

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**TESIS**

**LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS  
MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO- ILAVE,**

**2025**

**PRESENTADA POR:**

**JACOBO CACERES HUACCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2026**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



2.6%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 31 MAR 2026, 12:02 PM

### Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
0.31%

● CHANGED TEXT  
2.29%

## Report #32218741

JACOBO CACERES HUACCA // LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO-ILAVE, 2025 RESUMEN La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional.


La muestra estuvo conformada por 48 contribuyentes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado. Para el análisis

estadístico se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia del 5%. Los resultados descriptivos mostraron que la gestión tributaria municipal es percibida mayoritariamente en un nivel regular por el 45,83% de los encuestados, mientras que el 31,25% la calificó como buena y el 22,92% como mala. En cuanto a la recaudación de arbitrios municipales, el 58,33% la percibió en un nivel regular, el 25% en un nivel bueno y el 16,67% en un nivel malo. En el análisis inferencial se determinó una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales ( $Rho = 0,782$ ;  $p = 0,000$ ). Asimismo, se identificaron relaciones positivas altas entre l


**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**TESIS**  
**LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS**  
**MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO - ILAVE,**  
**2025**  
**PRESENTADA POR:**  
**JACOBO CACERES HUACCA**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:   
Dra. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

PRIMER MIEMBRO

:   
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:   
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:   
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Economía

Puno, 09 de abril del 2026

## DEDICATORIA

Dedico la presente tesis, en primer lugar, a Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para perseverar en cada etapa de mi formación profesional.

A mis señores padres, por su apoyo incondicional, sus enseñanzas y valores inculcados, que han sido el pilar fundamental para alcanzar este logro académico. A mi familia, por su comprensión, aliento constante y confianza depositada en mí durante todo este proceso.

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Privada San Carlos, por brindarme una sólida formación profesional que contribuye a mi desarrollo personal y al progreso de mi región.

Asimismo, agradezco a la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas, por los conocimientos impartidos y la formación académica recibida a lo largo de mi carrera universitaria.

De manera especial, extiendo mi reconocimiento a los miembros del jurado, por su tiempo, dedicación y valiosos aportes brindados durante todo el proceso de la presente investigación, los cuales permitieron fortalecer y mejorar la calidad del trabajo realizado.

Finalmente, agradezco a mi asesor de tesis, por su orientación, acompañamiento constante y apoyo académico, fundamentales para la culminación exitosa de esta investigación.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>14</b>
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>20</b>
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>23</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>27</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>27</b>
<b>3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>28</b>
<b>3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>30</b>

<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>33</b>
4.1.1. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO	33
4.1.2. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS GENERAL	36
4.1.3. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN	37
4.1.4. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	38
4.1.5. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	40
4.1.6. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	41
4.1.7. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN	43
4.1.8. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3	44
4.1.9. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DEL CONTROL TRIBUTARIO	46
4.1.10. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4	47
<b>4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>49</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>54</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01:</b> Variable gestión tributaria municipal	33
<b>Tabla 02:</b> Variable recaudación de arbitrios municipales	34
<b>Tabla 03:</b> Análisis estadístico de relación que existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales	36
<b>Tabla 04:</b> Planificación	37
<b>Tabla 05:</b> Análisis estadístico de relación que existe entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales	39
<b>Tabla 06:</b> Organización	40
<b>Tabla 07:</b> Análisis estadístico de relación que existe entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales	42
<b>Tabla 08:</b> Dirección	43
<b>Tabla 09:</b> Análisis estadístico de relación que existe entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales	45
<b>Tabla 10:</b> Control tributario	46
<b>Tabla 11:</b> Análisis estadístico de relación que existe entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01:</b> Llenado del cuestionario de parte del trabajador de la Municipalidad	64
<b>Figura 02:</b> Frontis de la Municipalidad	64
<b>Figura 03:</b> Llenado del cuestionario de parte de una trabajadora de la Municipalidad	65
<b>Figura 04:</b> Aplicación del cuestionario	65

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, 2025	60
<b>Anexo 02:</b> Instrumento de recolección de datos- Cuestionario	62
<b>Anexo 03:</b> Fotografías	64

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 48 contribuyentes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado. Para el análisis estadístico se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia del 5%. Los resultados descriptivos mostraron que la gestión tributaria municipal es percibida mayoritariamente en un nivel regular por el 45,83% de los encuestados, mientras que el 31,25% la calificó como buena y el 22,92% como mala. En cuanto a la recaudación de arbitrios municipales, el 58,33% la percibió en un nivel regular, el 25% en un nivel bueno y el 16,67% en un nivel malo. En el análisis inferencial se determinó una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales ( $Rho = 0,782$ ;  $p = 0,000$ ). Asimismo, se identificaron relaciones positivas altas entre la recaudación y las dimensiones de planificación ( $Rho = 0,738$ ), organización ( $Rho = 0,703$ ), dirección ( $Rho = 0,749$ ) y control tributario ( $Rho = 0,795$ ). Se concluye que la gestión tributaria municipal se relaciona significativamente con la recaudación de arbitrios municipales, siendo el control tributario la dimensión con mayor asociación, por lo que su fortalecimiento contribuiría a mejorar el cumplimiento de los contribuyentes y la eficiencia recaudatoria.

**Palabras clave:** Control tributario, Gestión tributaria municipal, Planificación tributaria, Recaudación de arbitrios.

## ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between municipal tax management and the collection of municipal service fees (arbitrios) in the Provincial Municipality of El Collao – Ilave, 2025. The study was conducted under a quantitative approach, basic type, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The sample consisted of 48 taxpayers, selected through non-probabilistic sampling. The survey technique was applied, using a structured questionnaire as the data collection instrument. For statistical analysis, Spearman's Rho coefficient was used, considering a significance level of 5%.

The descriptive results showed that municipal tax management was mainly perceived at a regular level by 45.83% of respondents, while 31.25% rated it as good and 22.92% as poor. Regarding the collection of municipal service fees, 58.33% perceived it at a regular level, 25% at a good level, and 16.67% at a poor level. Inferential analysis revealed a high and statistically significant positive relationship between municipal tax management and the collection of municipal service fees ( $Rho = 0.782$ ;  $p = 0.000$ ). Likewise, high positive relationships were identified between fee collection and the dimensions of planning ( $Rho = 0.738$ ), organization ( $Rho = 0.703$ ), management/leadership ( $Rho = 0.749$ ), and tax control ( $Rho = 0.795$ ). It is concluded that municipal tax management is significantly related to the collection of municipal service fees, with tax control being the dimension showing the strongest association. Therefore, strengthening tax management processes would contribute to improving taxpayer compliance and enhancing the efficiency of municipal revenue collection.

**Keywords:** Tax control, Municipal tax management, Tax planning, Collection of fees.

## INTRODUCCIÓN

La gestión tributaria municipal constituye uno de los pilares fundamentales para el sostenimiento financiero de los gobiernos locales, ya que a través de ella se asegura la recaudación de recursos necesarios para la prestación de servicios públicos básicos y el desarrollo local. En este contexto, los arbitrios municipales representan una fuente importante de ingresos, destinados principalmente a financiar servicios como limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana. Sin embargo, en muchas municipalidades del país, la recaudación de arbitrios enfrenta dificultades asociadas a deficiencias en la gestión tributaria, baja cultura de pago, debilidades administrativas y limitada confianza de los contribuyentes en la gestión municipal.

En el ámbito nacional, diversos estudios han evidenciado que una gestión tributaria ineficiente repercute directamente en bajos niveles de recaudación, afectando la capacidad operativa de las municipalidades para atender las demandas de la población. Factores como una planificación deficiente, una organización inadecuada, limitaciones en la dirección institucional y un control tributario poco riguroso influyen negativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta problemática se intensifica en contextos locales donde los recursos son limitados y la dependencia de los ingresos propios resulta crucial para garantizar la sostenibilidad de los servicios municipales.

La Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave no es ajena a esta realidad, ya que se observa que la recaudación de arbitrios municipales presenta un comportamiento intermedio, lo que evidencia la necesidad de analizar de manera sistemática cómo la gestión tributaria municipal se relaciona con el nivel de recaudación. Comprender esta relación resulta fundamental para identificar los aspectos de la gestión que requieren fortalecimiento y para orientar la toma de decisiones hacia una administración tributaria más eficiente y transparente.

En este marco, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025. Para ello, el estudio se desarrolla bajo

un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, permitiendo analizar la asociación entre ambas variables y sus dimensiones. El trabajo de investigación se estructura en cuatro capítulos: el primer capítulo aborda el planteamiento del problema, la formulación, los antecedentes y los objetivos; el segundo desarrolla el marco teórico, marco conceptual y la hipótesis; el tercero describe la metodología de la investigación; el cuarto presenta y analiza los resultados obtenidos, la validación de la hipótesis y la discusión de resultados; concluyendo con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel internacional, la calidad de los servicios públicos ha puesto en primer plano el cumplimiento del rol que realiza las municipalidades en su capacidad para gestionar y recaudar sus propios tributos, es claro que los ingresos que recibe la municipalidad por concepto de arbitrios son reducidos, por lo que conlleva a evidenciar la limitada capacidad de invertir en servicios básicos y mejoras para la ciudad, como parques, jardines, pistas y veredas. En este marco, organismos internacionales como CAF (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe) han señalado la necesidad de fortalecer a los gobiernos locales mediante la mejora de la recaudación de impuestos propios y el uso de herramientas de gestión más modernas (digitalización de catastros, fortalecimiento de capacidades, mejor atención al contribuyente) como condición clave para cerrar brechas de desigualdad y enfrentar retos como el cambio climático

En el Perú, la Ley de Tributación Municipal, aprobada mediante Decreto Legislativo N.º 776, establece que las municipalidades perciben ingresos tributarios a través de impuestos, contribuciones y tasas, dentro de las cuales se encuentran los arbitrios municipales. Estos arbitrios constituyen tasas que se cobran a los contribuyentes por la prestación o mantenimiento de servicios públicos específicos, tales como limpieza pública, parques y jardines y seguridad ciudadana, cuya estructura de costos y distribución debe guardar relación con el servicio efectivamente brindado.

Sin embargo, diversos análisis recientes muestran que la tributación municipal tiene un peso muy reducido dentro del sistema fiscal peruano. El estudio de Mendoza (2024) evidencia que, aunque la recaudación municipal total ha mostrado cierta tendencia creciente, su participación en el total de la recaudación tributaria nacional se mantiene en torno al 2,4–3,2 %, y apenas alcanza alrededor del 0,4 % del PBI, lo que revela una capacidad crónicamente limitada de los gobiernos locales para generar recursos propios.

En el caso particular de los arbitrios municipales, la problemática se hace visible en la alta morosidad de los contribuyentes, la necesidad de recurrir a campañas de beneficios y condonaciones para incentivar el pago, y la brecha entre el costo real de los servicios (limpieza pública, serenazgo, parques y jardines) y los montos efectivamente recaudados. Esto genera tensiones financieras en los gobiernos locales, que se traducen en servicios de baja calidad, atrasos en pagos a proveedores y dependencia creciente de transferencias del gobierno central, debilitando la autonomía económica municipal

La Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, en el departamento de Puno, comparte muchas de las características de precariedad fiscal descritas para el conjunto de gobiernos locales del país, pero presenta además particularidades propias asociadas a su estructura socioeconómica, nivel de ingresos de la población, condiciones de informalidad y cultura tributaria. Investigaciones previas realizadas en esta municipalidad han identificado problemas específicos de morosidad en el pago de tributos municipales, limitaciones en el conocimiento de la normativa tributaria por parte de los contribuyentes y dificultades recurrentes en la gestión de la deuda tributaria (Cama, 2018).

Estas limitaciones de gestión tributaria impactan directamente en los niveles de recaudación de arbitrios municipales y, en consecuencia, en la capacidad de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave para financiar adecuada y oportunamente los servicios públicos que justifican el cobro de dichas tasas. A pesar de contar con un marco normativo que le otorga competencias para crear, administrar y recaudar estos tributos, la municipalidad no logra traducir plenamente ese potencial en ingresos efectivos, manteniendo una brecha entre lo programado y lo recaudado, así como entre la demanda

ciudadana de servicios y los recursos disponibles para atenderla. En este escenario, surge la necesidad de analizar de manera sistemática cómo se está desarrollando la gestión tributaria en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave y en qué medida dicha gestión se relaciona con la recaudación de arbitrios municipales en el año 2025.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?

### **Problemas específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?
2. ¿Qué relación existe entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?
3. ¿Qué relación existe entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?
4. ¿Qué relación existe entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **Antecedentes internacionales**

Soto et al. (2021), en su trabajo consideraron como objetivo el de brindar propuestas para mejorar la recaudación municipal, para conseguir ello se planteó una planificación estratégica, que permitió estratificar las organizaciones, consiguiendo como resultado que se pueda agrupar en 5 bloques a las entidades, para eso se hizo uso de una metodología cuantitativa, puesto que se analizó cómo funciona cada una de estas entidades sobre la recaudación municipal, del análisis de la información y de la observación se han obtenido como resultados la necesidad de visibilizar el tema a nivel nacional, así como tener acceso rápido que incentiven con costos bajos a los contribuyentes que permitan poder mejorar el tema de recaudación municipal.

## Antecedentes nacionales

Huamani, (2021) en su trabajo considero como objetivo determinar la relación entre la cultura tributaria y la recaudación de tributos municipales, a fin de poder cumplir con este objetivo trazado se ha utilizado una metodología de diseño no experimental y de nivel correlacional, para esto se aplicó el cuestionario como instrumento a la muestra que estaba conformada por 40 personas, de la aplicación de este instrumento se obtuvo como resultados un coeficiente de correlación de 0.670 demostrando que existe una correlación positiva alta, con lo que se concluye que la cultura tributaria tiene correlación positiva con la recaudación de tributos municipales.

Choque y Loayza (2025) consideraron como objetivo dentro de su trabajo al desarrollo sostenible y su relación con la recaudación de impuestos municipales, los cuales son factores claves para el desarrollo sostenible, para cumplir con el objetivo trazado se hizo uso de una metodología de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental y nivel correlacional, aplicando el cuestionario a la población conformada por 50 colaboradores, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.719 con lo que se concluye que la gestión de políticas tiene relación directa con el proceso de optimización de procesos de recaudación tributaria para el fortalecimiento del cumplimiento de las obligaciones tributarias formales municipales.

Machare (2025) planteo como objetivo dentro de su trabajo determinar la relación significativa que tiene la cultura tributaria y la recaudación de impuestos en contribuyentes, aplicó para esto una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica, de diseño no experimental, su instrumento fue el cuestionario el cual se aplicó a la muestra que estaba conformada por 384 contribuyentes, siendo que como resultado se obtuvo un valor de Rho de spearman de 0.505, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables objeto de estudio, ello permitió concluir que la ausencia de la cultura tributaria dificulta la recaudación de los impuestos.

Panduro (2025) estableció como objetivo de su trabajo determinar la relación entre las estrategias recaudatorias y el pago de los arbitrios, aplicando una metodología

compuesta por un enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental, aplico el instrumento que fue el cuestionario a 80 participantes, consiguiendo como resultado la relevancia de las estrategias recaudadoras dirigidas a los comerciantes, relacionadas al tema de pagos de arbitrios, teniendo como conclusión principal la relación entre las estrategias recaudadoras y el pago de arbitrios, obteniendo para ello un coeficiente de correlación de 0.926.

Lozada (2021) dentro de su trabajo de investigación considero como objetivo el proponer estrategias de soluciones para mejorar la recaudación de arbitrios municipales, para esto aplicó una metodología de tipo cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental, siendo la muestra constituida por contribuyentes a los cuales se les aplicó la encuesta, siendo una de las estrategias de mayor impacto la educación y orientación a la ciudadanía, así como los incentivos tributarios son factores que contribuyen a mejorar la recaudación municipal.

Salas y Portilla (2024) en su artículo consideraron como objetivo analizar cómo se genera el cobro de arbitrios municipales, hacia los contribuyentes, aplicando una metodología de análisis narrativa, incluyendo data de MyLOFT, Scielo y repositorios, del análisis efectuado a los estudios encontrados sobre este tema se tiene que los arbitrios municipales llegan a pertenecer a los servicios fiscales que las entidades ofrecen a la población, sin embargo a la fecha aún no se tiene fortalecido este tema, puesto que existen diversos factores administrativos que generan desconfianza y descontento de parte de la población, concluyendo del análisis efectuado que debe consolidarse un marco normativo relacionado a los arbitrios municipales que permitan tener una mejor conciencia sobre la efectividad de los servicios públicos brindados.

Suarez y Valera (2022) dentro de su tesis pusieron como objetivo determinar la relación que existe entre la recaudación tributaria de los arbitrios municipales y la ejecución del presupuesto, haciendo uso de una metodología de tipo aplicada, de nivel no experimental, diseño de investigación correlacional causal, de diseño transversal, así también el instrumento usado fue el cuestionario, obteniendo como resultado que la

relación entre las variables recaudación de arbitrios municipales y la ejecución presupuestal tiene una relación regular de 34.6%, lográndose comprobar la relación significativa entre las variables objeto de estudio, esto debido al coeficiente de correlación de 0.578.

Mori (2024) tuvo como objetivo determinar en qué medida los arbitrios inciden en la recaudación tributaria,; a fin de cumplir el objetivo planteado se aplicó el cuestionario como instrumento el cual se aplicó a 166 contribuyentes, cabe indicar que respecto a la parte metodológica se utilizó una metodología descriptiva – explicativo de carácter aplicada, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.513 entre los arbitrios municipales y la recaudación tributaria, lo que demostró que los contribuyentes poseen un nivel alto de conocimiento sobre los arbitrios, siendo que la recaudación se encuentra en un nivel medio, concluyéndose que la captación de los tributos municipales es muy importantes esto debido a que gracias a estos recursos se pueden mejorar los servicios y aportar en mayores investigaciones.

Izquierdo (2020), planteó como objetivo determinar de qué manera la gestión tributaria incide en la recaudación de los arbitrios, aplicando para esto una metodología de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de tipo transversal, su muestreo fue no probabilístico por conveniencia ya que solo se tomó a 25 trabajadores, consiguiendo como resultados un coeficiente de correlación de 0.538, lo que significa que existe una conformidad positiva considerable , concluyendo que a mejor gestión tributaria mejor se dará la recaudación de los arbitrio municipales.

Rojas y Barbaran (2021) en su artículo consigno como propósito identificar los principales nudos críticos en la gestión de la recaudación durante los últimos años, metodológicamente hizo uso de un enfoque descriptivo y cualitativo con diseño de revisión sistemática, siendo que como resultado se ha evidencia una seria de deficiencias administrativas, siendo que en los últimos años se ha agravado y presentado desatinos en el sistema tributario, no existiendo mecanismos efectivos que luche contra la

informalidad, evasión tributaria y corrupción , entre otros problemas que motiva la necesidad de edificar propuestas más efectivas o un nuevo sistema administrativo.

López ( 2022), en la investigación se consideró como objetivo determinar la relación en la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios en la municipalidad, considerando para este objetivo una metodología de enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental, estando la población conformada por 47 trabajadores, aplicándoles el instrumento que es el cuestionario; consiguiendo como resultado que la gestión tributaria se encuentra en un nivel malo por el 89.4% de la muestra, siendo que para el 95.7% de la muestra la recaudación tributaria se encuentra en un nivel regular, por lo que se concluye la existencia de una correlación positiva moderada entre la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios.

### **Antecedentes locales**

Zuñiga (2021), dentro de su tesis considero determinar a la influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial, para conseguir este objetivo se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, siendo la encuesta la técnica a utilizar, consiguiendo para esto datos los cuales fueron procesados estadísticamente obteniendo un coeficiente de correlación de 0.557, lo que demuestra la existencia de una correlación positiva entre la gestión tributaria y la recaudación de impuestos.

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025

### **- Objetivos específicos**

1. Establecer la relación entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.
2. Establecer la relación entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

3. Establecer la relación entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales de El Collao – Ilave, 2025.
4. Establecer la relación entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### **Gestión tributaria municipal**

La gestión tributaria municipal comprende el conjunto de procedimientos, normas, técnicas y acciones que ejecutan los gobiernos locales para administrar los tributos de su competencia. Incluye la identificación de contribuyentes, determinación de la obligación tributaria, recaudación, fiscalización, cobranza coactiva, actualización de registros y aplicación de sanciones cuando corresponda. Su finalidad es asegurar ingresos suficientes y sostenibles que permitan financiar los servicios públicos locales, promover el desarrollo territorial y garantizar el cumplimiento de la normativa tributaria. Una adecuada gestión tributaria se caracteriza por la eficiencia administrativa, transparencia, modernización tecnológica y la interacción permanente con el contribuyente. (Tapia y Coacalla, 2022)

##### **Planificación**

La planificación es la primera función del proceso administrativo y consiste en establecer objetivos organizacionales, analizar el entorno, evaluar recursos, definir estrategias y determinar acciones concretas para alcanzar las metas propuestas. Implica prever acontecimientos futuros, decidir cursos de acción alternativos, establecer prioridades y organizar los recursos disponibles, de manera que se reduzca la incertidumbre y se optimice la toma de decisiones. En las organizaciones públicas, la planificación contribuye a orientar las políticas, asignar recursos y mejorar la efectividad de los programas aplicados por la institución. (Koontz et al., 2012)

## **Organización**

Según De la Fuente y Montaña (2007) define a la organización como la función administrativa que se encarga de diseñar la estructura formal que distribuye funciones, responsabilidades, autoridad y relaciones entre las personas y unidades de una institución. Esta estructura permite coordinar esfuerzos, asignar recursos y establecer mecanismos que faciliten la ejecución de las actividades planificadas. Comprende aspectos como la división del trabajo, departamentalización, jerarquías, líneas de mando, comunicación interna y procedimientos operativos. Una buena organización garantiza eficiencia operativa, evita duplicidad de funciones, fortalece la coordinación y permite que la entidad alcance sus objetivos de manera ordenada.

## **Dirección**

La dirección es la función administrativa que implica orientar los esfuerzos humanos hacia el logro de los objetivos institucionales mediante el liderazgo, la motivación, la toma de decisiones y la comunicación efectiva. Comprende coordinar actividades, resolver conflictos, guiar al personal, incentivar el desempeño y establecer un clima organizacional favorable. Los directivos deben influir de manera positiva sobre sus equipos, generando compromiso y alineación con las metas establecidas. Esta función también involucra el ejercicio de autoridad, la evaluación de alternativas y la implementación de decisiones estratégicas que permitan alcanzar resultados óptimos. (Coulter, 2010)

## **Control**

El control es el proceso que permite evaluar si las actividades institucionales se ejecutan conforme a lo planificado, mediante la medición del desempeño, la comparación con estándares establecidos y la identificación de desviaciones. Su propósito es asegurar que los objetivos se cumplan y que los recursos se utilicen de manera eficiente. Incluye el establecimiento de indicadores, monitoreo permanente, aplicación de medidas correctivas y retroalimentación para mejorar procesos. Dentro del sector público, el control es indispensable para garantizar la transparencia, la responsabilidad administrativa, el uso adecuado del presupuesto y la mejora continua de los servicios. (Stoner et.al, 2017)

## **Recaudación de arbitrios municipales**

Según Domínguez et al. (2024) conceptualiza a la recaudación de arbitrios municipales como el proceso mediante el cual la municipalidad obtiene el pago de tasas que los ciudadanos están obligados a cancelar por la prestación o mantenimiento de servicios públicos locales, tales como limpieza pública, parques y jardines, serenazgo u otros servicios vinculados al bienestar de la comunidad. Este proceso comprende la elaboración del padrón de contribuyentes, determinación del monto a pagar, difusión de obligaciones, mecanismos de cobranza y fiscalización. Una recaudación eficiente permite asegurar la continuidad y calidad de los servicios municipales, así como el fortalecimiento de la autonomía económica del gobierno local.

## **Eficiencia en la recaudación**

La eficiencia en la recaudación se refiere a la capacidad de una entidad tributaria para obtener los ingresos previstos utilizando la menor cantidad de recursos posibles y alcanzando altos niveles de cumplimiento entre los contribuyentes. Implica optimizar procedimientos, reducir costos administrativos, aplicar tecnologías que faciliten el pago, mejorar la fiscalización, disminuir la evasión y promover la formalidad. Una administración tributaria eficiente no solo incrementa los ingresos, sino que también genera confianza en el sistema, favorece la transparencia y contribuye al desarrollo económico institucional y territorial. (Ccapia, 2024)

## **Cultura tributaria**

La cultura tributaria es el conjunto de valores, creencias, conocimientos y actitudes que posee una sociedad respecto a las obligaciones fiscales, y que influyen en el cumplimiento voluntario de los tributos. Se relaciona con la percepción ciudadana sobre la importancia de los impuestos, la legitimidad de la administración pública, la calidad de los servicios estatales y el nivel de conciencia cívica. Una sólida cultura tributaria promueve la responsabilidad fiscal, reduce la evasión, fortalece la relación entre el contribuyente y el Estado y contribuye a mejorar la gobernabilidad democrática. (Benito y Mamani, 2023)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **Confiabilidad del sistema informático tributario**

La confiabilidad del sistema informático tributario se refiere al grado en que la plataforma tecnológica utilizada para administrar y procesar información fiscal opera de manera segura, estable y sin errores. Esto implica que el sistema debe garantizar la integridad de los datos, disponibilidad continua, protección contra accesos no autorizados y resultados precisos en los cálculos y registros tributarios. Un sistema confiable permite que los contribuyentes realicen sus trámites con seguridad y que la administración tributaria tome decisiones basadas en información veraz y oportuna. (Laudon y Laudon, 2016)

### **Conocimiento en materia tributaria**

El conocimiento en materia tributaria comprende el dominio de las normas fiscales, procedimientos administrativos, obligaciones tributarias, bases imponibles, tipos de tributos y los criterios legales que regulan la recaudación. Involucra tanto el entendimiento conceptual como la habilidad práctica para aplicar correctamente la legislación vigente, interpretar disposiciones normativas y asesorar o gestionar adecuadamente asuntos tributarios. (Ríos, 2015)

### **Difusión en materia tributaria**

La difusión en materia tributaria consiste en las acciones orientadas a comunicar, informar y educar a la población sobre sus responsabilidades fiscales, los procesos administrativos, los beneficios del cumplimiento y los mecanismos disponibles para realizar trámites. Incluye campañas informativas, talleres, guías, material audiovisual, boletines y plataformas digitales cuyo propósito es reducir el desconocimiento de las obligaciones tributarias y fortalecer la relación entre el contribuyente y la administración pública. (Torgler, 2007)

### **Documentos de gestión vigentes**

Los documentos de gestión vigentes son aquellos instrumentos formales aprobados por una entidad pública que establecen su funcionamiento, políticas internas, estructura organizativa, procesos y procedimientos operativos. Entre ellos se incluyen los

reglamentos, manuales, directivas, organigramas, planes institucionales y cualquier norma administrativa con validez legal. Estos documentos orientan el accionar institucional y aseguran coherencia, transparencia y continuidad en la toma de decisiones. (Torgler,2007)

### **Estructura orgánica**

La estructura orgánica es la disposición formal de las unidades, áreas o departamentos que conforman una institución, junto con las relaciones jerárquicas y funcionales que existen entre ellas. Esta estructura define los niveles de autoridad, la distribución de responsabilidades, las líneas de coordinación, y permite organizar la institución de manera que sus procesos sean ejecutados con orden, eficiencia y coherencia. (Robbins y Coulter,2018)

### **Nivel de conocimiento**

El nivel de conocimiento hace referencia al grado de comprensión, dominio y manejo que posee una persona sobre un tema específico. Implica no solo la memorización de información, sino la capacidad de aplicar conceptos, resolver problemas, tomar decisiones fundamentadas y desempeñarse adecuadamente en un contexto determinado. En una organización, este nivel es clave para garantizar un desempeño efectivo del personal. (Dessler,2015)

### **Nivel de control y monitoreo**

El nivel de control y monitoreo se refiere a la intensidad y calidad con la que una institución supervisa sus actividades, procesos y resultados para asegurar que se ejecuten conforme a las normas y objetivos establecidos. Incluye la definición de indicadores, revisión periódica de avances, análisis de desviaciones y aplicación de acciones correctivas. Un nivel adecuado de control permite mejorar la eficiencia, prevenir irregularidades y fortalecer la transparencia institucional. (Stoner y Gilbert,1996)

### **Nivel de experiencia**

El nivel de experiencia es la cantidad y calidad de vivencias, prácticas y conocimientos adquiridos por una persona a lo largo del tiempo en el ejercicio de una determinada

actividad o función. Una mayor experiencia implica un mejor desenvolvimiento, mayor capacidad para anticipar problemas, tomar decisiones acertadas y ejecutar tareas con mayor seguridad y eficacia.(Chiavenato, 2009)

### **Nivel de liderazgo**

El nivel de liderazgo se relaciona con la habilidad de una persona para influir positivamente en otros, guiarlos hacia el cumplimiento de objetivos y mantener un clima de trabajo adecuado. Incluye competencias como comunicación efectiva, motivación, toma de decisiones, gestión de conflictos y capacidad para coordinar equipos. Un liderazgo sólido favorece la eficiencia institucional y el compromiso del personal. (Daft, 2016)

### **Nivel de procedimientos de recaudación**

El nivel de procedimientos de recaudación describe el grado de desarrollo, claridad y estandarización de las acciones que utiliza una entidad para obtener ingresos tributarios. Esto abarca los pasos para la emisión de valores, notificación de obligaciones, recepción de pagos, fiscalización, cobranza ordinaria y coactiva. Un nivel adecuado de procedimientos garantiza que la recaudación sea ordenada, eficiente y transparente. (Bird y Zolet, 2008)

### **Planes de trabajo**

Los planes de trabajo son instrumentos de planificación operativa que organizan y detallan las actividades que una institución o área ejecutará dentro de un periodo determinado. Incluyen metas, responsables, recursos necesarios, cronogramas e indicadores para evaluar el avance. Su función es orientar la acción institucional, facilitar la coordinación entre equipos y asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos. (Koontz y Wehrich,2012)

### **Presupuesto asignado**

El presupuesto asignado es el monto de recursos financieros que una institución destina a un área, programa o actividad durante un periodo específico. Este presupuesto permite financiar servicios, adquirir bienes, contratar personal y ejecutar proyectos. La adecuada

asignación presupuestal es fundamental para garantizar la continuidad operativa, la eficiencia en la gestión y el logro de resultados institucionales. (Mikesell, 2014)

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025

### **Hipótesis específicas**

1. Existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.
2. Existe relación significativa entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.
3. Existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.
4. Existe relación significativa entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, ubicada en el departamento de Puno. El estudio se centró específicamente en las áreas administrativas vinculadas a la gestión tributaria, tales como la Gerencia de Administración Tributaria, la Oficina de Recaudación y Rentas, Catastro, Tesorería y otras unidades que intervienen directa o indirectamente en los procesos de planificación, emisión, control y cobranza de arbitrios municipales. La población de estudio está constituida exclusivamente por los trabajadores administrativos de la municipalidad, debido a que ellos participan y conocen los procedimientos internos de gestión tributaria que influyen en la recaudación de arbitrios.

#### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

##### **Población**

La población del presente proyecto de investigación estuvo conformada por 64 trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave. Información que se obtuvo de la oficina de recurso humanos

##### **Muestra**

Se utilizó un muestreo probabilístico, específicamente el muestreo aleatorio simple, debido a que la población es accesible y los contribuyentes tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

El tamaño de la muestra se calculará empleando la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

N: población de contribuyentes

Z: nivel de confianza (1.96 para 95 %)

p: probabilidad de ocurrencia (0.5)

q: 1 – p (0.5)

e: margen de error (0.07)

La muestra fue estimada de acuerdo a la fórmula de tamaño de muestra estimando la proporción, fue de 48 trabajadores.

### **3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS**

#### **Métodos de la investigación**

##### **a. Enfoque**

El estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, ya que se recopilaban datos numéricos y medibles relacionados con la gestión tributaria y los niveles de recaudación de arbitrios. El análisis permitió establecer relaciones e identificar tendencias basadas en información objetiva.

##### **b. Tipo de investigación**

Se usó una investigación aplicada, porque busca resolver una problemática concreta de la municipalidad y generar propuestas de mejora para optimizar la recaudación de arbitrios municipales.

##### **c. Nivel de investigación**

El nivel fue correlacional, ya que se pretendió determinar la relación entre la gestión tributaria (variable independiente) y la recaudación de arbitrios municipales (variable dependiente).

#### **d. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental – transversal correlacional.

Es no experimental porque no se manipularon las variables; se observaron tal como ocurren en su contexto natural. Es transversal porque la recolección de datos se realizó en un único momento del año 2025. Y es correlacional porque buscó medir el grado de relación entre ambas variables.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI: Gestión tributaria municipal	La gestión tributaria municipal es el proceso mediante el cual la municipalidad administra y recauda sus tributos para financiar servicios públicos. (Izquierdo, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de trabajo</li> <li>Documentos de gestión vigentes</li> <li>Presupuesto asignado</li> <li>Estructura orgánica en la municipalidad</li> <li>Estructura orgánica establecida en los planes de trabajo</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de experiencia y conocimiento</li> </ul>	Ordinal

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VD: Recaudación de arbitrios municipales	La recaudación de arbitrios municipales es el cobro que realiza la municipalidad a los vecinos por los servicios públicos locales que presta (Izquierdo, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de liderazgo</li> <li>Nivel de control y monitoreo</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia en la recaudación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de procedimientos de recaudación</li> <li>Confiability del sistema informático tributario</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura tributaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento en materia tributaria</li> <li>Difusión en materia tributaria</li> </ul>	Ordinal

### 3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

#### **Técnicas**

Encuesta: se aplicó a los contribuyentes para obtener información sobre su percepción del proceso tributario, cumplimiento, conocimiento, atención recibida y experiencias relacionadas con los arbitrios.

#### **Instrumentos**

Cuestionario estructurado: diseñado con preguntas cerradas tipo Likert para medir dimensiones de la gestión tributaria y variables relacionadas con el cumplimiento de arbitrios, siendo este instrumento tomado de López (2022).

#### **Técnicas de análisis**

Los datos fueron obtenidos mediante las encuestas y se procesaron utilizando estadística descriptiva y estadística inferencial:

Estadística descriptiva: que comprende brindar la información obtenida mediante tablas de frecuencia, promedios, porcentajes y figuras para caracterizar la gestión tributaria y los niveles de recaudación.

#### **Estadística inferencial:**

Se aplicó la estadística inferencial, determinando en primera instancia la distribución que presentan los datos, con el propósito de determinar la prueba de correlación utilizada (prueba paramétrica o prueba no paramétrica).

El procesamiento de datos se realizó en una primera instancia, en Microsoft Excel y posterior a ello fue trasladado al software SPSS.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

**OG:** Determinar la relación que existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

A fin de poder cumplir con el objetivo planteado se efectuó un análisis descriptivo de las variables de estudio teniendo la siguiente información:

##### 4.1.1. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

###### Variable Gestión tributaria municipal

**Tabla 01:** Variable gestión tributaria municipal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	15	31.25
Regular	22	45.83
Mala	11	22.92
Total	48	100.0

###### Interpretación

En la tabla 01, se muestra la percepción de la gestión tributaria municipal según los encuestados. Se observa que la categoría regular concentra la mayor proporción, con 22 participantes que representan el 45,83% del total. Este resultado indica que casi la mitad de los encuestados considera que la gestión tributaria municipal presenta un desempeño

intermedio, es decir, cumple parcialmente con sus funciones, pero aún evidencia limitaciones en aspectos como la recaudación, fiscalización, orientación al contribuyente o eficiencia administrativa. Por otro lado, el 31,25% de los encuestados que son 15 personas perciben la gestión tributaria municipal como buena, lo que refleja la existencia de prácticas adecuadas y esfuerzos institucionales que generan resultados favorables en un sector de la población. Sin embargo, un 22,92% que representan a 11 personas califican la gestión como mala, evidenciando la presencia de deficiencias significativas desde la perspectiva de los contribuyentes.

### **Análisis**

Los resultados evidencian que la gestión tributaria municipal no alcanza un nivel óptimo, dado que la mayor concentración se ubica en la categoría regular y una proporción relevante la califica como mala. Esta situación sugiere que, si bien existen avances en la administración tributaria municipal, estos no son suficientes para generar una percepción mayoritariamente positiva entre los contribuyentes. La presencia de casi una cuarta parte de encuestados con una percepción negativa puede estar asociada a problemas como una limitada cultura tributaria, deficiencias en la comunicación institucional, escasa transparencia o dificultades en los procedimientos de recaudación y atención al usuario. En conjunto, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer las estrategias de gestión tributaria municipal, orientadas a mejorar la eficiencia, la confianza del contribuyente y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

### **Variable: Recaudación de arbitrios municipales**

**Tabla 02:** Variable recaudación de arbitrios municipales

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Buena	12	25
Regular	28	58.33
Mala	8	16.67
Total	48	100.0

## **Interpretación**

En la tabla 02, se presenta la percepción de la recaudación de arbitrios municipales según los encuestados. Se observa que la categoría regular concentra la mayor proporción, con 28 participantes que representan el 58,33% del total. Este resultado indica que más de la mitad de los encuestados considera que el proceso de recaudación de arbitrios municipales se desarrolla de manera intermedia, cumpliendo parcialmente con los objetivos establecidos, pero con limitaciones en su eficiencia y alcance. Por otro lado, el 25% de los encuestados que se encuentra conformado por 12 personas, percibe la recaudación como buena, lo que evidencia que un sector de la población reconoce esfuerzos adecuados en la gestión de los arbitrios. Sin embargo, el 16,67% que alcanza a 8 personas encuestadas, la cuales califican a la recaudación como mala, reflejando la existencia de deficiencias que afectan la percepción y el cumplimiento de esta obligación municipal.

## **Análisis**

Los resultados evidencian que la recaudación de arbitrios municipales presenta debilidades importantes, al concentrarse mayoritariamente en el nivel regular y registrar un porcentaje, aunque menor, en el nivel malo. Esta situación sugiere que los mecanismos de recaudación no logran consolidarse de manera eficiente ni generar una percepción plenamente favorable entre los contribuyentes. La prevalencia del nivel regular puede estar asociada a factores como insuficiente información sobre el destino de los arbitrios, limitaciones en los canales de pago, escasa fiscalización o falta de estrategias de sensibilización tributaria. En conjunto, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer la recaudación de arbitrios municipales mediante acciones orientadas a mejorar la transparencia, la comunicación con los contribuyentes y la eficiencia administrativa, con el fin de promover un mayor cumplimiento y sostenibilidad de los servicios municipales.

#### 4.1.2. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS GENERAL

Los resultados para la hipótesis general, conllevó a un proceso de validación para ello se planteó tiene la siguiente información:

##### Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**Tabla 03:** Análisis estadístico de relación que existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales

		<b>Gestión tributaria municipal</b>	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>
Rho de Spearman	<b>Gestión tributaria municipal</b>	Coeficiente de correlación	1,000 ,782**
	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>	Sig. (bilateral)	. ,000
		N	48 48
	<b>Gestión tributaria municipal</b>	Coeficiente de correlación	,782** 1,000
	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>	Sig. (bilateral)	,000 .
		N	48 48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Planteada la hipótesis estadística:

**H0:** No existe relación significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**H1:** Existe relación significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

Teniendo para ello el valor de  $p=0.0000 (< 0.05)$ , lo que evidencia que la relación encontrada es estadísticamente significativa, siendo que con este resultado la hipótesis general queda confirmada, demostrando la existencia de relación entre la gestión

tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales mediante el estadístico Rho de Spearman. El coeficiente de correlación obtenido es 0,782, lo que indica una relación positiva alta: a mejores niveles de gestión tributaria municipal, tienden a observarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

El valor de  $Rho = 0,782$  refleja una asociación fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que la recaudación de arbitrios municipales está estrechamente vinculada a cómo se gestiona el ámbito tributario en la municipalidad. En términos prácticos, estos resultados implican que componentes de la gestión tributaria como la planificación de cobranza, la organización, dirección y control pueden influir directamente en que los contribuyentes cumplan con el pago de arbitrios.

**OE1: Establecer la relación entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.**

A fin de poder cumplir con el objetivo planteado se efectuó un análisis descriptivo de las variables de estudio teniendo la siguiente información:

**4.1.3. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN**

**Tabla 04:** Planificación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	18	37.50
Regular	19	39.58
Mala	11	22.92
Total	48	100.0

**Interpretación**

En la tabla 04, se muestra los resultados correspondientes a la dimensión planificación de la gestión tributaria municipal. Se observa que la categoría regular concentra la mayor proporción, con 19 encuestados que representan el 39,58% del total, lo que indica que la planificación se desarrolla de manera intermedia, cumpliendo parcialmente con los

objetivos previstos, pero con limitaciones en su formulación, ejecución o seguimiento. Por su parte, el 37,50% de los encuestados que llega a ser 18 personas, consideran que la planificación es buena, lo que evidencia la existencia de acciones planificadas adecuadas en determinados aspectos de la gestión tributaria. Sin embargo, el 22,92% que llega a ser 11 personas, percibe la planificación como mala, reflejando deficiencias en la programación de actividades, la definición de metas, la asignación de recursos o la articulación de estrategias orientadas a mejorar la recaudación. En conjunto, los resultados muestran que la planificación tributaria municipal presenta un desempeño mayoritariamente regular, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de planificación para lograr una gestión más eficiente y coherente con los objetivos institucionales.

### **Análisis**

Los resultados muestran que la planificación en la gestión tributaria municipal presenta un desempeño intermedio, lo que evidencia que las acciones planificadas no se desarrollan de manera integral ni sostenida. Esta situación sugiere la existencia de debilidades en la formulación de objetivos, la organización de actividades y el seguimiento de los planes establecidos, lo cual puede limitar la efectividad de la gestión tributaria. Asimismo, la presencia de percepciones negativas indica que la planificación no siempre responde a criterios técnicos ni se articula adecuadamente con las necesidades reales de recaudación. En este contexto, se hace necesario fortalecer los procesos de planificación mediante estrategias claras, coherentes y orientadas a resultados, que permitan mejorar la eficiencia y el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales.

#### **4.1.4. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1**

Los resultados para la hipótesis específica 1, con llevó a un proceso de validación para ello se planteó tiene la siguiente información:

##### **Hipótesis específica 1:**

Existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**Tabla 05:** Análisis estadístico de relación que existe entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales

		Planificación	Recaudación de arbitrios municipales
	<b>Planificación</b>	Coefficiente de correlación	1,000
Rho de		Sig. (bilateral)	,738**
Spearman		N	.
	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>	Coefficiente de correlación	48
		Sig. (bilateral)	,738**
		N	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Planteada la hipótesis estadística:

**H0:** No existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**H1:** Existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

Teniendo para ello el valor de  $p = 0,000 (< 0,05)$ , se evidencia que la relación encontrada es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, se confirma la existencia de relación entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales, evaluada mediante el estadístico Rho de Spearman. El coeficiente de correlación obtenido es 0,738, lo que indica una relación positiva alta; es decir, a mejores niveles de planificación, tienden a observarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

Asimismo, el valor de  $Rho = 0,738$  refleja una asociación fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que la recaudación de arbitrios municipales se encuentra estrechamente

vinculada al nivel de planificación desarrollado por la municipalidad. En términos prácticos, estos resultados implican que una planificación adecuada, orientada a la programación de actividades, establecimiento de metas, organización de recursos y seguimiento de acciones de cobranza, contribuye de manera significativa al cumplimiento de los contribuyentes y al fortalecimiento de la recaudación municipal.

**OE2: Establecer la relación entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.**

A fin de poder cumplir con el objetivo planteado se efectuó un análisis descriptivo de las variables de estudio teniendo la siguiente información:

**4.1.5. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN**

**Tabla 06:** Organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	14	29.17
Regular	25	52.08
Mala	9	18.75
Total	48	100.0

**Interpretación**

En la tabla 06, se muestra los resultados de la dimensión organización dentro de la gestión tributaria municipal. Se evidencia que la categoría regular es la predominante, con 25 encuestados que representan el 52,08% del total, lo que indica que la organización se desarrolla de manera intermedia, cumpliendo parcialmente con lo esperado, pero con limitaciones en la distribución de funciones, coordinación interna y ordenamiento de actividades. Por otro lado, 14 encuestados que representan el 29,17% consideran que la organización es buena, reflejando que existe un grupo que percibe una estructura adecuada para desarrollar las acciones tributarias. Sin embargo, 9 encuestados que representan el 18,75% la califican como mala, lo que sugiere la presencia de debilidades

importantes en la forma en que se organizan los recursos, responsabilidades y procesos relacionados con la gestión tributaria.

### **Análisis**

Los resultados muestran que la organización municipal en materia tributaria aún no se consolida plenamente, ya que predomina una valoración regular y existe un grupo que la percibe como deficiente. Esta situación puede estar vinculada a problemas como roles poco definidos, limitada coordinación entre áreas, procedimientos no estandarizados, duplicidad de funciones o falta de soporte operativo para ejecutar adecuadamente actividades de recaudación y fiscalización. Aunque una parte de los encuestados reconoce una organización buena, su proporción no es mayoritaria, lo que sugiere que las mejoras organizacionales no se aplican de manera uniforme o no se perciben de forma consistente por todos los contribuyentes. En conjunto, estos hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer la organización interna, estableciendo funciones claras, mejorando la coordinación y optimizando los procesos, con el fin de contribuir a una gestión tributaria más eficiente y orientada a resultados.

#### **4.1.6. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2**

El resultado para la hipótesis específica 2, conllevó a un proceso de validación para ello se planteó tiene la siguiente información:

##### **Hipótesis específica 2:**

Existe relación significativa entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**Tabla 07:** Análisis estadístico de relación que existe entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales

		Organización	Recaudación de arbitrios municipales
	<b>Organización</b>	Coeficiente de correlación	1,000
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	,703**
		N	,000
	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>	Coeficiente de correlación	48
		Sig. (bilateral)	,703**
		N	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Planteada la hipótesis estadística:

**H0:** No existe relación significativa entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**H1:** Existe relación significativa entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

Teniendo para ello el valor de  $p = 0,000 (< 0,05)$ , se evidencia que la relación encontrada es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, se confirma la existencia de relación entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales, evaluada mediante el estadístico Rho de Spearman. El coeficiente de correlación obtenido es 0,703, lo que indica una relación positiva alta; es decir, a mejores niveles de organización, tienden a observarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

Asimismo, el valor de  $Rho = 0,703$  refleja una asociación fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que la recaudación de arbitrios municipales se encuentra estrechamente vinculada al nivel de organización desarrollado por la municipalidad. En términos prácticos, estos resultados implican que una adecuada organización institucional, basada en la clara asignación de funciones, coordinación entre áreas, ordenamiento de procesos y apoyo operativo a las acciones de cobranza, contribuye de manera significativa al cumplimiento de los contribuyentes y al fortalecimiento de la recaudación municipal.

**OE3:** Establecer la relación entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales de El Collao – Ilave, 2025.

A fin de poder cumplir con el objetivo planteado se efectuó un análisis descriptivo de las variables de estudio teniendo la siguiente información:

#### 4.1.7. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN

**Tabla 08:** Dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	9	18.75
Regular	30	62.50
Mala	9	18.75
Total	48	100.0

#### Interpretación

En la tabla 08, se muestra la distribución de la percepción de la dimensión evaluada, donde la categoría regular concentra la mayor proporción de respuestas, con 30 encuestados que representan el 62,50% del total. Este resultado indica que, en términos generales, la dimensión analizada se desarrolla de manera intermedia, cumpliendo parcialmente con lo esperado, pero presentando limitaciones en su aplicación o resultados. Por otro lado, las categorías buena y mala registran el mismo porcentaje, cada una con 18,75%, lo que evidencia percepciones polarizadas en un menor grupo de

encuestados: mientras algunos reconocen un desempeño adecuado, otros identifican deficiencias importantes.

### **Análisis**

El predominio del nivel regular sugiere que la dimensión evaluada no se encuentra plenamente consolidada, sino que presenta avances parciales acompañados de debilidades estructurales o operativas. Esta situación puede estar asociada a una implementación poco uniforme de las acciones, falta de continuidad en los procesos o limitaciones en el seguimiento y control. Asimismo, la presencia simultánea de valoraciones positivas y negativas en proporciones iguales indica que los resultados de la gestión no son percibidos de manera homogénea, lo que refuerza la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a mejorar el desempeño general, reducir las deficiencias identificadas y consolidar prácticas que permitan alcanzar niveles más favorables y sostenidos.

#### **4.1.8. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3**

El resultado para la hipótesis específica 3, conllevó a un proceso de validación para ello se planteó tiene la siguiente información:

##### **Hipótesis específica 3:**

Existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**Tabla 09:** Análisis estadístico de relación que existe entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales

		Dirección	Recaudación de arbitrios municipales
	<b>Dirección</b>	Coeficiente de correlación	1,000
Rho de		Sig. (bilateral)	,749**
Spearman		N	. ,000
	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>	Coeficiente de correlación	48 48
		Sig. (bilateral)	,749** 1,000
		N	,000 .
			48 48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Planteada la hipótesis estadística:

**H0:** No existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**H1:** Existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

Teniendo para ello el valor de  $p = 0,000 (< 0,05)$ , se evidencia que la relación encontrada es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, se confirma la existencia de relación entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales, evaluada mediante el estadístico Rho de Spearman. El coeficiente de correlación obtenido es 0,749, lo que indica una relación positiva alta; es decir, a mejores niveles de dirección, tienden a observarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

Asimismo, el valor de  $Rho = 0,749$  refleja una asociación fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que la recaudación de arbitrios municipales se encuentra estrechamente

vinculada al nivel de dirección ejercido por la municipalidad. En términos prácticos, estos resultados implican que una dirección eficaz, basada en el liderazgo, la toma de decisiones oportunas, la supervisión permanente y la orientación del personal hacia el cumplimiento de objetivos, contribuye de manera significativa al cumplimiento de los contribuyentes y al fortalecimiento de la recaudación municipal.

**OE4:** Establecer la relación entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

A fin de poder cumplir con el objetivo planteado se efectuó un análisis descriptivo de las variables de estudio teniendo la siguiente información:

#### 4.1.9. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DEL CONTROL TRIBUTARIO

**Tabla 10:** Control tributario

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	14	29.17
Regular	27	56.25
Mala	7	16.58
Total	48	100.0

#### Interpretación

En la tabla 10, se muestra los resultados correspondientes a la dimensión control tributario. Se observa que la categoría regular concentra la mayor proporción de respuestas, con 27 encuestados que representan el 56,25% del total, lo que indica que las acciones de control tributario se desarrollan de manera intermedia, cumpliendo parcialmente con los objetivos establecidos, pero con limitaciones en su aplicación y seguimiento. Por otro lado, 14 encuestados que representan el 29,17% perciben el control tributario como bueno, lo que evidencia la existencia de mecanismos de control adecuados en determinados aspectos de la gestión. Sin embargo, 7 encuestados que

representan el 16,58% lo califican como malo, reflejando la presencia de deficiencias en los procesos de supervisión, fiscalización y verificación del cumplimiento tributario.

### **Análisis**

Los resultados muestran que el control tributario aún no se encuentra plenamente consolidado, dado que predomina una valoración regular y persiste un grupo que percibe deficiencias en esta dimensión. Esta situación sugiere limitaciones en la continuidad de las acciones de fiscalización, en el seguimiento de obligaciones y en la aplicación de medidas correctivas frente al incumplimiento. Asimismo, aunque una parte de los encuestados reconoce un control adecuado, esta percepción no es mayoritaria, lo que indica que los mecanismos de control no se aplican de manera uniforme o no generan un impacto consistente. En conjunto, los hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer el control tributario mediante estrategias más sistemáticas de supervisión, mejora de procedimientos y uso eficiente de herramientas de control, con el fin de contribuir a una gestión tributaria más eficaz y a una mayor recaudación municipal.

#### **4.1.10. RESULTADOS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4**

El resultado para la hipótesis específica 4, conllevó a un proceso de validación para ello se planteó tiene la siguiente información:

##### **Hipótesis específica 4:**

Existe relación significativa entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**Tabla 11:** Análisis estadístico de relación que existe entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales

		<b>Control tributario</b>	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>
	<b>Control tributario</b>	Coefficiente de correlación	1,000 ,795**
Rho de		Sig. (bilateral)	. ,000
Spearman		N	48 48
	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b>	Coefficiente de correlación	,795** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	48 48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Planteada la hipótesis estadística:

**H0:** No existe relación significativa entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

**H1:** Existe relación significativa entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.

Teniendo para ello el valor de  $p = 0,000 (< 0,05)$ , se evidencia que la relación encontrada es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, se confirma la existencia de relación entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales, evaluada mediante el estadístico Rho de Spearman. El coeficiente de correlación obtenido es 0,795, lo que indica una relación positiva alta; es decir, a mayores niveles de control tributario, tienden a observarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

Asimismo, el valor de  $Rho = 0,795$  refleja una asociación fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que la recaudación de arbitrios municipales se encuentra estrechamente vinculada al nivel de control tributario ejercido por la municipalidad. En términos prácticos, estos resultados implican que un control tributario eficaz, basado en la fiscalización permanente, el seguimiento del cumplimiento de obligaciones, la aplicación de medidas correctivas y la verificación oportuna, contribuye de manera significativa al cumplimiento de los contribuyentes y al fortalecimiento de la recaudación municipal.

#### **4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados del estudio evidencian una relación positiva alta entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,782 y un nivel de significancia  $p = 0,000$ , lo que confirma el cumplimiento del objetivo general. Este resultado es concordante con lo señalado por Huamani (2021), quien reportó una correlación positiva alta ( $Rho = 0,670$ ) entre la cultura tributaria y la recaudación de tributos municipales, destacando que una adecuada gestión tributaria favorece el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes. Asimismo, se relaciona con el estudio de Zuñiga (2021), quien encontró una correlación positiva ( $Rho = 0,557$ ) entre la gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial en un contexto local; sin embargo, el valor obtenido en Ilave es superior, lo que sugiere que la gestión tributaria municipal tiene una influencia más intensa en la recaudación de arbitrios municipales, debido a su estrecha vinculación con los servicios públicos y los procesos internos de planificación, organización, dirección y control.

Los resultados evidencian una relación positiva alta entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,738 y un nivel de significancia  $p = 0,000$ , lo que confirma el cumplimiento del objetivo específico. Este hallazgo es consistente con lo señalado por Huamani (2021), quien obtuvo una correlación positiva alta ( $Rho = 0,670$ ) entre la cultura tributaria y la recaudación municipal, destacando que la adecuada planificación de acciones tributarias favorece el

cumplimiento de las obligaciones. En comparación, el coeficiente encontrado en llave es superior, lo que sugiere que una planificación más estructurada, basada en programación de actividades, metas claras y seguimiento de la cobranza, tiene una influencia más directa en la recaudación de arbitrios municipales.

Los resultados muestran una relación positiva alta entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales, con un Rho de Spearman de 0,703 y un nivel de significancia  $p = 0,000$ , evidenciando que una adecuada estructura organizativa se asocia con mejores niveles de recaudación. Este resultado guarda concordancia con el estudio de Izquierdo (2020), quien encontró una correlación positiva de 0,538 entre la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales; sin embargo, el valor obtenido en llave es mayor, lo que indica que una mejor asignación de funciones, coordinación entre áreas y ordenamiento de procesos organizacionales contribuye de manera más significativa al cumplimiento de los contribuyentes y al fortalecimiento de la recaudación municipal.

El análisis inferencial evidencia una relación positiva alta entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,749 y un valor de  $p = 0,000$ , confirmando el cumplimiento del objetivo específico. Este resultado es coherente con lo señalado por Choque y Loayza (2025), quienes obtuvieron una correlación positiva alta (Rho = 0,719) entre la gestión de políticas y la optimización de la recaudación tributaria municipal. La similitud de los coeficientes indica que una dirección eficaz, basada en liderazgo, toma de decisiones oportunas y supervisión constante, constituye un factor determinante para mejorar el desempeño de la recaudación de arbitrios municipales.

Los resultados demuestran una relación positiva alta entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,795 y un nivel de significancia  $p = 0,000$ , lo que evidencia que el control constituye el componente con mayor asociación dentro de la gestión tributaria. Este hallazgo coincide con lo señalado por Zuñiga (2021), quien reportó una correlación positiva de 0,557 entre la gestión tributaria y la recaudación de impuestos; no obstante, el valor encontrado en llave

es considerablemente mayor, lo que sugiere que un control tributario más riguroso, basado en fiscalización permanente, seguimiento del cumplimiento y aplicación de medidas correctivas, influye de manera decisiva en el fortalecimiento de la recaudación de arbitrios municipales.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025, debido a que el coeficiente Rho de Spearman fue 0,782 con  $p = 0,000 (< 0,05)$ , confirmándose que a mejores niveles de gestión tributaria municipal tienden a presentarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

**SEGUNDA:** Se concluye que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025, ya que el coeficiente Rho de Spearman fue 0,738 y con  $p = 0,000 (< 0,05)$ ; en consecuencia, a mejores niveles de planificación, tienden a observarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

**TERCERA:** Se concluye que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025, debido a que se alcanzó un coeficiente Rho de Spearman = 0,703 con  $p = 0,000 (< 0,05)$ ; por tanto, a mejores niveles de organización, tienden a registrarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

**CUARTA:** Se concluye que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025, puesto que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,749 y con  $p = 0,000 (< 0,05)$ ; en consecuencia, a mejores niveles

de dirección, tienden a presentarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales.

**QUINTA:** Se concluye que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025, dado que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,795 y con  $p = 0,000 (< 0,05)$ ; por tanto, a mayores niveles de control tributario, tienden a observarse mejores niveles de recaudación de arbitrios municipales, siendo esta dimensión la que presenta la asociación más alta con la recaudación.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – llave fortalecer integralmente la gestión tributaria municipal, priorizando la mejora de la atención al contribuyente, la actualización del padrón, la difusión clara de obligaciones y el seguimiento de cobranza, lo que permitiría incrementar el cumplimiento y consolidar una recaudación más eficiente.

**SEGUNDA:** Se recomienda al jefe de Planificación y Presupuesto, en coordinación con la unidad de rentas, implementar un plan operativo de recaudación de arbitrios con metas mensuales, cronograma de actividades, segmentación de contribuyentes y mecanismos de evaluación periódica ya que su fortalecimiento contribuiría a mejorar la organización de acciones y resultados.

**TERCERA:** Se recomienda al subgerente de Rentas y Fiscalización reorganizar los procesos internos de cobranza y control, estableciendo funciones específicas por puesto, mejorando la coordinación entre áreas (rentas, fiscalización, caja y atención al ciudadano) y estandarizando procedimientos, con ello se podrá reducir fallas operativas y mejorar la eficiencia del sistema.

**CUARTA:** Se recomienda al gerente municipal fortalecer la dirección y liderazgo institucional en el área tributaria mediante supervisión permanente, seguimiento de indicadores de recaudación, reuniones de control de avances y toma de decisiones oportunas frente a morosidad, lo que favorecería una gestión más dinámica y orientada a resultados.

**QUINTA:** Se recomienda al jefe de Fiscalización Tributaria reforzar el control tributario con acciones sistemáticas de verificación, notificación oportuna, control de morosos,

aplicación de medidas correctivas y uso de herramientas digitales para el seguimiento, lo que permitiría mejorar el cumplimiento y disminuir la morosidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Benito Soncco, G. D., & Mamani Aroquipa, M. E. (2023). *Cultura tributaria y su relación con el cumplimiento tributario en la Municipalidad Provincial de Sandia, Puno 2023*. 167–186.
- Bird, R., & Zolt, E. (2008). *Tax policy in developing countries*. World Bank Institute.
- Cama Cáceres, Y. (2018). *Determinación de las causas de morosidad en el pago de tributos municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, periodos 2015–2016* [Tesis de licenciatura]. Universidad José Carlos Mariátegui. [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/449/Yola\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/449/Yola_Tesis_titulo_2018.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com)
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos* (8.ª ed.). McGraw-Hill.
- Ccapia Huarsaya, E. M. (2024). *Relación entre la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, 2023*. February, 4–6.
- Choque Holguin, M. de los A., & Loayza Sotomayor, J. E. (2025). *Gestión de políticas fiscales y recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2024*.
- Coulter, R. (2010). *Administración*.
- De la Fuente Chavez, C. L., & Montaña Serrano, E. L. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (14.ª ed.). Pearson.
- Daft, R. (2016). *Liderazgo* (6.ª ed.). Cengage Learning.
- Domínguez Martines, J., Molina Garrido, C., & Montes Caparros, A. P. (2024). *Cultura tributaria y fiscal mejoramiento de una cultura tributaria*. 1–19.
- Huamani Yancce, M. R. (2021). *Cultura tributaria y la recaudación de tributos municipales en la Municipalidad Distrital de Chuschi, 2019*.
- Izquierdo Pisco, F. (2020). *Gestión tributaria y su incidencia en la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y*

*empresarial.*

- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- López Yparraguirre, R. J. (2022). La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100944>
- Lozada Zelada, H. A. S. (2021). *Propuesta de estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz , Chiclayo – Periodo 2019.* 1–81. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9710/Lozada\\_Zelada\\_Haenz\\_Arnold\\_Steve.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9710](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9710/Lozada_Zelada_Haenz_Arnold_Steve.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9710)
- Machare Alva, P. M. (2025). *Cultura tributaria y recaudación de impuestos en contribuyentes de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2025.*
- Mendoza Nava, A. (2024). *La tributación municipal en un contexto de precariedad fiscal.* Grupo Propuesta Ciudadana. <https://propuestaciudadana.org.pe/wp-content/uploads/2025/03/La-tributacion-fiscal-en-un-contexto-de-precariedad-fiscal.pdf>
- Mikesell, J. (2014). *Fiscal administration: Analysis and applications for the public sector* (9.<sup>a</sup> ed.). Cengage.
- Mori Blas, A. P. (2024). *Los arbitrios municipales y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrial de Barranco - Lima, 2021.* <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/21b4c026-e240-40ba-ba84-ce165f52bb9a/content>
- Panduro Bardales, J. M. (2025). *Estrategias recaudatorias y pago de arbitrios por los comerciantes del mercado municipal de de Requena 2024.*
- Ríos Granados, J. (2015). *Derecho tributario: fundamentos y aplicaciones.* Fondo de Cultura Económica.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson.

- Rojas Benites, F. M., & Barbaran Mozo, H. P. (2021). *Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú*. 2215, 0–2.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (6.ª ed.). Prentice Hall.
- Salas Rondan, Y., & Portilla Novoa, M. A. (2024). *Los arbitrios municipales y la cultura tributaria en la Municipalidad de Carabayllo, 2024*.
- Soto, T., Fuenzadilla, J., Galaz, P., Inostroz, J., Paredes, P., & Peralta, M. (2021). *Estudio de Mejoramiento de la Recaudación Municipal*.
- Stoner et.al, J. A. F. (2017). *Administración*.
- Suarez Armas, M. M., & Valera Ocmin, A. M. (2022). Recaudación tributaria de arbitrios municipales y su relación con la ejecución del presupuesto en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. In *Unu*.  
<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3296/000001326T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tapia Aguirre, J., & Coacalla-castillo, C. (2022). *Gestión municipal y desarrollo local*.  
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.049>
- Torgler, B. (2007). *Tax compliance and tax morale*. Edward Elgar Publishing.
- Zuñiga Condori, F. F. (2021). *gestión tributaria y satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad de Puno*.

## ANEXOS

**Anexo 01:** La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, 2025

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025	<b>VI: Gestión tributaria municipal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	<b>Tipo de investigación</b> Cuantitativo <b>Nivel de investigación</b> Descriptivo - correlacional <b>Diseño de investigación</b> No experimental <b>Población</b> trabajadores <b>Muestra</b> trabajadores <b>Técnica</b> La encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario
<b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?  ¿Qué relación existe entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?  ¿Qué relación existe entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?	<b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.  Establecer la relación entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.  Establecer la relación entre la dirección y la recaudación de	<b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.  Existe relación significativa entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.  Existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.	<b>Recaudación de arbitrios municipales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en la recaudación</li> <li>• Cultura tributaria</li> </ul>	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025?</p>	<p>arbitrios municipales de El Collao – Ilave, 2025.</p> <p>Establecer la relación entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.</p>	<p>Existe relación significativa entre el control tributario y la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2025.</p>		

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos- Cuestionario

Consentimiento Informado: El objetivo de esta investigación es ayudarlo a tomar la decisión de participar en nuestra investigación relacionada con la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales. La información que usted brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Escala valorativa

1= NUNCA 2= A VECES 3= SIEMPRE

DIMENSIONES	ESCALA VALORATIVA		
	1	2	3
<b>PLANIFICACIÓN</b>			
1. Considera usted que se planifican las actividades en la gestión tributaria de la municipalidad.			
2. Cree usted que se establecen estrategias para mejorar la gestión tributaria.			
3. Se cuenta con documentos de gestión actualizados.			
4. Cree usted que el presupuesto proyectado y asignado es suficiente para el cumplimiento de objetivos y metas			
5. Cree usted que las actividades asignadas son ejecutadas de acuerdo a lo planificado			
<b>ORGANIZACIÓN</b>			
6. Cree usted que las unidades/oficinas/gerencias se organizan para establecer nuevos y mejores parámetros o procedimientos para la gestión tributaria.			
7. Considera que la estructura orgánica de la Gerencia de administración tributaria es la adecuada para una buena gestión Tributaria.			
8. Cree usted que los planes de trabajo elaborados por la gestión tributaria de la municipalidad están organizados de forma correcta e involucran al personal y sus necesidades para el cumplimiento de objetivos y metas			
<b>DIRECCIÓN</b>			
9. Considera que los jefes, subgerentes y/o gerente de la administración tributaria tienen la experiencia y conocimiento adecuado para ocupar el cargo			
10. Cree usted que los jefes de la gerencia, subgerencia, oficinas y unidades de administración tributaria se han empoderado y poseen el liderazgo adecuado para ejercer una correcta gestión tributaria			
11. Considera usted que los jefes, subgerentes y gerentes de administración tributaria se involucran en el trabajo operativo en la gestión tributaria			
12. Considera usted que la toma de decisiones que se viene llevando a la actualidad es la correcta			

13. Considera usted que el clima laboral ejercido por el jefe inmediato es el adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos			
<b>CONTROL</b>			
14. Se evalúan los procedimientos y actividades en la gestión tributaria de la municipalidad			
15. Existe un manual de normas y procedimientos de control interno en materia tributaria			
16. Se auditan los ingresos y gastos realizados en la gerencia de administración tributaria.			
<b>DIMENSIONES</b>			
<b>EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN</b>			
17. Considera usted que se están llevando a cabo los procedimientos de recaudación de arbitrios municipales de acuerdo a las normas legales vigentes			
18. Se han implementado medidas que faciliten el pago de arbitrios municipales			
19. Considera usted que la recaudación de arbitrios cubre los costos que demanda brindar cada servicio			
20. Mantienen un registro tributario ordenado y confiable			
21. Cuentan con un sistema que simplifique los procedimientos tributarios			
<b>CULTURA TRIBUTARIA</b>			
22. Conoce usted los tributos que está obligado a pagar			
23. Conoce usted los intereses y procedimientos a los cuales estará sometido por no pagar sus arbitrios municipales			
24. Conoce usted sus derechos como contribuyente			
25. Tiene conocimiento respecto a los beneficios tributarios que brinda la municipalidad			
26. La municipalidad realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria			
27. Cree usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de arbitrios municipales e impuestos en general			
28. Cree usted que pagando sus arbitrios municipales mejorará la calidad de los servicios prestados por la municipalidad			
29. Cumple usted con el pago de sus arbitrios y en general con sus obligaciones tributarias			
30. Participa usted en las actividades de difusión, orientación y educación tributaria en su hogar o localidad			
31. Considera usted que los jubilados y personas con calificación de pobre y pobre extremo no deben pagar arbitrios municipales			

López (2022)

### Anexo 03: Fotografías



**Figura 01:** Llenado del cuestionario de parte del trabajador de la Municipalidad



**Figura 02:** Frontis de la Municipalidad



**Figura 03:** Llenado del cuestionario de parte de una trabajadora de la Municipalidad



**Figura 04:** Aplicación del cuestionario