sus recursos y de su aplicación competente y capaz con la realización de su propósito de la organización (Anthony, 2001)

### **Los trámites administrativos**

Se relacionan con las secuencias formales que individuos, empresas u organizaciones deben llevar a cabo al realizar gestiones ante las autoridades o entidades gubernamentales. Estos procesos están estructurados para normar y simplificar distintas actividades, garantizando la conformidad con las regulaciones legales y administrativas (Fragmentos del Derecho Administrativo, 2018)

Un trámite se puede describir como la gestión o diligencia llevada a cabo para alcanzar un resultado deseado o para cumplir con las formalidades necesarias. Esta acción conlleva un conjunto de pasos realizados de manera voluntaria con el propósito de obtener algo a cambio y cumplir con una obligación, estos procesos se llevan a cabo en diversos ámbitos como el educativo, legal, financiero, de salud, entre otros (Meca, 2019).

Para la función pública, los trámites administrativos son los procedimientos, o pasos establecidos por el Estado en el marco de un protocolo que deben llevar a cabo los clientes, usuarios o partes frente a una entidad u organismo de la administración pública o privada que desempeña obligaciones administrativas. Esto con el fin de obtener un derecho, realizar una actividad o cumplir con una obligación autorizada por la legislación.

### **Plazos establecidos por la norma**

Según lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General (2001) Los plazos establecidos por la norma son los lapsos de tiempo que son determinados por la ley, los contratos o los jueces para llevar a cabo ciertos actos legales o procesales. Y durante ese tiempo pueden generarse o extinguirse derechos, la finalidad de los plazos es mantener el orden y la eficiencia ya sea en los trámites legales o contractuales. Los plazos pueden ser procesales que son propios de un juicio, también pueden ser legales que son definidos directamente por la ley o administrativos que se refieren a trámites ante la administración, y

cuando no son respetados estos plazos pueden ocasionar la pérdida de un derecho o la prescripción de una acción.

En el SAT Ica los plazos para realizar trámites administrativos se regulan por el Código Tributario esto en el caso de los tributos nacionales, y por el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Provincial de Ica para los tributos municipales, juntamente con normas internas de la propia entidad. Y para saber el plazo específico de cada gestión es importante revisar el Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente del SAT, ya que cada procedimiento tiene un plazo de tiempo distinto (Servicio de Administración Tributaria, 2022).

Según el Código Tributario del Perú (D.S. N°133 – 2013 – EF), los plazos en materia tributaria son los tiempos que la ley establece para que tanto la Administración Tributaria como los contribuyentes realicen los pagos, puedan presentar documentos o solicitudes y ejerzan recursos. Por regla general se cuentan en días hábiles, a menos que la norma indique lo contrario, y empiezan a computarse desde el día siguiente de la notificación o publicación correspondiente, y su vencimiento se fija según el calendario que fue aprobado por la autoridad tributaria, y no cumplirlos puede ocasionar multas, intereses o hasta la pérdida de determinados derechos.

### **Plazos de respuesta a los contribuyentes**

Los plazos de respuesta son el tiempo máximo que una entidad dispone para dar una solución a las solicitudes, reclamos, recursos o trámites que son presentados por los contribuyentes.

Estos plazos están determinados por el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Provincial de Ica, donde se precisa cuánto demora en días hábiles cada tipo de gestión, ya sea como la entrega de constancias, la aprobación de fraccionamientos o también la devolución de pagos, entre otros trámites. Del mismo modo son determinados por la Ley de Procedimiento Administrativo General, que es la Ley N° 27444, que en sus artículos 142 y 143 fija las reglas

generales para el conteo de plazos y obliga a la Administración a emitir una respuesta dentro de este tiempo establecido, aun cuando el Texto Único de Procedimientos Administrativos no indique un plazo determinado (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001/2021).

### **Recepción de documentos y solicitudes**

Cada institución pública dispone de una oficina responsable de recibir documentos, conocida comúnmente como mesa de partes o unidad de trámite documentario. Sin embargo, cuando la entidad ofrece servicios en lugares alejados o cuenta con oficinas descentralizadas que manejan su propia recepción, estas deben coordinar con la sede principal para garantizar que los escritos sean registrados adecuadamente y derivados al área que corresponda (Gobierno del Perú).

### **Orientación y atención al contribuyente**

La orientación y atención al contribuyente comprende un conjunto de servicios destinados a facilitar la relación entre la administración tributaria y los ciudadanos. A través de esta actividad, las entidades municipales ofrecen información clara, asesoramiento y asistencia práctica para que las personas puedan comprender de forma sencilla cuáles son sus obligaciones. De esta manera, se busca no solo apoyar el cumplimiento adecuado y oportuno de los tributos, sino también generar confianza, reducir dudas frecuentes y promover una cultura de responsabilidad tributaria dentro de la comunidad (MEF, 2023).

## **III.3. Marco conceptual**

1. Administración. - La administración corresponde al procedimiento social que tiene la responsabilidad de proyectar y regular de manera eficaz la realización y actuación y así poder obtener un buen resultado (Brech,1945).
2. Atención. - Garantiza que el servicio llegue al público objetivo y genere la satisfacción al cliente, asimismo para que se dé una buena

atención es importante tener orientación, asesoría y todo aquello que facilite la atención (Da Silva, 2020).

3. Contribuyente. - Se entiende por contribuyente a la persona que, abona y contribuye a los impuestos del estado ya sea municipios o entidades recaudadoras, asimismo reciben la realización de obras por parte de las autoridades municipales (Carranza, 2019).

4. Documentos. – Es una evidencia, acontecimiento o situación en el cual se trata de un texto redactado o en algunos casos un archivo digital, asimismo estos documentos dejan en constancia un hecho relevante (Westreicher, 2020).

5. Formulario. - Un formulario es un documento en el cual se registra datos en específico, estos formularios son utilizados como solicitudes para empleos, inscripciones, encuestas, tramites (Zendesk, 2023).

6. Gestión. - Señala que gestión significa llevar a cabo, acarrear una acción o a un grupo, ejecutar algo, llevar adelante, cargar encima (Huergo, 2004)

7. Impuesto. - Explica que los impuestos corresponden a las prestaciones que son de patrimonio público y son obligatorias es por ello que se tienen que pagar para así costear los gastos públicos (López, 2013).

8. Procedimiento. - Define el procedimiento como una continuación de pasos objetivamente definidos, que nos posibilita trabajar correctamente, lo que nos brindaría la opción de tener menos fallas, Adicionalmente se define como la forma de realizar determinadas operaciones que podrían realizarse de la misma forma (Prieto, 1997).

9. Recaudación. - La recaudación es el proceso de obtención de ingresos por parte de organizaciones, empresas o entidades (Pérez & Merino, 2022).

10.Trámites. - Un trámite se define como una solicitud o la entrega de información que los individuos realizan ante un organismo o entidad descentralizado, que podría ser para cumplir una obligación, para un servicio o para tener un beneficio, también para los documentos que las personas necesitan conservar (Gobierno de México, 2013).

## IV. MARCO METODOLÓGICO

### IV.1. Tipo y nivel de investigación.

#### **Enfoque.**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, puesto que es una recopilación de información que abordan las categorías de: gestión del servicio de administración tributario y trámites administrativos, además se desarrolló el marco de aquel con información no numéricas, se obtuvo conocimientos para aclarar y responder las interrogantes propuestas basadas en la realidad problemática. La investigación del referido enfoque cualitativo es la expansión de información, describir, explorar, comprender y sobre todo poder interpretar las situaciones que uno puede observar y por lo que podemos experimentar. Hernández, Fernández y Baptista (2014). En consecuencia, el suceso descrito es la problemática respecto a la gestión del servicio de administración tributaria de tal forma la consecuencia de los trámites administrativos.

#### **Tipo.**

La investigación, según su finalidad es de tipo básica, ya que genera conocimientos sobre lo que es la gestión del servicio de administración tributaria a raíz de la demora de las solicitudes de trámites administrativos. Esto se logró a través de la revisión de artículos, revistas, tesis, jurisprudencia, así como las respuestas que se obtuvieron con la entrevista a los participantes. Es básica teórica porque se desarrolla lo que es la disciplina y principios generales se trata del estudio de nuestro problema que va destinado precisamente a la búsqueda de conocimiento teórico, elaborando teorías que alcancemos a entender, lo que se trata a través de esta investigación es una ampliación de conocimientos interesantes. Baena (2017).

**Nivel.**

Según Rojas (2014), el nivel exploratorio se caracteriza porque el investigador comienza a ambientarse con su problema de investigación y recopila datos que le permitan obtener información y aclarar las dudas existentes.

**IV.2. Diseño de Investigación**

En la presente investigación se utilizó la teoría fundamentada. Según Glaser y Strauss (1967) la teoría fundamentada busca un tipo de teoría que da a conocer las relaciones subyacentes en un contexto determinado, y es por ello que se utiliza la codificación, tanto como el muestreo teórico y las comparaciones periódicas entre la información que será recolectada.

### IV.3. Matriz de operacionalización de categorías.

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de categorías*

CATEGORÍA(S) DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	UNIDADES DE ANÁLISIS
Gestión del Servicio de Administración Tributaria	La Gestión del Servicio de Administración Tributaria es el Organismo encargado de ejecutar las acciones de administración, recaudación, fiscalización de los ingresos por tributos municipales, control de gestión, registro y atención al contribuyente, de acuerdo a las competencias y facultades. (López, Bernal, Zevallos, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Control de gestión</li> </ul>	<p>Es un organismo social orientado hacia un logro para lograr objetivos y propósitos para cumplir con un fin predefinido (Prada, 2018).</p> <p>Es un conjunto de servicios y obras que se necesita para que los servicios públicos puedan funcionar de manera correcta (Pérez y Merino, 2020).</p> <p>El control de gestión se refiere a la evaluación de las actividades administrativas que se realizan en distintas entidades (Anzil, 2023).</p>	Personal del Servicio de Administración Tributaria de Ica encargado de la atención al contribuyente, y trámites administrativos que realizan los contribuyentes de Ica.
Trámites Administrativos	Trámite administrativo es cada una de las diligencias, actuaciones o procedimientos consideradas previamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazos establecidos por la norma</li> </ul>	Son los tiempos legales para presentar documentos, pagar o apelar, su incumplimiento podría generar multas, intereses o pérdidas de derechos (Código Tributario, 2013).	

	<p>por la Administración Pública, para el curso y resolución de un asunto administrativo y, asimismo, contar con los plazos administrativos de cada entidad para una gestión de cobro eficaz. (MIDEPLAN, 2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazos de respuesta a los contribuyentes</li>   <li>• Recepción de documentos y solicitudes</li>   <li>• Orientación y atención al contribuyente</li> </ul>	<p>Los plazos de respuesta son el tiempo límite que tiene la entidad para atender y resolver las gestiones o reclamos de los contribuyentes (Ley de Procedimiento Administrativo General, 2001/2021).</p> <p>La recepción de documentos y solicitudes es el acto de registrar y dar entrada a los documentos que personas o entidades presentan para trámites, gestiones, quejas, sugerencias u otras necesidades administrativas (Observatorio de servicios públicos, 2025).</p> <p>Son las actividades mediante las cuales la Administración Tributaria Municipal brinda un servicio de calidad, proporcionando la información, las facilidades y la asistencia necesarias para que los contribuyentes conozcan sus obligaciones, procedimientos y derechos (MEF).</p>	
--	--	--	--	--

#### **IV.4. Procedimiento de muestreo.**

El tipo de muestreo es por conveniencia porque se escogió a cada uno de los individuos o unidades de la muestra de manera intencional, considerando su experiencia y el acceso próximo a la información necesaria. Según Hernández (2021) la muestra fue seleccionada según el criterio del investigador, ya que le permite decidir de manera intencional cuántas personas formarán parte del estudio.

La muestra estuvo conformada por tres trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Ica, seleccionados de manera directa para esta investigación sobre procesos administrativos. Los entrevistados desempeñan los siguientes cargos: Subgerente de Asesoramiento, representante de la Defensoría del Contribuyente y encargado de Mesa de Partes.

Adicionalmente, se revisaron tres documentos normativos institucionales: Ordenanza Municipal N° 008-2003-MPI, Ley N° 27444 y Directiva N° 001-004-00004537, Y se realizaron tres observaciones directas al entorno laboral con el fin de registrar comportamientos y actitudes respecto a la atención y el desempeño institucional del Servicio de Administración Tributaria de Ica durante el año 2024.

Este conjunto de entrevistas, revisión documental y observación comprendió 9 unidades de análisis lo que permitió obtener una visión más completa de la gestión y los trámites administrativos, lo que ayudó a fortalecer la validez de los resultados obtenidos.

#### **IV.5. Recolección y análisis de la información.**

En la presente investigación usamos el tipo de método de análisis e interpretación inductivo ya que a través de ello se va a analizar desde elementos particulares que son investigados para determinar conclusiones comunes con fundamentos a los medios que serán aplicados a los especialistas. La interpretación inductiva se identifica

porque intenta comprender, analizar y deducir la perspectiva de los individuos conjuntamente con el hecho tratado (Schettini & Cortazzo 2015).

En las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, existen diversos tipos de técnicas e instrumentos para poder recabar información, como son la entrevista, la encuesta, las fichas para cotejo, la observación sistemática, etc. Muñoz (2001) Son 3 tipos de técnica, cada una acompañada de su instrumento respectivo, que se empleó para reunir y acumular la información con relación a la gestión del servicio de administración tributaria frente a los trámites administrativos fue la entrevista y se realizó a los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria.

Como primera técnica se utilizó en la tesis es la entrevista, que fue planificado y realizado por los investigadores. Se empleó la guía de entrevista con 18 preguntas como instrumento para la recolección de datos, se buscó obtener información adecuada sobre la gestión que lleva actualmente el Servicio de Administración tributaria, es una técnica que es utilizada para el procedimiento de la investigación a través de ella podemos recoger información de manera rápida y sencilla. Casas, Repullo y Donado (2002) Asimismo, las entrevistas se realizaron a tres funcionarios del SAT de Ica durante el año 2024, quienes desempeñan los cargos de Subgerente de Asesoramiento, representante de la Defensoría del Contribuyente y encargado de Mesa de Partes.

Como segunda técnica se utilizó el análisis documental que es un proceso de revisión que usualmente se utiliza para obtener datos, asimismo estos documentos deben ser de fuentes confiables y ser revisado para que la información tenga mayor relevancia para que el investigador obtenga datos que le permita presentar resultados de su estudio. Como instrumento se empleó la guía de análisis documental con esta guía se pretende averiguar de manera peculiar la información obtenida de modo que partirá de lo abstracto a lo concreto. Este instrumento fue utilizado al momento de revisar las tesis, jurisprudencia,

libros, normativas y artículos científicos. Arias (2020). Por ello permitió evaluar el contenido, la claridad y la coherencia de cada documento con los objetivos del estudio, en total se analizaron tres documentos como son: La Ordenanza Municipal N° 008-2003-MPI, la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General y la Directiva N° 001-004-00004537.

Como tercera técnica se utilizó el análisis de observación que implica examinar detalladamente el fenómeno, evento o situación, así como recopilar información y documentarla para su análisis posterior. La observación constituye un componente esencial en cualquier proceso de investigación, ya que el investigador se basa en ella para obtener la mayor cantidad de datos posibles. Díaz (2011). Asimismo, se empleó la guía de análisis de observación como instrumento, con la guía de observación se dirige al observador de manera sistemática hacia el objeto de estudio de investigación, de igual modo facilita la recolección y adquisición de datos e información ya sea sobre un evento o fenómeno (Campos y Lule 2012). Para ello se usó una guía de observación compuesta por tres ítems, centrados en registrar actitudes, comportamientos y acciones de los trabajadores durante sus funciones.

**Tabla 2**

*Matriz de validación*

<b>Nombres y Apellidos del experto(a)</b>	<b>DNI</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Evaluación</b>
Adolfo Guillermo Gavilan Oré	21447220	Doctor	Cumple
Patricia del Pilar Pacheco Saavedra	43562976	Magister	Cumple
Luis Moisés Mora Portal	70114630	Magister	Cumple

#### **IV.6. Aspectos éticos y regulatorios.**

En consecuencia, la investigación respetó los derechos de propiedad intelectual de los autores citados, en base a las normas de la American Psychological Association (APA), Del mismo modo, que cumple con los

protocolos establecidos en el marco normativo de investigación para la tesis, que es el Código de Ética para la investigación de la Universidad Autónoma de Ica el objetivo principal del código de ética es incentivar la cultura y costumbre para que los trabajos de investigación sean efectuados con mucha honestidad y respeten los derechos del autor y así evitar el plagio, la Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P nos indica la estructura que conlleva los trabajos de investigación bajo la normativa y reglamentos de la Universidad. La Resolución de Consejo Universitario N° 028-2021-UAI-CU/P-V, aprueba las líneas de investigación para los trabajos de investigación que se realicen, contamos con 2 líneas de investigación, Gestión Pública y Medio ambiente y Desarrollo Sostenible. La Resolución de Consejo Universitario N°117-2020-UAI-CU/P- promueve la cultura de respeto al derecho de autor y uso del software TURNITIN para evitar posteriores plagios. Por lo tanto, todos los datos consignados en el referido trabajo serán sometidos a la formalidad. Tanto la investigación cualitativa como la investigación cuantitativa ambos cuentan con aspectos éticos, por lo tanto, los aspectos éticos son adaptables y adheridos a la ciencia como a la investigación cualitativa, en concreto lo que se puede decir de los vínculos de la ciencia con los principios de imparcialidad, honradez, rectitud y de justicia se emplea del mismo modo al tipo de investigación cualitativa. Gonzales (2002).

## **V. RESULTADOS**

### **V.1. Descripción de los resultados.**

Para elaborar la descripción de los resultados del presente trabajo de investigación se emplearon tres métodos de recolección de datos, la entrevista, la observación y el análisis documental, sintetizando la información de acuerdo al tema y las categorías planteadas en el capítulo anterior, nos servirá para realizar la interpretación del presente tema.

Durante la entrevista obtuvimos diferentes opiniones de los trabajadores que nos permitieron conocer mejor la situación y la gestión que lleva actualmente la entidad.

En la observación se concentró en entender el tema de investigación, asimismo se observó la situación de la gestión y los trámites administrativos del SAT- ICA.

El análisis documental se empleó para recabar información relacionada a nuestro tema de investigación, esta técnica nos ofrece una visión al tema desde diferentes puntos de vista e interpretación acerca del tema.

A continuación, se presentan las matrices de datos específicos de cada técnica de recolección.

**Tabla 3**

*Soporte de la técnica de entrevista a las categorías establecidas*

TEMA CATEGORIAS / SUB CATEGORIAS	ENTREVISTA AL SUBGERENTE DE ASESORAMIENTO	ENTREVISTA A DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE	ENTREVISTA A MESA DE PARTES
GESTION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA  Organización  Infraestructura  Control de gestión	Los procedimientos administrativos están regidos bajo el TUPA, hay tramites que corresponden a la subgerencia de operaciones, a la subgerencia de asesoramiento a la subgerencia de administración de esa forma están divididas los procedimientos.	Se les da impulso a todos los tramites que se presentan en el SAT ICA para que se respondan de una manera oportuna al contribuyente	Los contribuyentes deben entregar la documentación revisada previamente por plataforma para que puedan ser recepcionados, todo en copia simple y asimismo deben estar foliados.

En conclusión, en efecto existe una carga de tramites, que no son resueltos a los plazos por falta de personal, asimismo en los próximos meses se implementara lo que es los tramites automáticos bajo la dirección del departamento de informática.

TEMA CATEGORIAS / SUB CATEGORIAS	ENTREVISTA AL SUBGERENTE DE ASESORAMIENTO	ENTREVISTA A DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE	ENTREVISTA A MESA DE PARTES
<p>TRAMITES ADMINISTRATIVOS</p> <p>Plazos establecidos por la norma</p> <p>Plazos de respuesta a los contribuyentes</p> <p>Recepción de documentos y solicitudes</p> <p>Orientación y atención al contribuyente</p>	<p>Un trámite de prescripción a veces demora más de 40 días, eso hace que el contribuyente se fastidie porque debería ser más pronto en otros casos debería ser inmediato las políticas aún no han sido actualizadas con el tema de simplificación administrativa.</p> <p>iniciativa de simplificar los trámites y hacerlos automáticos, el departamento de informática tiene que desarrollar ciertos mecanismos para de esa forma darle la parte legal y de forma articulada se pueda atender a los usuarios.</p> <p>El usuario presenta un F.U.T y todo se canalizar a través de mesa de parte, según el pedido lo remite a la gerencia general y comienzan a distribuir a cada área, cada área se encarga de responder, la norma establece un tiempo, pero demora un poco por la carga y el personal es poco de alguna forma se da la atención, pero con demora.</p>	<p>Se cuenta con un número de teléfono de defensoría al contribuyente y también pueden hacerlo presencialmente las consultas.</p> <p>hay tramites que se les llama y el número que brindan no contestan cuando vienen a ver su trámite se dan con la sorpresa que tienen que subsanar.</p> <p>El área legal tiene un grupo reducido y para la cantidad de contribuyentes que presentan sus trámites. se da una orientación oportuna si tienen alguna duda de algún trámite que se presenta al SAT, asimismo aquí contamos con todos los formatos no hay necesidad que busquen a algún tramitador.</p>	<p>Tenemos diferentes tipos de trámites y los requisitos varían, con forma ingresan van para diferentes áreas.</p> <p>Los tramites más comunes que presentan inscripción de predios, impuesto predial, arbitrios y deducción de adulto mayor.</p> <p>se tiene todos los formatos, están llenados solo faltaría que los contribuyentes pongan sus datos personales y adjuntar los requisitos.</p> <p>un promedio de 60 o 80 tramites al día.</p> <p>en mesa de parte se puede presentar las solicitudes virtualmente.</p>

	<p>La carga es de maso menos de 5.000 expedientes de febrero y actualmente tenemos 2.000 expediente, así que va bajando la carga, pero a su vez van ingresando diario así que se va manteniendo esa carga, ahora calculando tenemos 2.500 expedientes que atender.</p>	<p>Envían informe cuando hay quejas y ellos nos responden en un plazo de 5 días y nosotros nos comunicamos con los contribuyentes para que vengan a recoger sus resoluciones.</p>	
--	--	---	--

En conclusión, respecto a los trámites, la recepción mesa de partes, y distribuye dependiendo lo que soliciten los contribuyentes, la defensoría se encarga de orientar a los contribuyentes a presentar un adecuado tramite y también acelerar el expediente y asimismo llamar al contribuyente por si alguno de sus requisitos está mal para que puedan subsanarlo y que el trámite siga su procedimiento

**Tabla 4**

*Soporte de la técnica de análisis de datos a las categorías establecidas*

TEMA CATEGORIA	ORDENANZA MUNICIPAL 008-2003- MPI	LEY N° 27444	DIRECTIVA N° 001-004- 00004537
<p>GESTION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</p> <p>Organización</p> <p>Infraestructura</p> <p>Control de gestión</p> <p>TRAMITES ADMINISTRATIVOS</p> <p>Plazos establecidos por la norma</p> <p>Plazos de respuesta a los contribuyentes</p> <p>Recepción de documentos y solicitudes</p>	<p>La Ordenanza Municipal N° 008-2003-MPI establece la creación del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-Ica). Este organismo se encarga de la gestión, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Ica, con el fin de aumentar la eficiencia y transparencia en la administración de estos recursos.</p>	<p>Esta ley tiene como propósito establecer normas legales que aseguren que la Administración Pública actúe en beneficio del interés general, protegiendo los derechos e intereses de los ciudadanos y respetando el marco constitucional y legal vigente.</p>	<p>La Directiva N° 001-004-00004537 regula la notificación de asuntos tributarios mediante sistemas de comunicación electrónicos por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Esta directiva actualiza la normativa anterior y busca institucionalizar el uso de medios electrónicos para notificar a los contribuyentes morosos, mejorando así los procedimientos administrativos relacionados con los tributos gestionados por el SAT, conforme al artículo 104 del Código Tributario.</p>

Orientación y atención al contribuyente			
---	--	--	--

Como conclusión, la Ordenanza Municipal N° 008-2003-MPI, junto con la ley de Administración Pública y los procedimientos del SAT de Lima para notificaciones electrónicas, representan un enfoque coordinado para mejorar la eficiencia, transparencia y legalidad en la administración tributaria. Estas medidas aseguran que las administraciones tributarias funcionen en beneficio del interés público, protegiendo los derechos de los ciudadanos y mejorando la comunicación y gestión de los tributos conforme al marco legal vigente.

**Tabla 5**

*Soporte de la técnica de observación a las categorías establecidas*

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>	<b>OBSERVADOR - INVESTIGADOR</b>
Gestión del Servicio de Administración Tributaria	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización</li><li>- Infraestructura</li><li>- Control de gestión</li></ul>	Demostrar las principales observaciones y descubrimientos importantes en cada aspecto de la gestión del SAT. Identificar áreas potenciales para mejoras basadas en los resultados obtenidos. Proponer recomendaciones iniciales para mejorar la gestión del SAT en los ámbitos de Organización, Infraestructura y Control de Gestión.

En conclusión, obtener datos precisos y observaciones relevantes sobre cómo el SAT administra las áreas de Organización, Infraestructura y Control de Gestión.

Trámites Administrativos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plazos establecidos por la norma</li><li>- Plazos de respuesta a los contribuyentes</li><li>- Recepción de documentos y solicitudes</li><li>- Orientación y atención al contribuyente</li></ul>	Determinar los procedimientos particulares que los contribuyentes deben seguir para llevar a cabo trámites como inscripciones y presentación de declaraciones, entre otros. Documentar si se respetan los plazos establecidos o si se presentan demoras. Anotar cualquier recomendación o aspecto a mejorar para optimizar la experiencia del contribuyente en cuanto a la administración de cobros.
--------------------------	---	--

En conclusión, obtener datos específicos y observaciones relevantes sobre la manera en que el SAT administra los trámites administrativos relacionados con el Procedimiento Administrativo, los Plazos Administrativos y la Gestión de Cobros.

**Tabla 6**

*Matriz de triangulación de resultados integral*

OBJETIVOS DE INVESTIGACION	SISTENSIS DE ENTREVISTA	SINTESIS DE ANALISIS DOCUMENTAL	SINTESIS DE OBSERVACION	RESULTADOS
<p>Objetivo general. Evaluar la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos 2024.</p>	<p>Respecto a la gestión que lleva el SAT, la entidad se rige bajo sus normativas y bajo un TUPA, asimismo este organismo se encarga de la gestión, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios.</p>	<p>Según la ordenanza municipal que establece la municipalidad, la entidad está conformada por personal capacitado y asimismo brinda la atención adecuada hacia los contribuyentes para resolver todas sus solicitudes y dudas sean absueltas.</p>	<p>Según el análisis de observación sobre la Gestión del SAT se encuentra administrada mediante normativas y el Texto Único de Procedimientos Administrativos, que es el contiene toda la información respecto al procedimiento sobre los trámites.</p>	<p>El análisis realizado se concluye que la gestión del Servicio de Administración Tributaria es eficiente y se encuentra debidamente estructurada bajo las normativas establecidas en su TUPA. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la claridad en la comunicación hacia los contribuyentes.</p>
<p>O.E.1: Identificar el procedimiento de la Sub gerencia de Asesoramiento del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites</p>	<p>Las solicitudes se presentan en mesa de partes asimismo son remitidas a la sub gerencia de asesoramiento posteriormente, gerencia envía a cada área correspondiente según lo que soliciten los contribuyentes, en este caso</p>	<p>Se intenta implementar las medias electrónicas para las notificaciones hacia los contribuyentes morosos para mejorar los procedimientos administrativos.</p>	<p>Se examinó cómo la entidad maneja los trámites administrativos de los contribuyentes y se notó que el procedimiento de asesoramiento sigue una estructura muy</p>	<p>El análisis del procedimiento de la Subgerencia de Asesoramiento del SAT se examinó detalladamente cómo la entidad maneja los trámites administrativos de los contribuyentes y</p>

<p>administrativos de los contribuyentes de Ica – 2024.</p>	<p>la sub gerencia de asesoramiento recibe expedientes sobre impuesto predial, arbitrios, deducciones de 50 UIT y se encarga de responder lo solicitado ya sea fundado o infundado según el pedido que requieran.</p>		<p>bien organizada y muy bien definida para guiar a los contribuyentes a realizar sus trámites administrativos.</p>	<p>se notó que el proceso de asesoramiento sigue una estructura organizada para guiar a los contribuyentes respecto a sus trámites administrativos, aunque se identificaron áreas donde podría mejorarse la claridad en los pasos a seguir y en la comunicación de los plazos administrativos.</p>
<p>O.E.2: Identificar la actuación de la Defensoría del Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica – 2024.</p>	<p>La defensoría orienta al contribuyente según lo que ellos especifiquen, si requieren de ver el estado de trámite se lo hacen saber o en todo caso si necesitan ayuda para presentar un documento lo ayudan para que no haya observaciones en el área legal, asimismo se les llama y se les hace entrega de sus resoluciones.</p>	<p>Esta directiva establece el procedimiento para la notificación vía electrónica de trámites administrativos y documentos tributarios mediante un sistema virtual. Es una medida para modernizar y hacer más eficiente el proceso de notificación.</p>	<p>La Defensoría del Contribuyente se dedica a guiar a cada Contribuyente según las necesidades específicas, como por ejemplo si alguien necesita conocer el estado de su trámite, se lo comunican de tal manera que no tengan problemas u observaciones en el área legal y se le proporciona apoyo respecto a ello.</p>	<p>Según el análisis de la actuación de la Defensoría del Contribuyente del SAT, se concluyó que la Defensoría del Contribuyente utiliza un enfoque estructurado y detallado para asistir a los contribuyentes con sus trámites administrativos, teniendo una eficacia en la atención y la orientación proporcionada, aunque se identificaron áreas</p>

				donde podría mejorarse la accesibilidad y la claridad en la comunicación de los procesos administrativos
O.E.3 Identificar el rol de mesa de partes del servicio de Administración Tributario frente a los Trámites Administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.	Mesa de partes, los contribuyentes deben entregar todos sus documentos debidamente foliados, asimismo existe diferentes tipos de tramites lo cual los requisitos varían. Asimismo, los tramites más comunes, son impuesto predial, arbitrios y deducción de adulto mayor.	Según la normativa municipal y el TUPA vigente, la mesa de partes cumple un rol fundamental en la recepción, clasificación y registro de los documentos presentados por los contribuyentes, garantizando la correcta derivación de los expedientes a las áreas competentes	Durante la observación se constató que el SAT cumple con los procedimientos administrativos y mantiene un ambiente de atención ordenado; sin embargo, existe la demora de las respuestas de solicitudes por la carga laboral y la falta de personal.	Según el análisis de la actuación de mesa de partes del Servicio de Administración Tributaria, el área cumple con su función de recepción y control de documentos, por lo que se demuestra compromiso con la atención ordenada y transparente.

## VI. DISCUSIÓN

### VI.1. Discusión de los resultados.

En este punto se realizó la discusión correspondiente, entre los resultados obtenidos con los antecedentes correspondientes, en donde se tiene:

Los resultados obtenidos en esta investigación nos permiten comparar el funcionamiento del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT Ica) en la gestión de trámites administrativos con los antecedentes nacionales e internacionales revisados. De manera general, se observan coincidencias en aspectos como son las limitaciones y deficiencias estructurales, la necesidad de la modernización tecnológica, tanto como la sobrecarga administrativa y la influencia del personal en la eficiencia del servicio.

En primer lugar, se evidencia que el SAT Ica opera conforme al TUPA y cuenta con procedimientos formales para cada área, por lo cual coincide con lo mencionado por Condori & Quea (2024), quienes recalcan que la gestión tributaria funciona adecuadamente cuando existe una estructura normativa clara. No obstante, los entrevistados señalaron retrasos en los tiempos de atención debido al gran volumen de expedientes y a la escasa disponibilidad del personal. Este escenario guarda relación con lo expuesto por Hurtado & Zapana (2022), quienes sostienen que la eficiencia de los trámites documentarios disminuye cuando los recursos humanos y tecnológicos resultan insuficientes. En ese sentido, queda claro que una normativa organizada no basta si es que la capacidad operativa no acompaña su ejecución.

En lo referente a la Subgerencia de Asesoramiento, los resultados indican que esta área mantiene un proceso ordenado para atender solicitudes de impuestos como son predial, arbitrios y deducciones. Sin embargo, aún persisten los problemas de comunicación con el

contribuyente y los retrasos derivados de la carga laboral. Este hallazgo coincide con lo planteado por Huamán (2021), quien afirma que la calidad del servicio incluyendo la orientación brindada tiene un impacto directo en la satisfacción del ciudadano. De igual forma, León (2023) advierte que la falta de canales digitales eficientes genera congestión además de demoras, situación también visible en el SAT Ica, donde las políticas de simplificación administrativa no se actualizan con frecuencia y los procesos digitales todavía son muy limitados.

En el caso de la Defensoría del Contribuyente, los resultados muestran que cumple una función esencial respecto al acompañamiento y orientación en la presentación de documentos y seguimiento de trámites. No obstante, se identificaron dificultades que están vinculadas a la disponibilidad de personal y problemas en la comunicación telefónica con los usuarios. Esto se asemeja a lo encontrado por García (2023) en Chile, quien señala que la DEDECON enfrenta limitaciones estructurales que le impiden ofrecer una atención completa. De manera muy similar, en el SAT Ica se aprecia intención de brindar orientación, pero la cobertura no resulta suficiente para la demanda existente.

Respecto al área de Mesa de Partes, se comprobó que cumple con los procedimientos de lo que es la recepción, foliación y derivación de documentos. Sin embargo, la acumulación de entre 2,000 y 2,500 expedientes genera retrasos muy importantes. Estos resultados coinciden con lo señalado por Osorio (2023), quien evidencia que la falta de un sistema digital estable afecta de manera significativa la gestión tributaria. Aunque el SAT Ica cuenta con trámites virtuales, su alcance aún es limitado y no logra descongestionar el volumen de solicitudes presenciales, lo cual también coincide con lo planteado por León (2023), quien recalca la necesidad de las plataformas digitales integrales para mejorar la atención.

Finalmente, en cuanto al cumplimiento de los plazos normativos, se evidenció que estos suelen excederse, especialmente en trámites como

la prescripción, que pueden superar los 40 días. Esta situación guarda relación con lo mencionado por López (2023) en Colombia, quien explica que las estrategias administrativas no siempre logran evitar la acumulación procesal o la caducidad debido a desregulación. Asimismo, la falta de actualización de las políticas de simplificación administrativa, es decir, que los trámites no se han modernizado ni mejorado y la poca automatización del SAT Ica coinciden con lo señalado por Fernández & Tejeda (2021), quienes resaltan que la modernización tecnológica es clave para reducir los tiempos de atención

En conjunto, los resultados evidencian que, pese a contar con una normativa definida y procedimientos establecidos, el SAT Ica Enfrenta dificultades operativas como la sobrecarga laboral, la necesidad de más personal y la falta de tecnología adecuada para los contribuyentes, esto hace que afecte la eficiencia del servicio y generen retrasos en la atención. Estos hallazgos concuerdan con la literatura revisada, la cual subraya que la eficiencia tributaria depende tanto de la normativa existente como de la capacidad administrativa, tecnológica y humana que respalda su implementación

## CONCLUSIONES

1. Se concluyó que respecto a la Gestión del Servicio de Administración Tributaria de Ica se evaluó que el SAT gestiona los trámites administrativos, siguiendo los procedimientos adecuados y la estructura organizada para que no exista demora en los trámites administrativos, pero aun así se registra que existe demora en las respuestas de los trámites administrativos de los contribuyentes. Se destacó el compromiso del SAT en mejorar la experiencia del contribuyente mediante una asistencia personalizada y procedimientos más claros.
2. Como segunda conclusión respecto al procedimiento de la Sub gerencia de Asesoramiento del SAT se identificó que la Subgerencia de Asesoramiento del SAT sigue un proceso muy bien definido para poder a los contribuyentes ayudar con sus trámites administrativos. No obstante, se destacó la necesidad de mejorar la claridad para la comunicación del proceso y los pasos a seguir, también la gestión de los plazos administrativos que podría simplificar el proceso y reducir demoras.
3. Como tercera conclusión respecto a la actuación de la Defensoría del Contribuyente identificamos que la Defensoría del Contribuyente demostró un fuerte compromiso con la atención personalizada, y aunque fue efectiva al orientar a los contribuyentes y asegurar que verifiquen el estado de sus trámites, se identificaron áreas donde se podría mejorar la accesibilidad a la información y la claridad de sus procedimientos administrativos.
4. Como última conclusión respecto a la actuación de mesa de partes, se recomienda implementar un sistema de registro digital inmediato para facilitar la atención oportuna a los tramites, asimismo capacitar constantemente al personal y actualizar los boletines informativos para garantizar una atención clara y eficiente.

## RECOMENDACIONES

1. Recomendamos que el Servicio de Administración Tributaria convoque más personal para que la demora existente ahora de los trámites administrativos reduzca un buen porcentaje para que los contribuyentes se encuentren satisfechos ante la atención rápida ante la respuesta de sus trámites presentados.
2. Recomendamos que mejoren el tiempo de los plazos para la mejora y asimismo que logren implementar un sistema donde las respuestas sean lo más rápido posible y haya un monitoreo continuo de cada expediente para el libre uso de los contribuyentes y así evitar cargas excesivas de expedientes por resolver, solicitar personal capacitado para la ayuda de tramites que falta por resolver.
3. Recomendamos desarrollar un portal Web exclusivamente de defensoría al contribuyente donde se centralice toda la información relevante acerca de los procedimientos y así eviten la espera para poder comunicarse con el defensor y asimismo sería muy conveniente para los contribuyentes que no se encuentran en Ica y necesiten atención vía virtual.
4. Como última recomendación se propone reforzar el área de Mesa de Partes mediante la implementación de personal que se encuentre capacitado para así agilizar la recepción y distribución de los expedientes, asimismo poder implementar un proceso de verificación previa de los trámites presentados por los contribuyentes, con el propósito de que posteriormente haya observaciones y así reducir la demora en la atención de los trámites administrativos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, J. (2004) pag. 35. *Control de gestión*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2950234.pdf>
- Anthony, R. (2001). *Sistema de Planeamiento y Control*. Editorial Orbis, Londres.  
<https://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/488/3444?inline=1#:~:text=Al%20respecto%2C%20el%20control%20de,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n%E2%80%9D>
- Araos, M. y Urrunaga, R. (1996). *Finanzas municipales: ineficiencias y excesiva dependencia del gobierno central*.  
<https://faculty.up.edu.pe/es/publications/finanzas-municipales-ineficiencias-y-excesiva-dependencia-del-gob>
- Buleje, J. (2018). *La gestión tributaria en relación a la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Ica, año 2018*. [Tesis para optar el grado de Doctor, Universidad Privada Alas Peruanas]. Repositorio UAP.  
<https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6948/La%20gesti%C3%B3n%20tributaria%20Relaci%C3%B3n%20Recaudaci%C3%B3n%20del%20impuesto%20predial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranza, W. (2019) *La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2018*. [Tesis para optar el grado de bachiller en contabilidad, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5570/Carranza%20Quintos%20Wilder.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casas, J. Repullo, J. y Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten primaria*, 31 (8), 527-38.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

- Cerón, M. (2018) *La infraestructura y su relación con el desarrollo económico de un país: Caso de América Latina y el Caribe*  
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/15802/tesis.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20infraestructura%20es%20todo%20sistema,su%20due%C3%B1o%20o%20administrador%20principal.>
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Personal – IDALBERTO CHIAVENATO QUINTA EDICIÓN* <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/09/RESUMEN-UNIDAD-1-CHIAVENATO.pdf>
- Condori, M., & Quea, G. (2024). Gestión de administración tributaria y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, Puno, 2023 (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/145321/Condori\\_RMY-Quea\\_MGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/145321/Condori_RMY-Quea_MGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Da Silva, D. (2022). *¿Qué es atención al cliente?* Blog de Zendesk.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Economipedia (2021) *Infraestructura*. Diccionario económico.  
<https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- Fragmentos del derecho administrativo (2018). *Procedimiento administrativo*.  
<https://fragmentosdederechoadministrativo.files.wordpress.com/2020/12/el-procedimiento-administrativo-primera-parte.pdf>
- Función Pública. *Protocolo autorización de tramites*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/40>
- García, A. (2023). Defensoría del contribuyente, su representación administrativa y no judicial (Tesis de Magíster). Universidad de Chile.  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/196343/tESIS%20-%20ANTHONY%20GARC%3%8DA%20ARIAS..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gobierno del Perú (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444*. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2039342-texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general>
- Gobierno del Perú. *Precisiones a tener en cuenta sobre la recepción documental en las entidades*. <https://www.gob.pe/24549-precisiones-a-tener-en-cuenta-sobre-la-recepcion-documental-en-las-entidades>
- Gobierno del Perú (2013). *Texto Único Ordenado del Código Tributario (D.S. N°133-2013-EF y modificatorias)*. Ministerio de Economía y Finanzas. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu\\_fisc/normativa/TUO.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/normativa/TUO.pdf)
- Gobierno del Perú (2021). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General*. Ministerio de Justicia y Derecho Humanos. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/TUO-27444-PROCED-ADMINISTRA-Final.pdf>
- Gonzales, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Guerra, L. (2022). *Facultades de la Administración Tributaria* [Tesis para optar al grado de Magíster en Tributación, Universidad de Chile]. Repositorio Académico Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/194477/Tesis%20-%20Luis%20Guerra%20Tapia%20-%20Parte%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guía de simplificación administrativa (2017). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165665/Gui%CC%81a%20de%20simplificacio%CC%81n%20administrativa%20y%20determi>

[nacio%CC%81n%20de%20costos%20de%20procedimientos%20administrativos%20y%20servicios%20prestados%20en%20exclusividad%20-%20Gobierno%20Local.pdf.pdf](#)

Hall, R. (1981). *Organizaciones, estructura y proceso*.  
<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2019/08/hall-orgs.-estruc-y-proc-cap-11.pdf>

Hernández, O. (2021) *Revista Cubana de Medicina General Integral*  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002#:~:text=Muestreo%20por%20conveniencia%3A%20La%20muestra,que%20establecen%20criterios%20a%20seguir.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002#:~:text=Muestreo%20por%20conveniencia%3A%20La%20muestra,que%20establecen%20criterios%20a%20seguir.)

Huamán, Y. (2021). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Pimentel (Tesis para obtener el título profesional)*. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55250/Huaman\\_OYV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55250/Huaman_OYV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hurtado, C. y Zapana, E. (2022). *Sistema de Gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba – Lima*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración]. Repositorio Digital UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92307>

Koontz, H. y Weihrich, H. (1999) *Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y Otárola Ltda., para implementar las respectivas descripciones de cargo*.  
[http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas\\_Luis\\_Jos%C3%A9.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf)

Lamadrid, P. (2021). *Flujograma para control interno de plazos de entrega en trámites administrativos en una entidad pública de Piura*. [Tesis para optar el título de Administrador, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio UNP.

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5184/TSP\\_AE\\_2116.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5184/TSP_AE_2116.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

León, D. (2024). *Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites administrativos en una municipalidad de la provincia de Ascope, 2023 – Trujillo*. [Tesis para optar el grado de maestría en Gestión Pública]. Repositorio Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135175>

Ley N° 27444. *Ley de procedimiento administrativos general*. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810>

Lopez, A. (2023). *¿Problemas con la declaración del SAT? Estas son las fallas que presenta su plataforma*. <https://www.elfinanciero.com.mx/mis-finanzas/2023/03/23/sat-declaracion-anual-2023-errores-en-la-plataforma-impiden-el-tramite/>

Lopez, J.; Bernal, F. y Zevallos, L. (2020). *La auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo periodo 2018*. [Tesis para optar el título de Administrador, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4601/UNU\\_ADMINISTRACION\\_2020\\_T\\_JHOSTIN-LOPEZ\\_FRANCIS-BERNAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4601/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_JHOSTIN-LOPEZ_FRANCIS-BERNAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, M. (2023) *Eficacia de las soluciones jurídicas y administrativas en la cartera morosa del estado adoptadas durante las vigencias 2016 al 2020 para evitar el fenómeno de prescripción y caducidad de la acción de cobro del impuesto predial en el Municipio de Pereira*. [Tesis para optar el grado de Maestra en Derecho Tributario, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio UEXT. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/550942f1-6a2f-4962-891f-c460443e6e7f/content>

- Meca, F. (2019). *Gestión de calidad en trámite documentario en Empresas Privadas*. [Tesis para optar el título de Administrador, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1987/ADM-MEC-ROS-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, J. (2020). *Defensa del contribuyente ante el servicio de administración tributaria*. [Tesis para optar el grado de Maestra en Tributación, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio BUAP. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/1f0c8d15-273c-4c3e-8509-3ab341065a08/content>
- Ministerio de Economía y Finanzas. Guía para la orientación y atención al contribuyente del impuesto predial. [https://mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia\\_orientacion\\_y\\_atencion\\_contribuyente\\_IP.pdf](https://mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_orientacion_y_atencion_contribuyente_IP.pdf)
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2022). *Trámites y Servicios a las personas*. <https://www.mideplan.go.cr/tramites-y-servicios-las-personas>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. *Guía para la orientación y atención del contribuyente (IP)*. [https://mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia\\_orientacion\\_y\\_atencion\\_contribuyente\\_IP.pdf](https://mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_orientacion_y_atencion_contribuyente_IP.pdf)
- Morón, J. *El plazo administrativo (con especial referencia al Derecho Comparado)*. [En línea]. <https://www.carm.es/chac/interleg/arti0006.htm>
- Muñoz, G. (2001) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/download/6019/7678>
- Observatorio de Servicios Públicos. Recepción de documentos y solicitudes. Gobierno de la República Dominicana. <https://observicios.gob.do/services/4217>

- Ortiz, J. (2019). *Mejoramiento de la gestión de la gerencia de rentas y administración tributaria de la municipalidad distrital de san miguel de la provincia de Lima – Lima*. [Tesis para optar el título de Administrador, Universidad de Lima]. Repositorio ULIMA. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8808/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, M. (2023). *Modelo de gestión tributaria que permita la obtención de beneficios tributarios de la red de unidades educativas ignacianas del Ecuador* [Trabajo de titulación modalidad Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Tributaria, Universidad Central de Ecuador] Repositorio Institucional Universidad Central de Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/af1c9d65-f487-4a12-871f-29ed08b57702>
- Pavel (2018). *Importancia de las organizaciones*. [En línea]. <https://definicion.de/infraestructura/>
- Pedrosa, S. (2020). *Gestión de cobros*. [En línea]. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>
- Pérez, J. Gardey, A. (2022) *Procedimiento Administrativo*. [En línea]. <https://definicion.de/procedimiento-administrativo/>
- Pérez, J. y Merino, M (2020). *Definición de Infraestructura*. [En línea]. <https://definicion.de/infraestructura/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2022). *Recaudación*. [En línea]. <https://definicion.de/recaudacion/>
- Schettini, P. y Cortazzo, I. 2015. *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49017>
- Servicio de Administración Tributaria (2022). *Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA 2022*. Municipalidad Provincial de Ica. <https://www.gob.pe/institucion/servicio-de-administracion-tributaria-de->

[ica-sat-ica/informes-publicaciones/5002641-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-2022-sat-ica](https://www.sat-ica.gov.ec/informes-publicaciones/5002641-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-2022-sat-ica)

UNIR La Universidad En Internet (2021) *Control de Gestión*.  
<https://www.unir.net/empresa/revista/control-de-gestion/>

Urgiles, J. (2024). *Determinantes del incumplimiento tributario de los contribuyentes del cantón La Troncal en Ecuador y una propuesta para superarlos*. – Buenos Aires. [Tesis para optar el grado doctoral]. Repositorio Institucional de la UNLP.  
<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/177822>

Westreicher, G. (2020). *Documento*. [En línea].  
<https://economipedia.com/definiciones/documento.html>

Zendesk (2023). *¿Qué es un formulario?* Blog de zendesk.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-un-formulario/>

Zonaeconomica. (2023) "*Concepto de Control*" [En línea].

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de categorización apriorística o cualitativa

**Título:** Gestión del servicio de administración tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025

**Responsables:** Flores Gomez, Angie Liliana y Ramirez Ramos, Shadya Astrid

**Tabla 7**

*Matriz de categorización apriorística o cualitativa*

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>SINTESIS DE SITUACION PROBLEMÁTICA</p> <p>El Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT ICA) en la actualidad atraviesa diversos inconvenientes, obstáculos, y lo más característico es la carga altísima de trámites administrativos sobre los tributos municipales y por ende la dependencia que está a cargo no puede responder en los</p>	<p>¿Cuál es la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Evaluar la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.</p>	<p>Gestión del Servicio de Administración Tributaria</p> <p>Organización</p> <p>Infraestructura</p> <p>Control de gestión</p> <p>Trámites Administrativos</p> <p>Plazos establecidos por la norma</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Teoría fundamentada</p> <p><b>Población y muestra.</b></p> <p><b>Población:</b> Trabajadores del SAT Ica.</p> <p><b>Muestra:</b> 3 trabajadores del SAT Ica. 3 documentos normativos. 3 observaciones directas.</p> <p><b>Técnicas de instrumentos.</b></p>
	<p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>¿Cómo procede la Subgerencia de Asesoramiento del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos</p>	<p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>Analizar el procedimiento de la Subgerencia de Asesoramiento del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites</p>		

<p>plazos determinados, por lo cual existe un fastidio o descontento por parte de los contribuyentes</p>	<p>de los contribuyentes de Ica, 2025?</p> <p>¿Cómo actúa la Defensoría del Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025?</p> <p>¿Cómo se desempeña Mesa de partes del Servicio de Administración Tributaria frente a los Trámites Administrativos de los Contribuyentes de Ica, 2025?</p>	<p>administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.</p> <p>Analizar la actuación de la Defensoría del Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.</p> <p>Analizar el rol de mesa de partes del servicio de Administración Tributario frente a los Trámites Administrativos de los contribuyentes de Ica, 2025.</p>	<p>Plazos de respuesta a los contribuyentes</p> <p>Recepción de documentos y solicitudes</p> <p>Orientación y atención al contribuyente</p>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista Análisis Documental Observación</p> <p><b>Instrumentos:</b> Guía Entrevista Guía de Análisis Documental Guía de Análisis de Observación</p>
--	--	---	---	---

## **Anexo 2: Instrumentos de recolección de información**



# UNIVERSIDAD **AUTÓNOMA** DE ICA

## **GUIA DE ENTREVISTA**

Consentimiento informado: La entrevista a realizarse es para poder contribuir con la investigación de tesis de las alumnas Angie Liliana Flores Gomez y Shadya Astrid Ramírez Ramos de la Universidad Autónoma de Ica, dicha investigación se titula “GESTION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA FRENTE A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LOS CONTRIBUYENTES DE ICA, 2024”. Por ello, la información proporcionada será solo para uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

### **Datos del Entrevistado**

Nombre:

Cargo: SUBGERENTE DE ASESORAMIENTO

Centro de trabajo: SAT - ICA

### **SUBGERENCIA DE ASESORAMIENTO**

- 1.- ¿Cuál es la gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes actualmente?
  
- 2.- ¿Que problemas son más recurrentes según las quejas y reclamos de los contribuyentes?
  
- 3.- ¿Qué iniciativas se están llevando a cabo para agilizar la resolución de trámites administrativos?
  
- 4.- ¿Cómo se gestionan los tramites que reciben de los contribuyentes?

5.- ¿Qué medidas se están implementando para asegurar el cumplimiento de los plazos administrativos?

6.- ¿Existe carga administrativa en la Subgerencia de Asesoramiento que afecte la eficiencia del servicio?



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## GUIA DE ENTREVISTA

Consentimiento informado: La entrevista a realizarse es para poder contribuir con la investigación de tesis de las alumnas Angie Liliana Flores Gomez y Shadya Astrid Ramírez Ramos de la Universidad Autónoma de Ica, dicha investigación se titula “GESTION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA FRENTE A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LOS CONTRIBUYENTES DE ICA, 2024”. Por ello, la información proporcionada será solo para uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

### Datos del Entrevistado

Nombre:

Cargo: DEFENSORIA AL CONTRIBUYENTE

Centro de trabajo: SAT - ICA

### DEFENSORÍA AL CONTRIBUYENTE

- 1.- ¿De qué manera contribuye la Defensoría al Contribuyente frente a los trámites administrativos?
- 2.- ¿Qué canales están disponibles para que los contribuyentes se comuniquen con la defensoría al contribuyente y presenten sus consultas o quejas?
- 3.- ¿Qué dificultades específicas han sido identificadas a través de las quejas y reclamaciones presentadas por los contribuyentes?
- 4.- ¿Qué medidas podrían implementarse para reducir los tiempos de respuesta y simplificar los procedimientos administrativos desde la perspectiva de la Defensoría del contribuyente?

5.- ¿Cómo puede la Defensoría del Contribuyente del SAT apoyar a los contribuyentes que enfrenten dificultades para cumplir con sus obligaciones tributarias?

6.- ¿Qué plazos tiene la Defensoría del Contribuyente para resolver las quejas y reclamos presentados por los contribuyentes? ¿Cómo se comunica la Defensoría con los contribuyentes sobre el resultado de sus quejas y reclamos?



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## GUIA DE ENTREVISTA

Consentimiento informado: La entrevista a realizarse es para poder contribuir con la investigación de tesis de las alumnas Angie Liliana Flores Gomez y Shadya Astrid Ramírez Ramos de la Universidad Autónoma de Ica, dicha investigación se titula “GESTION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA FRENTE A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LOS CONTRIBUYENTES DE ICA, 2024”. Por ello, la información proporcionada será solo para uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

### Datos del Entrevistado

Nombre:

Cargo: MESA DE PARTES

Centro de trabajo: SAT - ICA

### PLATAFORMA (MESA DE PARTES)

- 1.- ¿Cómo está estructurada, la mesa de partes del SAT para recibir y gestionar los trámites administrativos?
- 2.- ¿Cuáles son los pasos principales que deben seguir los contribuyentes para completar un trámite administrativo?
- 3.- ¿Cuáles son los trámites administrativos más comunes que presentan?
- 4.- ¿Cuáles son los formularios que se deben presentar en mesa de partes para los diferentes trámites administrativos en el SAT?
- 5.- ¿Cuántos trámites administrativos se presentan al día en el Servicio de Administración Tributaria?

6.- ¿Existe alguna plataforma para presentar de manera virtual los trámites administrativos?



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

### INVESTIGADORES:

- Flores Gomez Angie Liliana
- Ramírez Ramos Shadya Astrid

### CRITERIOS GENERALES:

- Rigurosidad
- Respeto a la propiedad intelectual

### ANÁLISIS DIRECTO DE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS EN BASE A LA PROBLEMÁTICA:

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	OBSERVACIÓN	CONCLUSION
Gestión del Servicio de Administración Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Control de gestión</li> </ul>	El SAT ICA presenta una estructura organizada y regulada por su TUPA y las Ordenanzas Municipales. Sin embargo, aun así, enfrenta limitaciones por la falta de personal y recursos tecnológicos, lo que hace que genere demoras en la atención al contribuyente.	Se requiere fortalecer el área administrativa y modernización en tecnológica para poder lograr una gestión más eficiente y reducir los tiempos de atención a los contribuyentes.
Trámites Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazos establecidos por la norma</li> <li>- Plazos de respuesta a los contribuyentes</li> </ul>	Los procedimientos y los plazos están definidos por la Ley, pero en la realidad no siempre se cumplen debido a	Es necesario optimizar la gestión de los plazos y digitalizar los procesos para poder agilizar los trámites y brindar

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de documentos y solicitudes</li>   <li>- Orientación y atención al contribuyente</li> </ul>	<p>la sobrecarga laboral que existe. La recepción de documentos funciona, pero sería necesario implementar sistemas digitales para el seguimiento de los expedientes y mejorar la orientación al usuario.</p>	<p>una atención más rápida y clara a los contribuyentes</p>
--	--	---	---



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## GUÍA DE ANÁLISIS DE OBSERVACIÓN

### INVESTIGADORES:

- Flores Gomez Angie Liliana
- Ramírez Ramos Shadya Astrid

### CRITERIOS GENERALES:

- Rigurosidad
- Respeto a la propiedad intelectual

### ANÁLISIS DIRECTO DE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS EN BASE A LA PROBLEMÁTICA

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	OBSERVACIÓN	CONCLUSION
Gestión del Servicio de Administración Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Control de gestión</li> </ul>	Se observo que el SAT Ica cuenta con una estructura organizada, donde cada área cumple su función, en base al control de gestión se realiza parcialmente de manera manual ya que no existe un sistema digital que permita el seguimiento en tiempo real de expedientes.	En conclusión, la organización actualmente del SAT es muy funcional cuenta con una infraestructura adecuada para los trabajadores, también se puede evidenciar que necesitan modernizarse implementar sistema donde los contribuyentes puedan monitorear sus tramites
Trámites Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazos establecidos por la norma</li> </ul>	Se observo la demora en la emisión de resoluciones y respuestas, de las	En conclusión, es necesario que se garantice el cumplimiento de los plazos

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazos de respuesta a los contribuyentes</li> <li>- Recepción de documentos y solicitudes</li> <li>- Orientación y atención al contribuyente</li> </ul>	<p>solicitudes que son presentadas por los contribuyentes. Se observo que el proceso de recepción es ordenado, asimismo el personal brinda una orientación cordial.</p>	<p>establecidos por la normativa y así evitar demoras para que mejore la satisfacción de los contribuyentes.</p>
--	--	---	--

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: GESTIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA FRENTE A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LOS CONTRIBUYENTES DE ICA - 2024

Nombre del Experto: ADOLFO GUILLERMO GAVILAN ORÉ

##### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

NINGUNA

*[Handwritten signature]*  
 Apellidos y Nombres del validador: GAVILAN ORÉ ADOLFO GUILLERMO  
 Grado académico: DOCTOR  
 N° DNI: 21447220

A. Guillermo Gavilán Ore  
 ABOGADO  
 REG. C.A.I. N° 2010





**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: GESTION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION  
TRIBURARIA FRENTE A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LOS  
CONTRIBUYENTES DE ICA - 2024

Nombre del Experto: PACHECO SAAVEDRA PATRICIA DEL PILAR

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en	CUMPLE	

	aspectos teóricos del tema investigado		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA

.....  
 Dra. Patricia Del Pilar Pacheco Saavedra  
 ABOGADA  
 Apellidos y Nombres del validador: PACHECO SAAVEDRA PATRICIA DEL PILAR  
 Grado académico: Abg. M.G. GESTION PUBLICA  
 N°. DNI: 43562976



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: GESTIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA FRENTE A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LOS CONTRIBUYENTES DE ICA - 2024

Nombre del Experto: LUIS MOISES MORA PORTAL

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

NINGUNA

*L. Moises Mora Portal*  
 Reg. C.A.L. N° 4709  
 ABOGADO

Apellidos y Nombres del validador: MORA PORTAL LUIS MOISES  
 Grado académico: MAESTRO EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA.  
 N° DNI: 70114630





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, [Firma]  
identificado con DNI N°: [DNI] y domicilio en [Domicilio], en calidad de participante en la investigación titulada "Gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los trámites administrativos de los contribuyentes de ICA - 2024", conducida por Angie Lilliana Flores Gomez y Shadya Astrid Ramírez Ramos, doy mi consentimiento para participar en una entrevista en relación con dicho estudio.

Entiendo que mi participación en la entrevista será grabada y/o transcrita para ser analizada con fines académicos y de investigación. Estoy consciente de que mis respuestas serán utilizadas únicamente con propósitos relacionados con el estudio.

Asimismo, entiendo que mi participación es voluntaria y que en cualquier momento tengo el derecho de negarme a responder preguntas adicionales o retirarme de la entrevista sin ninguna consecuencia negativa.

Fecha: 11-07-2024

Firma: [Firma]



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, [Redacted],  
identificado con DNI N°: [Redacted] y domicilio en [Redacted],  
en calidad de participante en la  
investigación titulada "Gestión del Servicio de Administración Tributaria frente a los  
trámites administrativos de los contribuyentes de ICA - 2024", conducida por Angie  
Liliana Flores Gomez y Shadya Astrid Ramirez Ramos, doy mi consentimiento para  
participar en una entrevista en relación con dicho estudio.

Entiendo que mi participación en la entrevista será grabada y/o transcrita para ser  
analizada con fines académicos y de investigación. Estoy consciente de que mis  
respuestas serán utilizadas únicamente con propósitos relacionados con el estudio.

Asimismo, entiendo que mi participación es voluntaria y que en cualquier momento  
tengo el derecho de negarme a responder preguntas adicionales o retirarme de la  
entrevista sin ninguna consecuencia negativa.

Fecha: 11/07/2024

Firma: [Handwritten Signature]




## Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud



### 1768340679\_TESIS FLORES GOMEZ ANGIE LILIANA - RAMIREZ RAMOS SHADYA.docx

 2026

 2026

 Universidad Autónoma de Ica

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:546278350

Fecha de entrega

14 ene 2026, 5:48 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 ene 2026, 8:33 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

1768340679\_TESIS FLORES GOMEZ ANGIE LILIANA - RAMIREZ RAMOS SHADYA.docx

Tamaño del archivo

2.9 MB

83 páginas

13.547 palabras

82.821 caracteres






## 9% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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.

### Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	Internet	www.repositorio.autonomaedica.edu.pe	2%
<b>2</b>	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	2%
<b>3</b>	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
<b>4</b>	Internet	hdl.handle.net	<1%
<b>5</b>	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
<b>6</b>	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
<b>7</b>	Trabajos entregados	Universidad Continental on 2023-11-02	<1%
<b>8</b>	Trabajos entregados	udep on 2021-06-15	<1%
<b>9</b>	Trabajos entregados	Universidad de Chile - CN-038051 on 2023-03-13	<1%
<b>10</b>	Trabajos entregados	Universidad de Guayaquil on 2023-08-10	<1%
<b>11</b>	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-09-27	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-13	<1%
13	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2024-04-15	<1%
15	Internet	docplayer.es	<1%
16	Trabajos entregados	Integración con LMS Moodle on 2025-12-19	<1%
17	Trabajos entregados	Integración con LMS Moodle on 2025-12-23	<1%
18	Publicación	Restán Alvarez, María Camila   Lozano Diaz, Liney María   Llorente Ávila, Serlis Iv...	<1%
19	Trabajos entregados	Universidad Señor de Sipan on 2023-12-07	<1%
20	Internet	repositorio.unjpsc.edu.pe	<1%