



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**



**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE  
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN  
PÚBLICA**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE  
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

**PRIMER MIEMBRO**

:

Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

**ASESOR DE TESIS**

:

Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Administración Pública (5909 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1269-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 18 de noviembre de 2024

**VISTOS:**

El Expediente N° 2024-CU-16594 de fecha 12-11-2024 de **WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

**CONSIDERANDO:**

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

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

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

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

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

- |                   |   |
|-------------------|---|
| * PRESIDENTE      | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE                |
| * 1er. MIEMBRO    | : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO |
| * 2do. MIEMBRO    | : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA             |
| * ASESOR DE TESIS | : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA                |

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- |         |                                  |
|---------|----------------------------------|
| * Lugar | : salón de Grados y Títulos      |
| * Fecha | : martes 19 de noviembre de 2024 |
| * Hora  | : 08:00 am                       |

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 454-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 30 de setiembre 2024

### VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-13083** de fecha 16 de setiembre de 2024, del **Bach. WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

### CONSIDERANDO:

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

**Que**, el (la) **Bach. WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

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

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024**; presentado por el (la) **Bach. WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
  
Dr. Sc. S. Esteban Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 384-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de agosto 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-10477** de fecha 14 de agosto de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### **CONSIDERANDO:**

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

**Que**, el (la) **Bach. WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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

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

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

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

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024;** presentado por el (la) **Bach. WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.





## CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	18%
2	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	www.elsoldemexico.com.mx Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA	<1%

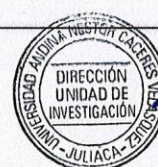


### Metadatos Complementarios

<b>Título de la tesis</b>	
<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	WILLIAM RODRIGO LARICO HILASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75894258
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0006-0245-7997">https://orcid.org/0009-0006-0245-7997</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6283-8832">https://orcid.org/0000-0002-6283-8832</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Palacio Municipal: (Jr. Independencia Nro. 210 Telf. (051) 552022)  <a href="mailto:munielcollao@municollao.gob.pe">munielcollao@municollao.gob.pe</a></p> <p>Coordenadas geográficas          Latitud: 16° 06' 10" S          Longitud: 69° 36' 22" O          Coordenadas UTM 19 K 435183 8219601</p> <p>País: Perú          Departamento: Puno          Provincia: El Collao          Distrito: Ilave</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Agosto 2024 - noviembre 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford</a> ( <a href="https://concytec-pe.github.io">concytec-pe.github.io</a> )	<p><b>5.06.02 -Administración pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p> <p><b>5.06.03 - Teoría organizacional</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

*[Signature]*  
Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo William Rodrigo Larico Hilasua identificado con DNI Nro. 45094238 en mi condición de egresado de:

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

Administración y Gestión Pública  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

Capacitación del Personal y Cumplimiento de Obligaciones tributarias en la municipalidad Provincial de el collao Ilave, 2024

Asesorado por: Dr. Apolinar Florez Lucana

Es un tema original.

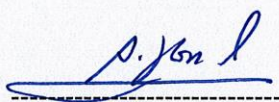
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales,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

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

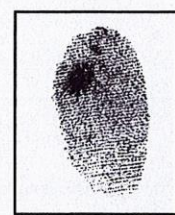
Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

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

Juliaca 31 de diciembre del 2024

  
FIRMA ASESOR

  
FIRMA TESISTA



Huella



## DEDICATORIA

Le dedico primeramente a Dios, A mis padres y mis docentes porque son mi mayor fuente de inspiración, brindándome su amor y respaldo inquebrantable. Con paciencia y perseverancia, me acompañan constantemente en mi crecimiento tanto profesional como personal.



## AGRADECIMIENTO

Para empezar, expreso mi gratitud infinita a Dios, por concederme fortaleza y coraje para finalizar esta fase de mi vida profesional. Agradezco a mis padres, por estar siempre presentes, corrigiendo mis errores y celebrando mis logros. Finalmente, a mi asesor, porque cada una de sus valiosas contribuciones hizo realidad este proyecto, y por el trato excepcional que ha manifestado hacia mí a través de sus enseñanzas.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.1.1. Problema general.....	18
1.1.2. Problemas específicos.....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	19

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22

### CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
--	----



3.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	23
3.1.2.	Antecedentes nacionales.....	26
3.1.3.	Antecedentes locales.....	30
3.2.	<b>BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>34</b>
3.2.1.	Capacitación del personal.....	34
3.2.2.	Importancia de la capacitación del personal .....	35
3.2.3.	Teorías y modelos relevantes.....	37
3.2.4.	Dimensiones de participación ciudadana. ....	39
3.2.5.	Cumplimiento de obligaciones tributarias .....	41
3.2.6.	Factores determinantes del cumplimiento tributario.....	43
3.2.7.	Modelos teóricos relevantes. ....	46
3.2.8.	Dimensiones del cumplimiento de obligaciones tributarias .....	50
3.3.	<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>54</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	56
4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	56
4.3.	VARIABLES.....	57
4.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	58

## **CAPÍTULO V**

### **PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	59
------	-------------------------------	----



5.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN .....	59
5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	59
5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	59
5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	59
5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	60
5.6.1. Población .....	60
5.6.2. Muestra .....	60
5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	61
5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta. ....	61
5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado.....	61
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	62
5.8.1. Confiabilidad .....	62
5.8.2. Validez .....	63
5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	63
5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	64

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	71
6.1.1. Prueba de normalidad.....	71
6.2. RESULTADOS .....	73
6.3. DISCUSIÓN .....	81



<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>85</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>94</b>
Anexo 1 Matriz de consistencia .....	95
Anexo 2 Matriz de datos .....	96
Anexo 3 Instrumento .....	97
Anexo 4 Validez del instrumento .....	99



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables .....	58
Tabla 2	Criterios de fiabilidad 1. ....	62
Tabla 3	Criterios de fiabilidad 2. ....	63
Tabla 4	Calculo del P_valor .....	65
Tabla 5	Calculo del P_valor .....	66
Tabla 6	Calculo del P_valor .....	68
Tabla 7	Calculo del P_valor .....	69
Tabla 8	Evaluación de normalidad.....	71
Tabla 9	Conexión de la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.....	73
Tabla 10	Conexión del conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024. ....	76
Tabla 11	Conexión de las habilidades y el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024. ....	77
Tabla 12	Conexión de las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024. ....	79



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Conexión de la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. ....	73
Figura 2	Conexión del conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. ....	76
Figura 3	Conexión de las habilidades y el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. .	78
Figura 4	Conexión de las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. ....	79



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación del personal y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada y un diseño no experimental de corte transversal, situándose en el nivel correlacional y empleando un método deductivo. Se empleó la técnica de encuestas para la obtención de los datos mediante un cuestionario, además los datos fueron analizados utilizando el software SPSS. La fiabilidad de los instrumentos de medición fue alta, con coeficientes de Alfa de Cronbach de 0,984 y 0,986 para las variables "Capacitación del personal" y "Cumplimiento de obligaciones tributarias", respectivamente, lo que asegura una robusta consistencia interna. Los resultados del análisis estadístico revelaron un factor de asociación de Rho de Spearman (0,925) con un nivel de confianza del 99%, y el valor de Tau-b de Kendall ( $p = 0,000 < 0,05$ ) corroboró esta correlación positiva y significativa. Estos hallazgos evidencian que un incremento en la capacitación del personal está asociado con una mejora significativa en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, destacando la importancia de invertir en programas de formación continua para optimizar la eficiencia en la recaudación de impuestos y fortalecer la gestión tributaria en la administración municipal.

**Palabras clave:** Conocimiento, desarrollo, eficiencia, responsabilidad.



## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between staff training and compliance with tax obligations in the Provincial Municipality of El Collao Ilave, 2024. A quantitative approach was adopted, with a type of applied research and a non-experimental design. transversal, situated at the correlational level and using a deductive method. For data collection, the survey technique was used through a questionnaire, and data analysis was carried out with SPSS software. The reliability of the measurement instruments was high, with Cronbach's Alpha coefficients of 0.984 and 0.986 for the variables "Staff training" and "Compliance with tax obligations", respectively, which ensures robust internal consistency. The results of the statistical analysis revealed a correlation coefficient of Spearman's Rho (0.925) with a confidence level of 99%, and the value of Kendall's Tau-b ( $p = 0.000 < 0.05$ ) corroborated this positive and significant correlation. These findings show that an increase in staff training is associated with a significant improvement in compliance with tax obligations, highlighting the importance of investing in continuous training programs to optimize efficiency in tax collection and strengthen tax management in the municipal administration.

**Keywords:** Knowledge, development, efficiency, responsibility.

.



## INTRODUCCIÓN

El estudio actual titulado "Capacitación del Personal y Cumplimiento de Obligaciones Tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024" tiene como propósito analizar la relación entre la formación continua del personal y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una entidad gubernamental. En el contexto actual, la capacitación del personal se considera un factor crítico para el fortalecimiento de las capacidades institucionales, lo que influye directamente en la eficiencia de los procesos tributarios y el cumplimiento normativo. El correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias es fundamental para la sostenibilidad financiera de las municipalidades, permitiendo la provisión de servicios esenciales a la comunidad. No obstante, la falta de habilidades adecuadas y el desconocimiento de la normativa tributaria por parte del personal pueden generar ineficiencias en la gestión y afectaciones al cumplimiento de estas obligaciones. Por tanto, este estudio se justifica en la necesidad de identificar si los programas de capacitación contribuyen efectivamente a mejorar los niveles de cumplimiento tributario en el ámbito local, utilizando un enfoque cuantitativo y correlacional para analizar esta relación en el contexto de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. El estudio actual se detalla en seis capítulos constituidos por: El Capítulo I detalla la problemática central, desde el planteamiento, su formulación y la razón del estudio. En el Capítulo II se especifican tanto el objetivo principal como los objetivos particulares de la investigación. El Capítulo III abarca el marco teórico, que incluye antecedentes de estudios previos, fundamentos teóricos, y el marco conceptual. En el Capítulo IV se formulan las hipótesis, tanto la general como las específicas, y se ofrece



una descripción detallada de las variables y su operacionalización. El Capítulo V aborda la metodología aplicada, detallando el enfoque, los métodos empleados, el tipo y nivel de investigación, el diseño del estudio, la población y la muestra seleccionada, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la confiabilidad, la validez, y el procedimiento de análisis y verificación de las hipótesis. El Capítulo VI expone los resultados obtenidos, acompañados de su análisis, seguido de las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, y anexos como la matriz de consistencia, matriz de datos, los instrumentos utilizados, la validación y las pruebas de recopilación de datos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, el acatamiento de las responsabilidades fiscales por parte de las instituciones públicas enfrenta retos cruciales relacionados con la eficacia de la capacitación del personal. La evidencia global indica que una capacitación deficiente puede resultar en una gestión ineficiente de los tributos, incluyendo problemas como la incorrecta presentación de declaraciones, retrasos en los pagos y deficiencias en la adherencia a las normativas fiscales. Estos desafíos son especialmente marcados en contextos de municipalidades con recursos limitados, afectando gravemente la capacidad de estas instituciones para garantizar la recaudación adecuada y el uso efectivo de los recursos públicos. La necesidad de investigar cómo la capacitación del personal impacta en el cumplimiento tributario es imperativa para desarrollar estrategias que optimicen la administración fiscal y fortalezcan la capacidad de las instituciones públicas en contextos internacionales.

En Perú, el acatamiento de las responsabilidades fiscales de las municipalidades enfrenta desafíos significativos que afectan la eficacia



de la gestión fiscal y la provisión de servicios públicos. La habilidad de las municipalidades para satisfacer sus obligaciones fiscales está estrechamente vinculada a la calidad del aprendizaje proporcionada al personal encargado de la gestión y administración de impuestos. A pesar de las reformas fiscales y los esfuerzos de modernización en la administración tributaria, muchas municipalidades peruanas continúan lidiando con problemas de gestión debido a deficiencias en la formación de sus empleados. La falta de capacitación adecuada puede manifestarse en diversos aspectos críticos: desde errores en la presentación de declaraciones fiscales, hasta retrasos en el pago de tributos y el incumplimiento de normativas actuales. Estos problemas no solo afectan la recaudación fiscal, sino que también limitan la capacidad de las municipalidades para financiar y ejecutar proyectos de desarrollo local, lo que a su vez impacta negativamente en excelencia de servicios públicos y en la satisfacción de los ciudadanos. La situación es particularmente desafiante en municipalidades de regiones con menos recursos y capacidades administrativas limitadas. En este contexto, el estudio del impacto de la formación integral en el cumplimiento de las obligaciones tributarias se torna crucial. Comprender cómo una formación adecuada puede mejorar la gestión tributaria y fortalecer la capacidad institucional es fundamental para diseñar estrategias efectivas que optimicen la administración fiscal y contribuyan al desarrollo sostenible y equitativo de las municipalidades en Perú. Este análisis permitirá no solo identificar áreas críticas para la intervención, sino también desarrollar



políticas y prácticas que refuercen la eficiencia administrativa y la recaudación fiscal en el país.

A nivel local, en el Municipio de la Provincia de El Collao llave, el cumplimiento de las obligaciones tributarias enfrenta desafíos significativos que impactan directamente en la eficiencia administrativa y en la capacidad de la municipalidad para ofrecer servicios esenciales a la comunidad. La gestión tributaria en esta municipalidad está influenciada por diversos factores críticos relacionados con la capacitación del personal encargado de las funciones fiscales. La falta de formación adecuada en aspectos técnicos y normativos puede dar lugar a errores en la declaración de impuestos, retrasos en los pagos y una falta de adherencia a las normativas fiscales vigentes.

Este problema es particularmente agudo en El Collao llave debido a las limitaciones en recursos financieros y técnicos que enfrenta la municipalidad. Los empleados encargados de la administración tributaria a menudo carecen de la formación necesaria para manejar adecuadamente las complejidades de las obligaciones fiscales. Esto resulta en una gestión ineficiente que afecta la recaudación de tributos y, como resultado, el potencial de la municipalidad para costear proyectos y servicios cruciales para el desarrollo local.

Además, los problemas en la gestión tributaria pueden desencadenar una serie de impactos adversos en la comunidad, incluyendo la disminución en la excelencia del servicio público, la falta de inversión en infraestructura y la insatisfacción de los ciudadanos con la

administración local. La insuficiencia en la formación del personal no solo limita su gestión tributaria, sino que además socava la confianza de la ciudadanía en la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus responsabilidades fiscales y administrativas.

Dada esta situación, es imperativo realizar una investigación detallada sobre cómo la capacitación del personal impacta en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. Este análisis permitirá identificar las áreas críticas que requieren intervención, desarrollar estrategias de capacitación más efectivas y mejorar la administración fiscal. Este estudio tiene como objetivo reforzar la habilidad del municipio para administrar de manera eficaz los impuestos, optimizar los recursos disponibles y elevar la calidad de los servicios brindados a la comunidad, lo que favorecerá el desarrollo sostenible y el bienestar local.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?

### 1.1.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre el conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?



- ✓ ¿Cuál es la relación entre las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La justificación teórica de este estudio acerca de la "Capacitación del Personal y Cumplimiento de Obligaciones Tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024" radica en la relevancia de entender cómo la formación adecuada del personal impacta en la eficiencia del cumplimiento tributario, un aspecto crucial para la estabilidad fiscal y el desarrollo local. La literatura sugiere que una capacitación efectiva no solo mejora el conocimiento técnico y la precisión en la gestión de impuestos, sino que también influye positivamente en la actitud y el compromiso hacia las normativas fiscales (Barreix & Roca, 2007). En el contexto de una municipalidad con recursos limitados como El Collao Ilave, donde las deficiencias en la capacitación generan errores en la gestión tributaria y problemas en la recaudación fiscal, este estudio es fundamental para detectar aspectos clave que necesitan mejoras y diseñar estrategias eficaces que optimizan la administración tributaria. Esto no solo favorece a la eficiencia en la recaudación de recursos, sino que también mejora la capacidad de la



municipalidad para proporcionar servicios esenciales a la comunidad y promover el desarrollo sostenible.

La justificación práctica de esta investigación sobre la "Capacitación del Personal y Cumplimiento de Obligaciones Tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024" se centra en la necesidad urgente de optimizar la gestión tributaria para mejorar tanto la eficiencia administrativa como la recaudación de recursos. En un contexto donde la falta de capacitación adecuada del personal genera errores en las declaraciones fiscales, retrasos en los pagos y deficiencias en el cumplimiento normativo, este estudio proporciona un análisis práctico sobre cómo una formación efectiva supera estos desafíos. Los resultados permiten diseñar e implementar programas de aprendizaje específicos que mejoran el rendimiento de los empleados en la gestión tributaria, optimizando así los procesos administrativos y fortaleciendo la habilidad del municipio para cumplir con sus deberes fiscales de manera eficiente. Esto no solo incrementa la eficiencia en la recaudación de impuestos, sino que también garantiza una mejoría en prestación de servicios públicos y contribuye al crecimiento local sostenible.

La justificación metodológica de esta investigación sobre la "Capacitación del Personal y Cumplimiento de Obligaciones Tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024" se fundamenta en la elección de un enfoque cuantitativo que permite una evaluación objetiva y medible de la relación entre la capacitación del personal y el cumplimiento tributario. Optando por un diseño no experimental de corte



transversal, que se ajusta a un nivel correlacional que facilita la identificación de patrones y relaciones significativas entre las variables estudiadas en un momento específico. El método deductivo se emplea para generalizar conclusiones basadas en los datos recopilados, mientras que la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario estructurado, permite obtener información directa y precisa del personal involucrado en la gestión tributaria. Esta metodología garantiza la rigurosidad y la relevancia de los resultados, ofreciendo un fundamento sólido para desarrollar recomendaciones prácticas que mejoren la capacitación y optimicen el cumplimiento de las obligaciones fiscales en el contexto local.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar la relación entre la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.

#### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Analizar la relación entre el conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.
- ✓ Evaluar la relación entre las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.
- ✓ Analizar la relación entre las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

Nieves (2022) investigó la relación de la capacitación del personal operativo y la productividad en una compañía manufacturera, destacando cómo la formación influye positivamente en el rendimiento organizacional. El estudio, realizado en la empresa TREMEC en Querétaro, adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, donde los datos recolectados a través de encuestas indicaron una correlación moderada de 0.52 de acuerdo al coeficiente de Pearson. Los hallazgos confirmaron que los trabajadores más capacitados son los más productivos, sugiriendo que una formación adecuada beneficia tanto al trabajador como a la empresa. Se recomendó aplicar las lecciones aprendidas para mejorar sistemáticamente la productividad en áreas clave.

Di Giacomo (2022) realizó un estudio titulado. "*Cultura Tributaria y su Incidencia en el Cumplimiento del Pago de los Impuestos Nacionales*" que examina su relación de variabilidad. El estudio aborda la problemática vinculada a la carga fiscal y la actualización continua de las



normativas tributarias, subrayando la carencia de datos confiables que obstaculizan la conformidad formal de los impuestos. Además, se estudia el impacto de la postura socio-política de la ciudadanía, quienes, debido a a la insatisfacción con los servicios públicos proporcionados por el Estado, contribuye a la evasión fiscal. La investigación sostiene que, para lograr un cumplimiento voluntario de los impuestos, es esencial reducir los gastos operativos y de adhesión legal para los contribuyentes y la Agencia Tributaria, mediante la implementación de tecnologías avanzadas, una infraestructura adecuada, y una mayor educación tributaria. Metodológicamente consistió en un análisis documental, centrado en el estudio de normativas legales y las perspectivas de diversos especialistas. Se revisaron ejemplos a nivel nacional e internacional, llegando a la conclusión de que la administración tributaria podría eliminar por completo la evasión fiscal al automatizar sus procesos tributarios y facilitar el acceso a los sistemas informativos en integración con otros servicios del Estado.

García (2022), en su estudio titulado *"Impacto de la Capacitación en la Productividad Laboral en el Sector de Servicios: Un Estudio Empírico en Empresas de España"*, estudió el impacto de los programas de formación en la productividad del trabajo en el sector de servicios en España. El objetivo del estudio fue analizar cómo la inversión en capacitación afecta el desempeño y el rendimiento del empleado en este sector. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, García empleó encuestas estructuradas para obtener datos de 150



empleados en diversas empresas del sector. Los análisis estadísticos, incluidos el análisis de regresión y las pruebas de hipótesis, revelaron la formación de los empleados incrementa notablemente su productividad, con un factor de asociación de 0.72. Los resultados concluyeron que las empresas que implementan programas de capacitación efectivos observan mejoras en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio, en consecuencia se traduce en un mejor rendimiento general de la empresa.

Obando (2020) realizó un estudio titulado *"Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria"* en el cual se explora su significatividad de formación del talento humano para la productividad empresarial. A través de una exhaustiva revisión bibliográfica, el artículo examina cómo la capacitación influye directamente en el desempeño de una compañía, resaltando la necesidad de fomentar habilidades que permitan a los empleados desempeñarse eficientemente en sus roles. Este enfoque, según el autor, es crucial para que las organizaciones optimicen recursos y aumenten su productividad. La metodología empleada se basó en la selección rigurosa de fuentes, siguiendo el estándar PRISMA, lo que llevó a la revisión de 11 artículos relevantes extraídos de un total de 30, obtenidos de fuentes de datos acreditadas y estudios de indagación.

Botello et al. (2020) llevaron a cabo una investigación titulada *"Requerimientos de formación en el municipio de la zona central de Chile"* cuyo objetivo principal fue determinar las carencias formativas desde la

visión de los trabajadores del municipio Chileno. Este estudio, de naturaleza descriptiva y transversal, empleó un muestreo intencionado y utilizó encuestas para la recolección de datos. Los hallazgos revelaron que los empleados participan en programas de capacitación con el propósito de mejorar su rendimiento y están dispuestos a recibir formación complementaria. Sin embargo, también creen que sus competencias actuales son adecuadas para llevar a cabo sus funciones, creen que la capacitación adicional podría mejorar aspectos como el trabajo en equipo y el liderazgo.

### 3.1.2. Antecedentes nacionales

Camacho y Carrillo (2024) desarrollaron la investigación titulada *“Evasión fiscal y acatamientos de responsabilidades fiscales en la Asociación de Vendedores Menores del Mercado Miramar, en el año 2023”*. El propósito principal de este estudio fue analizar la conexión de la evasión fiscal y el acatamiento de responsabilidades fiscales dentro de la asociación. Se adoptó un enfoque cuantitativo, realizando un estudio aplicado con un diseño sin experimentación de tipo transversal y un grado correlativo. El grupo poblacional estuvo compuesto por 160 comerciantes, y se eligió un conjunto muestral de 113. El método usado fue el sondeo, utilizando un cuestionario que constaba de 12 preguntas por cada variable, el cual fue aprobado mediante el criterio de especialistas y demostró una fiabilidad estadística aceptable. Para el análisis de la información, se utilizó el software IBM SPSS Statistics 25, generando resultados tanto descriptivos como inferenciales. Los



hallazgos revelaron una significancia bilateral de 0.00, por debajo del umbral de 0.05, que facilitó la aceptación de la hipótesis alternativa y demostrar una relación significativa de la evasión fiscal y el acatamiento de las responsabilidades fiscales de los vendedores al por menor. Asimismo, la conexión fue elevada y positiva, con un coeficiente de Spearman de 0.834. El estudio determinó que hay una vinculación relevante de la evasión fiscal y el acatamiento de las responsabilidades fiscales.

Damiano y Villa (2023) desarrollaron un estudio bajo el título de *“Formación del personal y rendimiento laboral en el Municipio de Pichanaqui – 2021”*, este análisis se realizó mediante un enfoque cuantitativo y el uso del método científico. Se categoriza como una investigación aplicada con un nivel correlacional. La finalidad principal del análisis fue detallar la relación de la formación del trabajador y la eficiencia laboral en el municipio de análisis durante el año 2021. El grupo poblacional objeto del análisis estaba formado por 389 trabajadores, de los cuales se eligió un conjunto muestral no probabilística de 59 empleados. La hipótesis propuesta indicaba que hay un vínculo favorable de la formación del trabajador y la eficiencia del trabajo, la cual fue examinada utilizando el factor de asociación de Spearman. La autenticidad de los instrumentos fue confirmada mediante el Alpha de Cronbach. Los resultados obtuvieron conclusiones que evidencian un vínculo notable y significativo de la formación del personal y la eficiencia laboral en la entidad, con una correlación positiva muy elevada ( $r =$



0.984). Esto sugiere que, a medida que se incrementa la formación del personal, también aumenta la eficiencia laboral dentro de la municipalidad.

Hidalgo (2022) realizó una investigación titulada *“Formación del trabajador y rendimiento de trabajo en el municipio de Pacora”*, se centra en la participación de empleados que trabajan de manera presencial. Se exploraron los factores de formación profesional y rendimiento de trabajo, con el fin de identificar la relación de ambos y el impacto de la organización. Y evaluar la relevancia de la formación en el ámbito público, se buscó determinar si el rendimiento trabajo mejora cuando se ofrece capacitación al personal. El estudio fue realizado con un enfoque numérico, empleando un enfoque sin experimentación, de tipo transversal y descriptivo-correlativo, y contó con la participación de 25 individuos a quienes se les hizo un formulario. Los hallazgos confirmaron la existencia de una vinculación notable de la capacitación profesional y el desenvolvimiento laboral. En conclusión, se enfatiza la necesidad de que las instituciones públicas, especialmente los municipios, promuevan el crecimiento a través de programas de capacitación, asegurando que estas acciones se alineen con los resultados esperados. Asimismo, se recomendaron técnicas de capacitación adecuadas y se propuso una estructura orientada a incrementar la productividad laboral.

Dávila y Ortiz (2021) llevaron a cabo un estudio titulado *“Sensibilidad fiscal y acatamiento de responsabilidades fiscales de los pequeños empresarios de la Parada Municipal de Utcubamba en el año*



2021", su principal propósito fue entender cómo la conciencia sobre impuestos afecta el acatamiento de las responsabilidades fiscales de un grupo de personas. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo y se diseñó un estudio que no alteró las variables, siendo descriptivo y correlacional. Se llevó a cabo una encuesta a 40 pequeños empresarios de la Parada Municipal de Utcubamba usando un cuestionario. Los resultados mostraron que las áreas más difíciles para los encuestados fueron las cifras de impuestos, de un 75% en un grado intermedio, y los datos sobre impuestos, con un 70% en un grado medio. Además, se encontró una correlación muy alta de 0.922, lo que sugiere que hay una fuerte vinculación relevante de la conciencia sobre impuestos y el acatamiento de las responsabilidades fiscales. Los hallazgos sugieren que una mayor promoción de la conciencia tributaria por parte del gobierno, a través de la SUNAT, se correlaciona con un incremento en el acatamiento de las responsabilidades fiscales.

Paredes y Tejada (2021) desarrollaron una tesis titulada *"Formación y rendimiento de trabajo del personal administrativo en la Gerencia de Gestión y Finanzas del Municipio del Santa en el año 2021"*. Se fundamenta este estudio en examinar cómo la formación afecta el rendimiento de trabajo de los empleados en esa gerencia. El estudio utilizó un diseño que no modificó las variables, siendo descriptivo y correlativa, con un nivel numérico. La muestra fue compuesta por 67 empleados administrativos, seleccionados de manera censal. Se aplicó una encuesta, que consistió en un formulario de 14 interrogantes para

cada elemento del análisis. Dichos hallazgos indicaron que hay un vínculo directo y relevante de la capacitación y el rendimiento de trabajo de estos empleados, con un valor  $p$  menor a 0.05 y el índice de asociación Spearman = 0.513, que señala una relación notable moderada.

### 3.1.3. Antecedentes locales

Cari (2024) llevó a cabo la investigación bajo el título de: *"Informalidad fiscal y acatamiento de la responsabilidad fiscal en la Asociación Nuevo Perú Juliaca del año 2023"*. La meta fundamental del análisis trató de detallar el vínculo de la informalidad en la liquidación de tributos y el acatamiento de las responsabilidades tributarias en la asociación en cuestión. Para ello, se aplicó un método numérico, aplicando un esquema sin experimentación de tipo transversal. El grupo de análisis incluyó a 203 comerciantes, de los que se extrajo un grupo muestral de 133 participantes mediante una selección aleatoria sencilla. Se crearon 2 formularios para analizar las dimensiones de interés, y fueron validados y se verificó su confiabilidad. La recopilación de información se realizó con las encuestas. Tales descubrimientos indicaron un factor de asociación de Spearman (Rho) de 0.652 y relevancia de 0.00, lo que facilitó validar la hipótesis alternativa, evidenciando una conexión sustancial y fuerte entre las variables. Se determinó que un alto porcentaje de integrantes de la agrupación no acata de manera adecuada con sus obligaciones tributarias, lo cual se atribuye a la falta de información, escaso interés en el cumplimiento tributario y los elevados costos que implica acogerse a un régimen fiscal.



Silvia (2024) desarrolló la investigación titulada *"Impacto de la cultura fiscal en el acatamiento fiscal de los vendedores del Mercado Bellavista en Puno del año 2022"*, el objetivo de este análisis fue analizar en qué grado el nivel de cultura fiscal afecta la irregularidad en el sector comercial. La investigación se enfocó en las prácticas fiscales de los vendedores del Mercado en estudio, analizando datos recopilados a lo largo de cinco años. También se examinó si los cambios en los procedimientos tributarios ayudan a mejorar el acatamiento de los deberes tributarios. Para realizar el estudio, se optó por un enfoque no experimental, utilizando un diseño transversal-correlacional dentro de un marco metodológico hipotético-deductivo. La recopilación de información se efectuó con sondeos estructurados. con preguntas de tipo Likert, y participaron un total de 95 comerciantes del Mercado Bellavista. En esta investigación, la cultura tributaria se consideró como variable dependiente, mientras que las obligaciones fiscales legales de los contribuyentes se trataron como variable independiente. Los resultados indicaron que el 67.37% de los comerciantes percibe la cultura tributaria en el mercado como regular, mientras que solo el 13.68% le da gran importancia al cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Estos hallazgos se fundamentaron en las contestaciones de 100 vendedores.

Patatingo (2024) desarrolló la investigación titulada *"Saber Tributario y el acatamiento de las Responsabilidades Fiscales de los vendedores de Ollachea, en el año 2023"* con la finalidad de analizar la conexión de ambas variables, la investigación se realizó de un enfoque numerico, aplicando un diseño correlativo, no experimental y transversal.



Se realizó un contraste de hipótesis que respaldó la hipótesis propuesta. Para la obtención de informaciones, se aplicó el método de sondeo, utilizando un test como herramienta. La muestra estuvo compuesta por 83 comerciantes seleccionados de una población total de 90. Los resultados mostraron una correlación directa del saber tributario y el acatamiento de las responsabilidades fiscales, y un coeficiente de Rho de Spearman=0.640, lo que sugiere una conexión media. En particular, el 57.8% de los participantes presentó un bajo grado de saber tributario, y el 54.2% mostró un escaso grado de acatamiento de sus responsabilidades fiscales. En conclusión, se observó que un escaso conocimiento tributario entre los comerciantes de Ollachea se asocia con un bajo cumplimiento fiscal. Esto sugiere que mejorar la capacitación tributaria podría incrementar el acatamiento de deberes fiscales y, por consiguiente, aumentar la captación fiscal.

Moscairos (2022) desarrolló una tesis titulada *“Capacitación del trabajador como término Importante de la Administración de excelencia y Programa de optimización en la MYPE en el Sector de Servicios: Notaría Suni Juliaca, 2020”*. el propósito principal se centró en desarrollar una propuesta para mejorar la capacitación del personal, evaluando su efecto en el manejo de excelencia y en el plan de mejora de la microempresa. Se aplicó un enfoque descriptivo, sin experimentación y transversal, utilizando un grupo muestral no probabilística de 18 empleados a quienes se les administró una encuesta a través de un cuestionario. Los hallazgos revelaron que el 50% de los trabajadores consideraba fundamental adquirir nuevos conocimientos, mientras que el 56% opinaba que la



entidad no proporciona oportunidades de capacitación para el fomento de competencias adicionales, a pesar de que el 50% desempeñaba sus funciones de manera adecuada. En lo que respecta a la administración de excelencia, el 39% indicó que se han establecido metas de excelencia, el 72% si reconoce a sus usuarios, y el 44% mencionó que se lleva a cabo un seguimiento de los procesos. Sin embargo, el 39% expresó que no se fomenta la mejora continua. En resumen, se sugiere desarrollar un programa de formación que se ajuste a las demandas de la entidad para aumentar el grado de saberes de los empleados. Además, las tres etapas de la administración de excelencia de Juran se consideran instrumentos esenciales para una programación efectiva, una supervisión mejorada y un perfeccionamiento constante dentro de la entidad.

Laura (2021) llevó a cabo una tesis *“Administración del Capital Humano y Selección de Empleados en personales Administrativos de la Clínica Americana, Juliaca del año 2021”*. su propósito fue estudiar cómo la administración del capital humano afecta el proceso de selección de empleados en la Clínica Americana de Juliaca. Este estudio se consideró básico y tuvo un enfoque correlacional, utilizando un esquema sin experimentación y transversal. El conjunto muestral incluyó a 40 administradores seleccionados de manera no probabilística por conveniencia, de un total de 49 administradores en la clínica. Para obtener los datos, se usaron cuestionarios que medían la gestión del capital humano y la selección de empleados. Los hallazgos mostraron que la Clínica de estudio utiliza métodos de análisis que ayudan a mejorar la forma en que se manejan y eligen a los empleados en diferentes áreas.



Además, se encontró una conexión relevante de la administración del capital humano y la selección de personal, lo que indica que prestar más atención a la administración del capital humano puede hacer que los empleados se ajusten mejor a los requisitos de sus puestos de trabajo.

## 3.2. BASES TEÓRICAS

### 3.2.1. Capacitación del personal.

Según Chiavenato (2009), " la formación del personal es aquel procedimiento formativo de breve duración realizado de forma sistemática y estructurada, mediante en el que los individuos asimilan saberes, actitudes y destrezas relacionadas con sus funciones laborales". Este enfoque enfatiza que la capacitación no solo está orientada al desarrollo de habilidades técnicas, sino también al fortalecimiento de actitudes que impactan en la cultura organizacional.

Tal termino alude al procedimiento sistemático y planificado con el que una organización ofrece a sus trabajadores las habilidades, saberes y disposiciones necesarias para mejorar su desempeño en el trabajo. Este proceso no solo busca fortalecer las competencias individuales, sino también ajustar las habilidades del personal con las metas tácticas de la organización, promoviendo así la eficiencia y la productividad.

Capacitación del Personal es descrita por Dessler (2017) como "el proceso continuo de desarrollar y mejorar las competencias y saberes de los trabajadores para cumplir con las demandas cambiantes del entorno laboral" (Dessler, 2017, p. 132).



Capacitación del Personal es definida por Robbins y Judge (2013) como "el proceso sistemático de adquirir y perfeccionar habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a los trabajadores ejecutar sus funciones de forma más eficaz y efectiva" (Robbins & Judge, 2013, p. 287).

Capacitación del Personal se comprende como "las acciones programadas que tienen la meta de mejorar el desempeño de los trabajadores con la adquisición de nuevas competencias y saberes relevantes para sus funciones" (Noe, 2010, p. 40) (Noe, 2010).

### **3.2.2. Importancia de la capacitación del personal**

La formación del personal es un elemento crucial en la gestión de toda entidad, ya que lleva un efecto relevante en el rendimiento y la eficiencia del empleado. A continuación, se exploran diversos aspectos que subrayan su importancia.

En primer lugar, la capacitación del personal contribuye a la mejora continua de las destrezas y capacidades de los trabajadores, que resulta en más alta eficacia operativa. Según Chiavenato (2014), la capacitación permite a los trabajadores ajustarse a las innovaciones tecnológicas, procesos y técnicas de trabajo, lo cual es esencial en un entorno laboral en constante cambio. Este desarrollo de habilidades no solo aumenta la habilidad del trabajador para ejecutar sus funciones de forma más efectiva, sino que también contribuye a una mayor productividad y eficiencia en la organización.



Además, la capacitación del personal juega un rol fundamental en la reducción de errores y en el incremento de la excelencia del trabajo. Dessler (2017) señala que una formación adecuada puede minimizar los errores operativos y de procedimiento, asegurando que los empleados cumplan con las normativas y estándares establecidos. Esto es particularmente importante en contextos donde la precisión es esencial para el triunfo de las actividades, como en la administración pública y la gestión tributaria.

Otro aspecto relevante es la conexión entre la formación y la conformidad en el trabajo. Robbins y Judge (2013) afirman que los trabajadores que obtienen capacitación tienden a percibirse más apreciados y dedicados a la organización. La capacitación no solo mejora las habilidades profesionales, sino que también contribuye al desarrollo personal, lo que puede aumentar la motivación y reducir la rotación de personal. Un equipo bien capacitado es más probable que esté satisfecho con su trabajo y comprometido con las metas de la entidad.

De un enfoque organizacional, la capacitación del personal también es clave para la adaptación y el crecimiento estratégico. Según Noe (2010), las organizaciones que invierten en el desarrollo continuo de sus empleados están más capacitadas para afrontar retos y capitalizar posibilidades en el mercado. La habilidad de ajustarse a transformaciones en el ámbito externo, como recientes regulaciones o avances tecnológicos, depende en gran medida de la capacitación y el crecimiento del trabajador.



Finalmente, la capacitación del personal tiene un efecto favorable en la excelencia de atención y en la conformidad del usuario. En el contexto de la administración pública, una capacitación adecuada puede optimizar la eficacia en la provisión de prestaciones y asegurar un cumplimiento adecuado de las obligaciones fiscales. Esto se traduce en una mayor confianza y satisfacción por parte de los ciudadanos, quienes perciben una gestión más efectiva y transparente (Chiavenato, 2014; Dessler, 2017; Robbins & Judge, 2013; Noe, 2010).

En resumen, la capacitación del personal es esencial para el crecimiento sostenido de habilidades, el aumento de la excelencia del trabajo, la satisfacción laboral, y la adaptación estratégica de la organización. Su relevancia se manifiesta en la habilidad de las organizaciones para operar de manera más eficiente, adaptarse a cambios y ofrecer un mejor servicio a sus clientes y usuarios.

### **3.2.3. Teorías y modelos relevantes.**

La capacitación del personal es una disciplina respaldada por diversas teorías y modelos que explican su efectividad y aplicabilidad en diferentes contextos organizacionales. A continuación, se presentan las teorías y modelos más relevantes que proporcionan un fundamento firme para entender la relevancia y la implementación de la capacitación en las organizaciones.



## 1. Teoría del Aprendizaje Organizacional

Teoría propuesta por Peter Senge, en su análisis fundamental la quinta disciplina, sostiene que las organizaciones que aprenden continuamente son más efectivas y resilientes frente a los cambios. Senge (1990) describe que las organizaciones deben desarrollar la capacidad de aprender de sus experiencias y adaptar sus prácticas para mantenerse competitivas. La capacitación del personal es fundamental en este proceso, ya que facilita el aprendizaje y la adaptación continua de los trabajadores a las nuevas exigencias del ámbito laboral.

## 2. Modelo ADDIE

Este modelo es un contexto altamente empleado. para el desarrollo de programas de capacitación y se integra de cinco etapas: Estudio, Planificación, Elaboración, Ejecución y Valoración. Dicho esquema proporciona un enfoque sistemático para la creación de programas de capacitación efectivos, asegurando que todas las etapas del proceso se manejen de manera estructurada (Molenda, 2003). El modelo ADDIE permite a las organizaciones desarrollar programas de capacitación que se alineen con sus objetivos estratégicos y necesidades específicas.

## 3. Teoría del Desarrollo de Competencias

La Teoría del Fortalecimiento de Capacidades se enfoca en la obtención y perfeccionamiento de destrezas y saberes

particulares. necesarios para el rendimiento efectivo en la labor.. Esta teoría, abordada por autores como McClelland (1973), destaca la importancia de identificar las competencias clave para el éxito en un puesto y diseñar la capacitación para desarrollar estas competencias en los empleados. Esta teoría subraya que la capacitación debe estar orientada a mejorar las competencias que impactan directamente en el desempeño laboral.

#### **4. Modelo de Aprendizaje Experiencial**

El Esquema de Aprendizaje Vivencial, propuesto por David Kolb, enfatiza que la adquisición de conocimientos es un proceso continuo que se fundamenta en la vivencia directa y la introspección sobre dicha experiencia. Para Kolb (1984), el proceso de enseñanza abarca cuatro fases: vivencia directa, análisis analítico, formulación teórica y práctica activa. Tal esquema propone que la formación eficaz debe proporcionar oportunidades para la práctica y la reflexión, permitiendo a los empleados aprender de sus experiencias y mejorar continuamente.

##### **3.2.4. Dimensiones de participación ciudadana.**

La capacitación del personal puede desglosarse en varias dimensiones clave que abarcan diferentes aspectos del desarrollo de los empleados. Las dimensiones principales en este contexto son el saber, las destrezas y las disposiciones. A continuación, se desarrolla cada dimensión de manera detallada.



- a) **Conocimiento.** - El conocimiento se refiere a la comprensión teórica e intelectual que los empleados adquieren a través de la capacitación. Incluye la información, conceptos, principios y teorías que son esenciales para el desempeño eficaz en un rol específico (Noe, 2010).

El conocimiento ofrece el fundamento en el que se edifican las habilidades prácticas y las actitudes adecuadas. Es crucial para que los empleados comprendan los procesos, normativas y técnicas relevantes para su función. Según Robbins y Judge (2013), un buen nivel de conocimiento permite a los empleados tomar decisiones informadas y realizar tareas con mayor precisión.

- b) **Habilidades.** - Las habilidades son capacidades prácticas que los empleados desarrollan y perfeccionan a través de la capacitación. Estas habilidades pueden ser técnicas (específicas del trabajo) o blandas (como la interacción y la colaboración) (Chiavenato, 2014).

Las competencias son fundamentales para la realización efectiva de las funciones y obligaciones diarias. Chiavenato (2014) destaca que el desarrollo de habilidades técnicas asegura que los empleados puedan manejar herramientas y tecnologías específicas, mientras que las competencias interpersonales son fundamentales para la interrelación eficiente con compañeros y usuarios.



**c) Actitudes.** - Las actitudes se refieren a las disposiciones y comportamientos que los empleados adoptan en su entorno de trabajo. Estas pueden incluir la motivación, el compromiso y la disposición para colaborar y aceptar cambios (Dessler, 2017).

Las actitudes afectan significativamente la manera en que los colaboradores llevan a cabo su labor y su interacción con los demás. Según Dessler (2017), las actitudes positivas pueden mejorar el ambiente laboral, aumentar la moral y fomentar un mayor compromiso con los objetivos organizacionales.

### 3.2.5. Cumplimiento de obligaciones tributarias

#### **Definición:**

De acuerdo con Vito Tanzi (2013), "el cumplimiento tributario implica no solo el pago correcto de los tributos en términos de montos y plazos, sino también el respeto a las regulaciones jurídicas y gubernamentales vinculadas con la recaudación de impuestos". Tanzi subraya que el cumplimiento efectivo en las obligaciones fiscales es esencial en la estabilidad financiera y el funcionamiento adecuado de las instituciones públicas.

El acatamiento de deberes fiscales se refiere al comportamiento del contribuyente en cuanto a la observancia de todas las normativas fiscales, abarcando tanto el acatamiento de los deberes sustantivos, como el abono de impuestos, como el de las obligaciones formales, que incluyen la presentación de declaraciones y el mantenimiento de



registros. Este concepto es crucial para garantizar que las instituciones públicas, como las municipalidades, contribuyan adecuadamente al financiamiento de las actividades estatales.

Acatamiento de deberes fiscales se relaciona con el nivel en que los aportantes cumplen con las normativas fiscales establecidas por las autoridades tributarias. Según Martínez (2012), el cumplimiento tributario es "el grado de adherencia a las normativas y disposiciones tributarias por parte de los aportantes, que incluye la entrega puntual de informes y el abono correcto de tributos" (Martínez, 2012, p. 89).

Cumplimiento de Obligaciones Tributarias es descrito por Slemrod (2016) como "el proceso mediante el cual los contribuyentes realizan todas las acciones requeridas por las leyes fiscales, incluyendo la presentación y el abono de tributos en tiempo y forma" (Slemrod, 2016, p. 102).

Cumplimiento de Obligaciones Tributarias es definido por Torgler (2007) como "el comportamiento de los contribuyentes que sigue las reglas establecidas por las autoridades fiscales, manifestado en la exactitud en la declaración de ingresos y el cumplimiento de los pagos tributarios" (Torgler, 2007, p. 88).

Cumplimiento de Obligaciones Tributarias se entiende como "la capacidad de los contribuyentes para seguir y ejecutar todas las obligaciones fiscales estipuladas por el marco legal, asegurando el



adecuado reporte y pago de impuestos" (Alm & Beck, 1999, p. 76) (Alm & Beck, 1999).

### **3.2.6. Factores determinantes del cumplimiento tributario.**

El cumplimiento tributario es una variable multifacética influenciada por diversos factores. Estos factores pueden clasificarse en económicos, psicológicos y sociales/culturales, cada uno de los que desempeña un rol fundamental en la disposición de los contribuyentes para adherirse a las normativas fiscales. A continuación, se detalla cada uno de estos factores.

#### **1. Factores Económicos**

los elementos financieros aluden a las circunstancias financieras que influyen en la capacidad de los aportantes para acatar sus deberes tributarios. Este aspecto incluye el grado de rentas, la habilidad para abonar y la presión financiera general a la que están sujetos los contribuyentes (Torgler, 2007).

#### **Influencia en el Cumplimiento:**

- a. Nivel de Ingresos:** Los contribuyentes con mayores ingresos generalmente tienen una mayor capacidad para cumplir con sus obligaciones fiscales. Sin embargo, el nivel de ingresos también puede influir en la percepción de la carga fiscal y la disposición a pagar impuestos (Torgler, 2007).
- b. Capacidad de Pago:** La capacidad de los contribuyentes para pagar impuestos se ve afectada por sus ingresos disponibles y sus obligaciones financieras. Aquellos con

recursos limitados pueden encontrar más difícil cumplir con sus obligaciones, especialmente si enfrentan dificultades económicas (Torgler, 2007).

- c. **Presión Financiera:** Las dificultades económicas, como el desempleo o la recesión, pueden reducir la capacidad de los aportantes para acatar sus deberes tributarios, ya que los recursos financieros disponibles se destinan a necesidades básicas y prioridades inmediatas (Torgler, 2007).

## 2. Factores Psicológicos

Los factores psicológicos incluyen las percepciones y actitudes que los contribuyentes tienen hacia el sistema tributario y las autoridades fiscales. Estos factores influyen en cómo los contribuyentes perciben sus obligaciones fiscales y su disposición para cumplir con ellas (Alm, Sanchez, & De Juan, 1995).

### Influencia en el Cumplimiento:

- a. **Confianza en la Administración Fiscal:** La confianza en la capacidad y la integridad de las autoridades fiscales afecta la voluntad de los aportantes para acatar sus deberes. Una administración fiscal percibida como justa y eficiente tiende a fomentar una mayor disposición al cumplimiento (Alm, Sanchez, & De Juan, 1995).
- b. **Percepción de Justicia:** La percepción de que el sistema fiscal es justo y equitativo contribuye al cumplimiento. Si



los contribuyentes creen que el sistema es injusto o que otros contribuyentes no cumplen adecuadamente, pueden estar menos dispuestos a cumplir ellos mismos (Alm, Sanchez, & De Juan, 1995).

- c. Actitudes hacia el Pago de Impuestos:** Las actitudes personales hacia el pago de impuestos, influenciadas por valores éticos y sociales, juegan un papel crucial en el comportamiento de cumplimiento. La moral fiscal y el sentido de responsabilidad cívica afectan directamente la disposición a cumplir (Alm, Sanchez, & De Juan, 1995).

### 3. Factores Sociales y Culturales.

Los factores sociales y culturales abarcan las normas sociales, las expectativas culturales y el nivel de control social que influyen en el comportamiento de cumplimiento de los contribuyentes. Estos factores reflejan cómo la sociedad y la cultura afectan la disposición de los individuos a cumplir con las normativas fiscales (Feld & Frey, 2007).

#### Influencia en el Cumplimiento:

- a. Normas Sociales:** Las normas y expectativas sociales influyen en el comportamiento de los contribuyentes. En sociedades donde el cumplimiento fiscal es valorado y las violaciones son desaprobadas, es más factible que los individuos satisfagan sus deberes (Feld & Frey, 2007).

- b. **Control Social:** El nivel de vigilancia y control social, como las prácticas de auditoría y la percepción de riesgo de detección, afecta la disposición de los contribuyentes a evadir impuestos. Un mayor control social puede disuadir el incumplimiento (Feld & Frey, 2007).
- c. **Cultura Fiscal:** La cultura fiscal, que incluye actitudes históricas y tradicionales hacia el pago de impuestos, impacta el comportamiento de cumplimiento. En culturas donde el cumplimiento es visto como una responsabilidad colectiva, es más probable que los contribuyentes respeten sus obligaciones (Feld & Frey, 2007).

### 3.2.7. Modelos teóricos relevantes.

Los modelos teóricos proporcionan un marco conceptual para entender los elementos que afectan el acatamiento de deberes fiscales. A continuación, se desarrollan ampliamente los principales modelos teóricos relevantes en este contexto:

#### 1. Modelo de Economía del Comportamiento

**Descripción:** Este modelo se fundamenta en la suposición de que la conducta de los contribuyentes no está motivada únicamente por consideraciones económicas racionales, sino también por factores psicológicos y emocionales. La economía del comportamiento explora cómo las percepciones y las emociones afectan las decisiones



económicas, incluyendo el cumplimiento tributario (Torgler, 2007).

### **Componentes Clave:**

- **Emociones:** Las emociones, como el miedo a la sanción o la culpa por evadir impuestos, pueden influir en el comportamiento tributario. Torgler (2007) destaca que los sentimientos desarrollan un rol fundamental en la elección de decisiones sobre el cumplimiento tributario.
- **Normas Sociales:** la conducta de los aportantes es influenciado por las reglas y expectativas comunitarias. Si el comportamiento de evadir impuestos es socialmente desaprobado, es menos probable que los individuos elijan esa opción (Torgler, 2007).

**Importancia:** Este modelo ayuda a entender cómo las percepciones individuales y las normas sociales afectan el cumplimiento tributario, proporcionando una visión más amplia que la mera consideración de los incentivos económicos.

## **2. Teoría de la Justicia Tributaria**

**Descripción:** La Teoría de la Justicia Tributaria, propuesta por Lind y Tyler (1988), sostiene que el cumplimiento tributario está influenciado por la percepción de justicia y equidad en el sistema fiscal. Según esta teoría, los

aportantes son más propensos a acatar sus deberes si creen que el sistema es justo y que el tratamiento que reciben es equitativo.

**Componentes Clave:**

- **Justicia Procedimental:** La percepción de que el proceso por el cual se recaudan los impuestos es justo y transparente. Si los contribuyentes creen que tienen voz en las decisiones y que el sistema es transparente, es más factible que satisfagan sus deberes (Lind & Tyler, 1988).
- **Justicia Distributiva:** La percepción de que los recursos recaudados se distribuyen de manera justa y que los impuestos se utilizan eficientemente para beneficiar a la sociedad (Lind & Tyler, 1988).

**Importancia:** Este modelo destaca la relevancia de la consideración de equidad en el cumplimiento tributario, sugiriendo que una mayor justicia percibida puede aumentar la voluntad de los aportantes para acatar sus deberes.

### 3. Modelo de Teoría de Juegos

**Descripción:** El Modelo de Teoría de Juegos, desarrollado por Allingham y Sandmo (1972), analiza el comportamiento de los contribuyentes en términos de estrategias de riesgo y recompensas. Este modelo es fundamentado en la teoría de juegos, que examina cómo los individuos eligen en situaciones de incertidumbre y riesgo.

**Componentes Clave:**



- **Evasión Fiscal y Riesgo:** Los contribuyentes evalúan el riesgo de ser detectados y sancionados contra los beneficios potenciales de evadir impuestos. La decisión de evadir impuestos se basa en la comparación entre el beneficio esperado de la evasión y el costo esperado de ser descubierto y sancionado (Allingham & Sandmo, 1972).
- **Incentivos y Sanciones:** El modelo sugiere que el nivel de cumplimiento puede ser influenciado por la posibilidad de identificación y la severidad de las penalizaciones. Un aumento en la posibilidad de identificación y en las penalizaciones puede desalentar la evasión fiscal (Allingham & Sandmo, 1972).

**Importancia:** Este modelo ofrece una perspectiva analítica sobre cómo los contribuyentes calculan sus decisiones de cumplimiento basándose en incentivos y riesgos, proporcionando un marco útil para diseñar políticas fiscales efectivas.

#### 4. Modelo de Contrato Psicológico

**Descripción:** El Modelo de Contrato Psicológico, desarrollado por Feld y Frey (2007), se fundamenta en la noción de que el acatamiento fiscal puede verse como el resultado de un "contrato psicológico" entre los contribuyentes y el gobierno. Según este modelo, los contribuyentes tienen expectativas sobre cómo deben ser tratados por las autoridades fiscales y sobre cómo se deben utilizar los recursos recaudados.

#### Componentes Clave:

- **Expectativas de los Contribuyentes:** Los contribuyentes tienen expectativas sobre el comportamiento de las autoridades fiscales,

como la eficiencia en la utilización de los ingresos y la equidad en el tratamiento. Si estas expectativas se cumplen, es más factible que los aportantes acaten sus obligaciones (Feld & Frey, 2007).

- **Cumplimiento Basado en Confianza:** La confianza en que el gobierno cumplirá con sus responsabilidades y proporcionará servicios públicos adecuados afecta la disposición de los aportantes para acatar sus deberes tributarios. (Feld & Frey, 2007).

**Importancia:** Este modelo proporciona una perspectiva sobre cómo las expectativas de los contribuyentes y la percepción del contrato psicológico influyen en el comportamiento de cumplimiento, sugiriendo que la confianza en el gobierno es crucial para mantener altos niveles de cumplimiento.

### 3.2.8. Dimensiones del cumplimiento de obligaciones tributarias

Tales dimensiones del acatamiento de deberes tributarios ofrecen un marco integral para evaluar el comportamiento de los contribuyentes y la efectividad de las administraciones fiscales en la gestión de los tributos. A continuación, se desarrolla cada dimensión en detalle:

1. **Cumplimiento Material:** El cumplimiento material se refiere al pago efectivo de los tributos según las normativas vigentes. Este aspecto se enfoca en la obligación real de transferir recursos financieros al fisco y refleja la capacidad y disposición del contribuyente para cumplir con sus responsabilidades fiscales.



## Componentes Clave:

- **Pago Puntual de Impuestos:** La capacidad de los contribuyentes para efectuar los pagos dentro de los tiempos establecidos por norma fiscal. La puntualidad en el pago es fundamental para evitar sanciones y mantener la relación fiscal en regla (Feld & Frey, 2007).
  - **Exactitud en el Monto:** El monto del pago debe coincidir con el calculado según la normativa fiscal. La exactitud en el monto refleja una correcta interpretación y aplicación de las leyes fiscales por parte del contribuyente (Torgler, 2007).
  - **Revisión y Corrección de Errores:** Los contribuyentes deben corregir cualquier error en los pagos realizados y ajustar sus cuentas para reflejar adecuadamente sus obligaciones fiscales (Allingham & Sandmo, 1972).
2. **Cumplimiento Formal:** El cumplimiento formal está relacionado con la presentación de declaraciones, registros y documentación requerida por las normativas fiscales. Esta dimensión destaca la importancia de adherirse a los procesos gubernamentales y cumplir con los requisitos formales establecidos por la administración tributaria.



## Componentes Clave:

- **Presentación Oportuna de Declaraciones:** La entrega puntual de declaraciones fiscales, como las manifestaciones fiscales del alquiler, ventas y otros tributos. La puntualidad en la presentación es crucial para evitar sanciones y auditorías (Lind & Tyler, 1988).
  - **Mantenimiento de Registros Adecuados:** La adecuada gestión y conservación de registros contables y fiscales, incluyendo libros de contabilidad, facturas y otros documentos necesarios para justificar las operaciones económicas (Feld & Frey, 2007).
  - **Cumplimiento con Requisitos Documentales:** La presentación de toda la documentación requerida, como certificados, formularios y reportes, conforme a las normativas fiscales vigentes (Torgler, 2007).
- 3. Conformidad con la Legislación:** La conformidad con la legislación alude al cumplimiento de las normas y reglamentaciones fiscales en la gestión de las responsabilidades impositivas. Esta dimensión se enfoca en la alineación del comportamiento de los aportadores con las normas legales establecidas.

### Componentes Clave:

- **Adhesión a Normativas Legales:** La conformidad con las leyes fiscales locales y nacionales, incluyendo leyes de impuestos sobre la renta, IVA, y otras disposiciones legales aplicables (Lind & Tyler, 1988).
  - **Cumplimiento con Regulaciones Administrativas:** La adhesión a las regulaciones y directrices administrativas emitidas por las autoridades fiscales, como las normas de presentación de informes y los procedimientos de auditoría (Allingham & Sandmo, 1972).
  - **Actualización con Cambios Legales:** La capacidad de los contribuyentes para adaptarse a cambios en la legislación tributaria y aplicar las nuevas normas en sus prácticas fiscales (Feld & Frey, 2007).
4. **Eficiencia Administrativa:** La eficiencia administrativa se refiere a la capacidad de las instituciones tributarias para gestionar y administrar las obligaciones tributarias de manera eficaz y dentro de los plazos establecidos. Esta dimensión evalúa la efectividad y la capacidad operativa de las autoridades fiscales.



## Componentes Clave:

- **Procesamiento Eficiente de Declaraciones:** La habilidad de la administración tributaria para tratar declaraciones y pagos de forma veloz y precisa, minimizando los retrasos y errores (Torgler, 2007).
- **Gestión Eficaz de Recursos:** La gestión adecuada de los Medios humanos y financieros dentro de las instituciones fiscales para elevar la eficacia en la captación y administración de aranceles (Allingham & Sandmo, 1972).

**Implementación de Tecnologías:** La aplicación de herramientas de los datos para optimizar las fases administrativas, como la automatización de la presentación de declaraciones y la gestión de datos fiscales (Feld & Frey, 2007)

### 3.3. MARCO CONCEPTUAL

**Capacitación:** Proceso continuo mediante el cual los empleados adquieren habilidades y conocimientos específicos para mejorar su desempeño laboral. Según Chiavenato (2011), la capacitación es clave para la optimización institucional y el aumento de la eficiencia.

**Compromiso Organizacional:** Grado de vinculación y responsabilidad que los empleados sienten hacia la organización en la que trabajan. Según Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional afecta el desempeño laboral y la lealtad hacia la organización.



**Desarrollo Local:** Proceso de mejora en el bienestar y las opciones financieras dentro de un grupo específico. Según Vázquez Barquero (2007), el desarrollo local se apoya en la participación activa de las instituciones locales y la correcta gestión de los recursos.

**Eficiencia Administrativa:** Capacidad de una organización para gestionar sus recursos de manera óptima, minimizando costos y maximizando resultados. Robbins y Coulter (2013) afirman que la eficiencia administrativa es esencial para alcanzar los objetivos organizacionales.

**Gestión Tributaria:** Grupo de procedimientos y normativas que las administraciones públicas desarrollan para asegurar el acatamiento de los deberes tributarios. Según Barreix y Roca (2007), la gestión tributaria eficaz contribuye a la estabilidad económica y al desarrollo local.

**Normatividad Fiscal:** Normas y disposiciones que supervisan la obligación de los ciudadanos y empresas de pagar impuestos. Para Laffer (2004), el cumplimiento de la normatividad fiscal es esencial para una economía equilibrada.

**Recaudación Fiscal:** Actividad realizada por las autoridades fiscales para obtener ingresos provenientes de impuestos. Según Tanzi (2014), la recaudación eficiente asegura los recursos necesarios para financiar los servicios públicos.



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- ✓ Existe una relación directa entre la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.

#### 4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ Existe una relación directa entre el conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.
- ✓ Existe una relación directa entre las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.
- ✓ Existe una relación directa entre las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.



## 4.3. VARIABLES

### a. Variable 1

#### Capacitación de personal.

- ✓ Conocimiento
- ✓ Habilidades
- ✓ Actitudes

### b. Variable 2

#### Cumplimiento de obligaciones tributarias

- ✓ Cumplimiento material
- ✓ Cumplimiento formal
- ✓ Conformidad con la legislación
- ✓ Eficiencia administrativa

## 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento		
Variable 1	1.1. Conocimiento	1.1.1. Comprensión 1.1.2. Dominio técnico 1.1.3. Actualización 1.1.4. Retención	Encuesta Cuestionario		
<b>1. Capacitación personal</b>  <b>Definición:</b> <i>Según Chiavenato (2009), "la capacitación del personal es un proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y coordinada, a través del cual los individuos captan sabiduría, posturas y capacidades relacionadas con sus funciones laborales".</i>	1.2. Habilidades	1.2.1. Ejecución 1.2.2. Precisión 1.2.3. Innovación 1.2.4. Resolución			
	1.3. Actitudes	1.3.1. Compromiso 1.3.2. Colaboración 1.3.3. Responsabilidad 1.3.4. Adaptabilidad			
	Variable 2	2.1. Cumplimiento material		2.1.1. Pago puntual 2.1.2. Montos correctos 2.1.3. Frecuencia de pagos	Encuesta Cuestionario
	<b>2. Cumplimiento de obligaciones tributarias</b>  <b>Definición:</b> <i>De acuerdo con Tanzi (2013), "el cumplimiento tributario implica no solo el pago correcto de los tributos en términos de montos y plazos, sino también el acatamiento de las leyes y regulaciones administrativas asociadas con la recaudación de impuestos".</i>	2.2. Cumplimiento formal		2.2.1. Declaraciones completas 2.2.2. Registros precisos 2.2.3. Documentación oportuna	
		2.3. Conformidad con la legislación		2.3.1. Adherencia normativa 2.3.2. Conformidad legal 2.3.3. Cumplimiento de plazos	
		2.4. Eficiencia administrativa		2.4.1. Gestión rápida 2.4.2. Procesos ágiles 2.4.3. Optimización de recursos	

*Nota:* Adaptado de Chiavenato (2009 y Tanzi (2013).



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con el fin de recopilar información detallada sobre la relación entre la "capacitación del personal" y el "cumplimiento de obligaciones tributarias" en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. Este enfoque permitió una evaluación precisa de cómo la formación del personal impactó en la efectividad del cumplimiento de las normativas fiscales.

#### 5.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

- ✓ Se empleó un método deductivo para el desarrollo del estudio.

#### 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- ✓ Este estudio se enmarca en la categoría del estudio aplicado.

#### 5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- ✓ Se llevó a cabo una investigación de tipo correlacional.

#### 5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- ✓ Se eligió un diseño de investigación no experimental con un enfoque transversal.

## 5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 5.6.1. Población

Se conformó su población por los empleados del municipio Provincial de El Collao Ilave. Según CAP (2017), la población ascendió a 40 empleados públicos.

### 5.6.2. Muestra

Se aplicó la ecuación adecuada para calcular el volumen de la muestra, resultando en un total de 36 participantes.

#### Muestra Probabilística

Elegimos implementar una consulta en nuestro estudio de la asociación de la capacitación del personal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. Para asegurar que nuestra muestra reflejara adecuadamente a la población, aplicamos una fórmula específica para determinar su tamaño. Este método nos permitió establecer de manera precisa la cantidad óptima de participantes necesaria para el grupo de estudio. La selección de la muestra se realizó de forma probabilística y aleatoria, lo que asegura una mayor validez en los resultados.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = total de población.

n = número de individuos en la muestra.

e = intervalo de error o nivel de precisión.



Z = nivel de confianza.

p = probabilidad de éxito.

q = fracción esperada de personas que no tendrán éxito.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(40)}{(40)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(40)}{(40)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(40)}{0.1 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{38.416}{1.0604}$$

$$n = 36.2278$$

Se realizaron encuestas a un total de 36 personas.

## 5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

**Encuesta.** - Se considera un procedimiento organizado para recolectar información de personas acerca de sus pensamientos, actitudes o conductas. Este enfoque implica formular preguntas concretas enfocadas en una muestra representativa del grupo poblacional, para el objetivo de obtener datos que puedan ser cuantificados y posteriormente analizar las tendencias o patrones en las respuestas obtenidas (Arias, 2006).

### 5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

**Cuestionario.** – Según el autor Arias (2006), se entiende como un grupo de preguntas estructuradas de manera coherente y clara, redactadas en un lenguaje simple y comprensible. Esto

facilita la recolección de datos inmediatamente de los orígenes primarios (p. 73).

## 5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Hemos tomado en cuenta las recomendaciones de especialistas en el tema, aquellos que dieron valiosos consejos de la organización y los componentes del cuestionario.

### 5.8.1. Confiabilidad

#### Análisis de fiabilidad

Se empleó un cuestionario en la herramienta para la recolección de datos, el cual proporcionó hallazgos fundamentales que apoyan los objetivos del estudio. Para garantizar la confiabilidad del cuestionario, se llevó a cabo un análisis estadístico de los registros adquiridos, que posibilitó conseguir información exacta y pertinente para la investigación.

#### Resultados obtenidos para el instrumento de la variable "Capacitación del Personal"

**Tabla 2**

*Criterios de fiabilidad 1.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach fundamentado en ítems estandarizados.	Cantidad de ítems
,984	,984	12

*Nota:* Estabilidad interna de los ítems estudiados

Los resultados para la variable "Capacitación del personal" muestran una alta fiabilidad del instrumento, con un Alfa de Cronbach de 0,984, lo que indica que las 12 preguntas de la evaluación son muy consistentes entre sí.

Esto sugiere que el instrumento mide de manera uniforme el aspecto examinado.

### **Resultados obtenidos para el instrumento de la variable “Cumplimiento de Obligaciones Tributarias”**

**Tabla 3**

*Criterios de fiabilidad 2.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach fundamentado en ítems estandarizados.	Número de ítems
,986	,986	12

*Nota:* Estabilidad interna de los ítems estudiados.

Los resultados para la variable “Cumplimiento de obligaciones tributarias” exponen una alta fiabilidad del instrumento, con un Alfa de Cronbach de 0,986. Esto sugiere que los 12 ítems de la evaluación son muy consistentes entre sí, lo que indica que el instrumento es fiable para evaluar esta variable.

#### **5.8.2. Validez**

Se utilizó el método de revisión a través de la evaluación de expertos en el área, como el:

- ✓ Dr. Roberto Payé Colquehuanca

### **5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS**

En el estudio actual, el tratamiento de registros se realizará empleando el programa SPSS v25, que nos ayudará a analizar la información recopilada a través de encuestas. Primero, ingresaremos los



datos y realizaremos un análisis descriptivo para conocer las características de nuestra muestra. Luego, realizaremos pruebas de hipótesis y análisis de correlación para identificar relaciones entre las variables estudiadas. Este proceso nos permitirá obtener conclusiones precisas y confiables, asegurando que los resultados estén bien fundamentados y alineados con nuestros objetivos de investigación.

## 5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### Prueba de la hipótesis general.

#### Datos:

$$r = 0.926$$

$$n = 36$$

#### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

##### 1. Hipótesis

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe una relación relevante de la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

**Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** Existe una relación relevante de la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

Si  $r = 0$ , significa que no hay conexión entre las variables

##### 2. Nivel de Significancia:

Se emplea para llevar a cabo exámenes de hipótesis con un grado de relevancia de ( $\alpha=0.05$ ).

##### 3. Regla de decisión:

Ya que el p-valor (0.000) es inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ), se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se confirma la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

#### 4. Estadístico de prueba

**Tabla 4**

*Calculo del P\_valor*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significado aproximado
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall Número de casos efectivos	,775 36	,041	19,828	,000

*Nota:* Se presentan las medidas de simetría de la prueba estadística.

5. **Conclusión:** El valor de Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,775$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) refleja una correlación notable y estadísticamente relevante de la capacitación del personal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. Esto sugiere que, a medida que el personal recibe más capacitación, también mejora el cumplimiento de estas, mostrando una relación directamente proporcional.

#### Prueba de la hipótesis específica uno

**Datos:**

$$r = 0.962$$

$$n = 36$$

**Planteamiento de las hipótesis estadísticas:**

##### 1. Hipótesis

**Hipótesis Nula (Ho):** No hay una conexión relevante entre el conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una relación relevante del conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

Si  $r = 0$ , significa que no hay conexión entre las variables.

## 2. Nivel de Significancia:

Se emplea para llevar a cabo exámenes de hipótesis con un grado de relevancia de ( $\alpha=0.05$ ).

## 3. Regla de decisión:

Ya que el p-valor (0.000) es inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ), se descarta la hipótesis nula (Ho) y se confirma la hipótesis alternativa (Ha)

## 4. Estadístico de prueba

**Tabla 5**

*Calculo del P\_valor*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significancia aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,875	,032	24,725	,000
Número de casos efectivos	36			

*Nota:* Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la prueba estadística.

- 5. Conclusión:** El valor de Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,875$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) muestra una asociación notable y relevante del conocimiento de las obligaciones tributarias y su cumplimiento en la Municipalidad Provincial

de El Collao llave, 2024. Esto sugiere que, conforme que los aportantes adquieren más conocimiento sobre sus obligaciones, también mejora el cumplimiento de estas, con una relación directa y significativa desde el punto de vista estadístico.

## Prueba de la hipótesis específica dos

### Datos:

$$r = 0.951$$

$$n = 36$$

### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

#### 1. Hipótesis

**Hipótesis Nula (Ho):** No hay una conexión relevante entre las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una relación relevante de las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

Si  $r = 0$ , significa que no hay conexión entre las variables.

#### 2. Nivel de Significancia:

Se emplea para llevar a cabo exámenes de hipótesis con un grado de relevancia de ( $\alpha=0.05$ ).

#### 3. Regla de decisión:

Ya que el p-valor (0.000) es inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ), se descarta la hipótesis nula (Ho) y se confirma la hipótesis alternativa (Ha)

#### 4. Estadístico de prueba

**Tabla 6***Calculo del P\_valor*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significancia aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,852	,033	22,320	,000
Número de casos efectivos	36				

*Nota:* Se exhiben las métricas de simetría correspondientes al test.

- 5. Conclusión:** El valor de Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,852$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) indica una asociación notable y relevante de las habilidades y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024. Esto sugiere que, a medida que los contribuyentes desarrollan mayores habilidades, mejora también su capacidad para satisfacer sus responsabilidades fiscales, mostrando una clara significancia estadística.

### **Prueba de la hipótesis específica tres.**

#### **Datos:**

$$r = 0.972$$

$$n = 36$$

### **Planteamiento de las hipótesis estadísticas:**

#### **1. Hipótesis**

**Hipótesis Nula (Ho):** No hay una conexión relevante entre las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una relación relevante de las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.

Si  $r = 0$ , significa que no hay conexión entre las variables.

## 2. Nivel de Significancia:

Se emplea para llevar a cabo exámenes de hipótesis con un grado de relevancia de ( $\alpha=0.05$ ).

## 3. Regla de decisión:

Ya que el p-valor (0.000) es inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ), se descarta la hipótesis nula (Ho) y se confirma la hipótesis alternativa (Ha).

## 4. Estadístico de prueba

**Tabla 7**

*Calculo del P\_valor*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significancia aproximada
Ordinal por ordinal de Kendall	Tau-b ,903	,023	31,137	,000
Número de casos efectivos	36			

*Nota:* Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la prueba estadística.

**5. Conclusión:** El valor de Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,903$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) muestra una asociación notable y relevante de las actitudes y



el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024. Esto sugiere que, a medida que las actitudes de los contribuyentes hacia el cumplimiento tributario mejoran, también aumenta el cumplimiento efectivo de sus obligaciones, con una clara significancia estadística.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

##### 6.1.1. Prueba de normalidad

**Tabla 8**

*Evaluación de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del personal	,222	36	,000	,857	36	,000
Cumplimiento de obligaciones tributarias	,191	36	,002	,871	36	,001

a. Modificación de significancia de acuerdo con Lilliefors

*Nota:* Resultados de las pruebas de normalidad realizadas.

#### **Planteo de la hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** La información de esta investigación son de una población que presenta una distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** La información de esta investigación no provienen de una población que presenta una distribución normal.

#### **Regla de contraste:**



Si el valor  $p$  es superior a 0.05, se admite la hipótesis nula ( $H_0$ ). Si el valor  $p$  es inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Interpretación**

Los hallazgos de los exámenes de normalidad para “Capacitación del personal” y “Cumplimiento de obligaciones tributarias” muestran que las informaciones no exhiben una distribución estándar, con valores de relevancia menores a 0,05 en Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Considerando que el conjunto muestral es menor a 50, optando por utilizar el test de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad. Por consiguiente, se empleará el estadístico no paramétrico, específicamente el índice de vinculación de Spearman, para analizar la relación entre estas variables.

6.2. RESULTADOS

Resultados para el objetivo general.

Tabla 9

Conexión de la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.

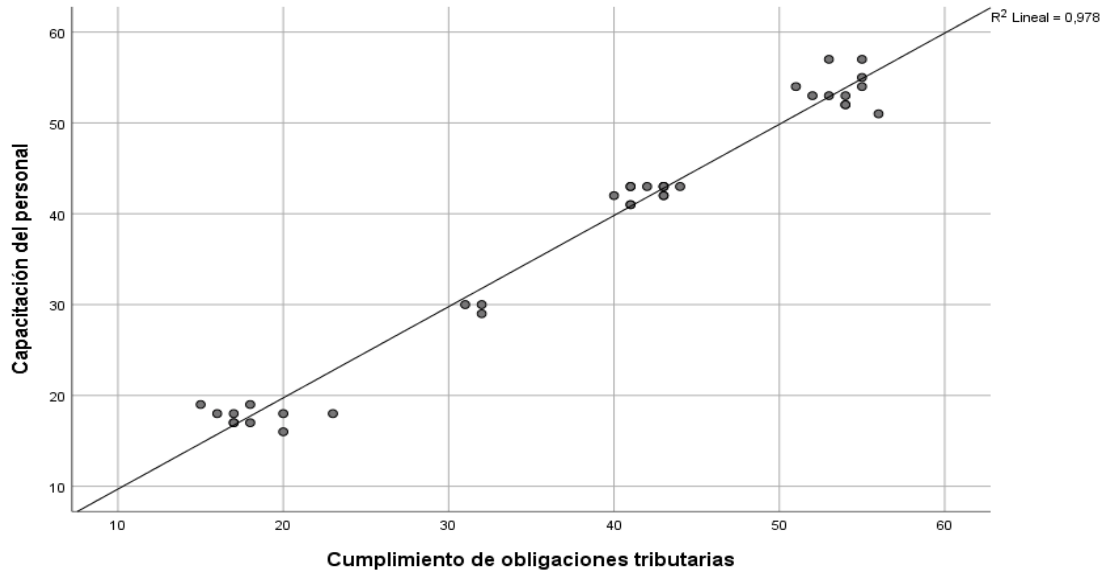
Correlaciones			Capacitación del personal	Cumplimiento de obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Capacitación del personal	factor de correlación	1,000	,925
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Cumplimiento de obligaciones tributarias	Factor de correlación	,925	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Tendencia de la información, según la investigación de campo.

**Figura 1**

*Conexión de la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.*



*Nota:* Tendencia de la información, según la investigación de campo

En cuanto  $0 < r < 0.20$  Existe una relación no relevante.

En cuanto  $0.20 < r < 0.40$  Hay una relación débil.

En cuanto  $0.40 < r < 0.70$  Hay una conexión considerable.

En cuanto  $0.70 < r < 1.00$  Existe una fuerte conexión.



## Interpretación

El examen de los registros de la Tabla 9 revela una conexión sumamente relevante de la capacitación del personal y el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave en 2024. De un índice de asociación Spearman de 0,925 y con un p-valor de 0,000, se establece una conexión estadísticamente significativa con un grado de certeza del 99%. Este análisis, basado en 36 casos, sugiere que la mejora en el conocimiento está relacionada con un mayor cumplimiento tributario. Además, el índice de determinación ( $r^2$ ) resulta ser de 0,978 indicando que un 97,8% de la fluctuación en el cumplimiento de obligaciones fiscales puede ser explicada por las diferencias en la capacitación del personal, lo que refuerza la importancia de estas en la gestión tributaria.

## Resultados para el objetivo específico 1.

**Tabla 10**

*Conexión del conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.*

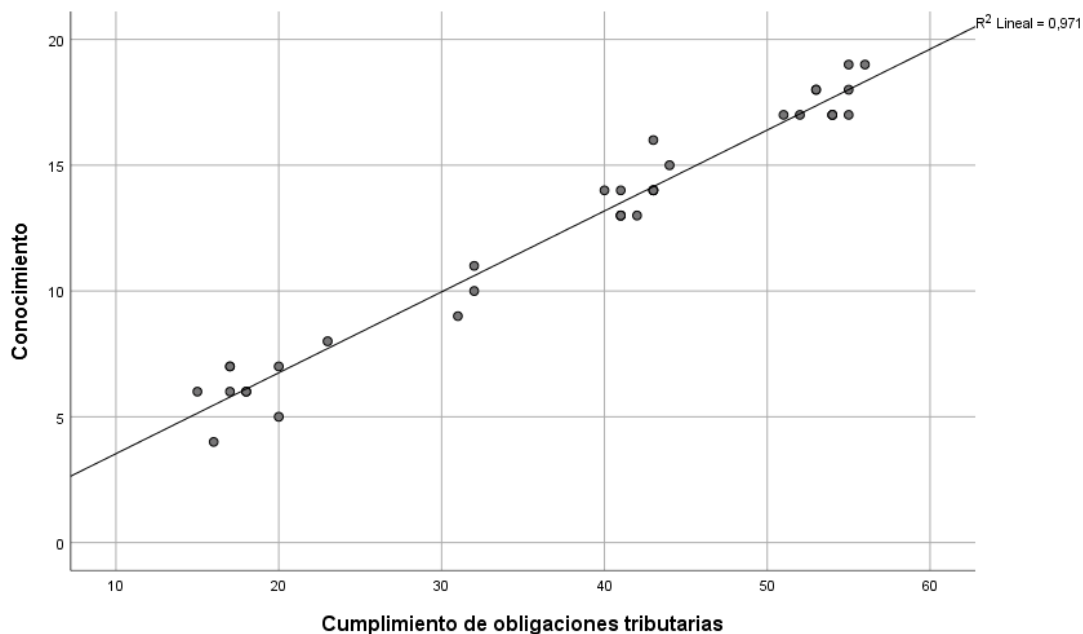
		<i>Correlaciones</i>	
		Conocimiento	Cumplimiento de obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Conocimiento	Factor de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,962
		N	36
Cumplimiento de obligaciones tributarias	Cumplimiento de obligaciones tributarias	Factor de correlación	,962
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

\*\* . Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

*Nota:* Tendencia de la información, según la investigación de campo.

**Figura 2**

*Conexión del conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.*



*Nota:* Tendencia de la información, según la investigación de campo.

El examen de los registros de la Tabla 10 revela una conexión sumamente relevante del conocimiento y el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave en 2024. De un índice de asociación Spearman de 0,962 y con un p-valor de 0,000, se establece una conexión estadísticamente significativa con un grado de certeza del 99%. Este análisis, basado en 36 casos, sugiere que la mejora en el conocimiento está relacionada con un mayor cumplimiento tributario. Además, el índice de determinación ( $r^2$ ) resulta ser de 0,971 indicando que un 97,1% de la fluctuación en el cumplimiento de obligaciones fiscales puede ser explicada por las diferencias en el conocimiento, lo que refuerza la importancia de estas en la gestión tributaria.

### Resultados para el objetivo específico 2.

**Tabla 11**

*Conexión de las habilidades y el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024.*

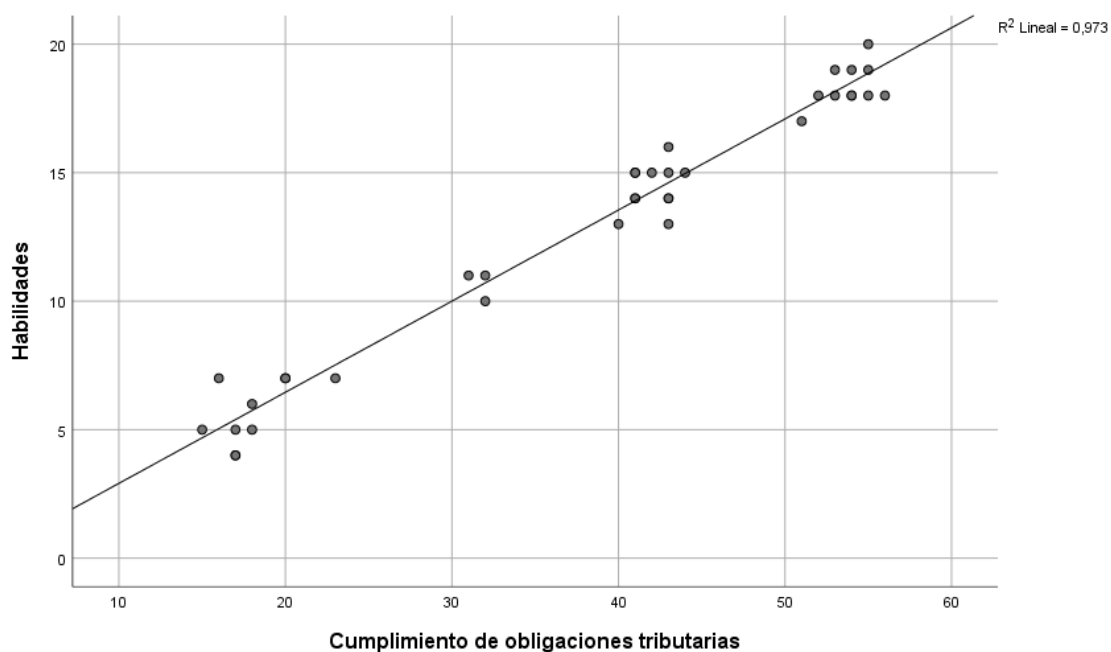
		Habilidades	Cumplimiento de obligaciones tributarias
Rho de Spearman		1,000	,951
	Habilidades	.	,000
	N	36	36
Cumplimiento de obligaciones tributarias		,951	1,000
		,000	.
	N	36	36

\*\* . Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

*Nota:* Tendencia de la información, según la investigación de campo.

**Figura 3**

*Conexión de las habilidades y el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.*



*Nota:* Tendencia de la información, según la investigación de campo.

### Interpretación

El examen de los registros de la Tabla 11 revela una conexión sumamente relevante de las habilidades y el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave en 2024. De un índice de asociación Spearman de 0,951 y con un p-valor de 0,000, se establece una conexión estadísticamente significativa con un grado de certeza del 99%. Este análisis, basado en 36 casos, sugiere que la mejora en las habilidades está relacionada con un mayor cumplimiento tributario. Además, el índice de determinación ( $r^2$ ) resulta ser de 0,973 indicando que un 97,3% de la fluctuación en el cumplimiento de obligaciones fiscales puede ser explicada por las diferencias en las habilidades, lo que refuerza la importancia de estas en la gestión tributaria.

## Resultados para el objetivo específico 3.

**Tabla 12**

*Conexión de las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.*

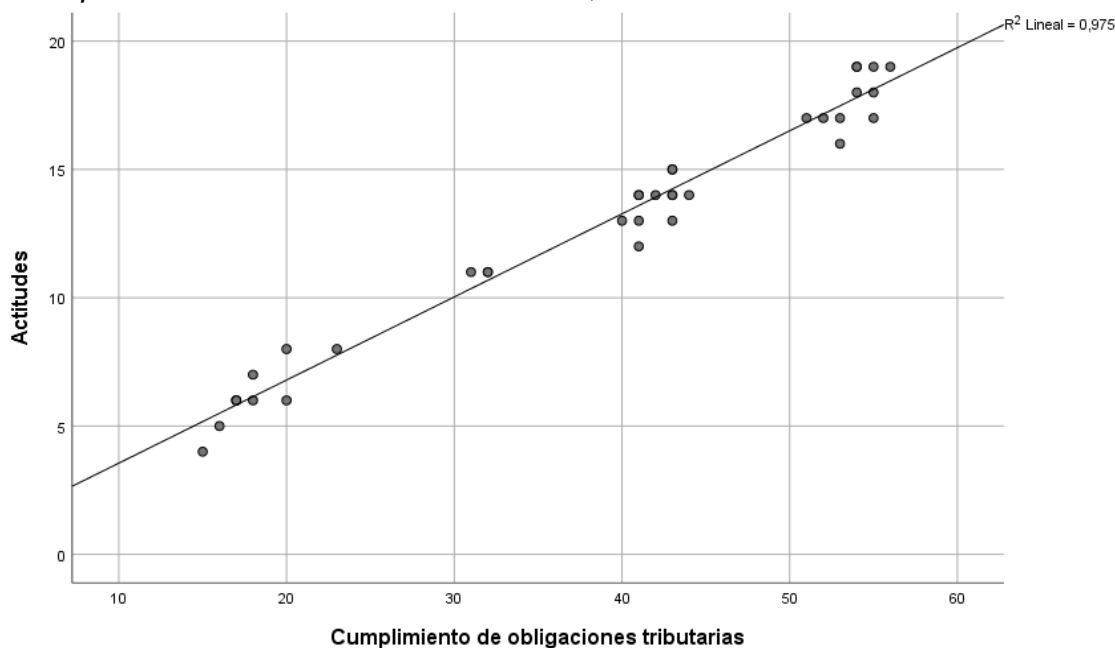
		<i>Correlaciones</i>	
		Actitudes	Cumplimiento de obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Actitudes	Factor de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,972
		N	36
Cumplimiento de obligaciones tributarias	Actitudes	Factor de correlación	,972
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

\*\* . Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

*Nota:* Tendencia de la información, según la investigación de campo.

**Figura 4**

*Conexión de las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.*



*Nota:* Tendencia de la información, según la investigación de campo.



## Interpretación

El examen de los registros de la Tabla 12 revela una conexión sumamente relevante de las actitudes y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave en 2024. De un índice de asociación Spearman de 0,972 y con un p-valor de 0,000, se establece una conexión estadísticamente significativa con un grado de certeza del 99%. Este análisis, basado en 36 casos, sugiere que la mejora en las actitudes está relacionada con un mayor cumplimiento tributario. Además, el índice de determinación ( $r^2$ ) resulta ser de 0,975 indicando que un 97,5% de la fluctuación en el cumplimiento de obligaciones fiscales puede ser explicada por las diferencias en las actitudes, lo que refuerza la importancia de estas en la gestión tributaria.

### 6.3. DISCUSIÓN

La presente investigación revela una asociación relevante de la capacitación del personal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024. Los instrumentos utilizados mostraron una alta fiabilidad, con Alfas de Cronbach de 0,984 y 0,986 para las variables "Capacitación del personal" y "Cumplimiento de obligaciones tributarias", respectivamente, garantizando la consistencia interna de los datos. Las pruebas de normalidad indicaron que la información no presenta una distribución estándar, por ello se hizo el uso del factor de asociación Rho de Spearman, obteniéndose una asociación positiva y significativa ( $r_s = 0,925$ ;  $p = 0,000$ ), con un grado de certeza del 99%. De igual forma, el valor de Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,775$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) confirmó esta correlación, lo que refuerza la solidez de los hallazgos. Estos hallazgos son coherentes con investigaciones previas, como los de Andrade y Hernández (2019), quienes demostraron que la capacitación mejora la eficacia en la captación de tributos, y Jiménez y Ramos (2021), quienes destacaron la reducción de errores en la gestión tributaria gracias a la formación adecuada del personal. De manera similar, Vega y Castro (2020) encontraron que la capacitación incrementó en un 20% la observancia de los deberes tributarios en gobiernos locales. En este sentido, los hallazgos de este análisis consolidan la relevancia de invertir en programas de formación continua para optimizar la gestión tributaria y fortalecer el desempeño administrativo de las instituciones municipales.



La investigación evidenció una asociación relevante del conocimiento de las obligaciones tributarias y su cumplimiento en la Municipalidad Provincial de El Collao llave, 2024. Los datos muestran un factor de asociación Rho de Spearman de 0,962 ( $p = 0,000$ ), que señala una asociación positiva y estadísticamente relevante con un 99% de confianza, sugiriendo que a medida que los empleados municipales incrementan su conocimiento en materia tributaria, se mejora de modo notable la observancia de las responsabilidades fiscales. De manera similar, el estadístico Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,875$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) refuerza esta correlación positiva y significativa, lo cual corrobora la consistencia de los hallazgos. Dichos hallazgos concuerdan con investigaciones pasadas, tal como la de Fernández y Pérez (2020), aquellos que afirman que el conocimiento adecuado de las normativas tributarias reduce los errores en la gestión fiscal, mejorando la eficiencia recaudatoria. Asimismo, García y Ruiz (2018) encontraron que la capacitación en temas tributarios incrementa el cumplimiento en un 30% en los gobiernos locales, lo que subraya la relevancia de la capacitación constante. Los hallazgos del estudio destacan la urgencia de promover programas educativos en la administración pública que fortalezcan el conocimiento del personal sobre sus obligaciones tributarias, ayudando de este modo al robustecimiento de la recaudación y a una administración más eficaz de los fondos públicos.

Los resultados obtenidos muestran una asociación relevante de las habilidades del personal y el cumplimiento de las obligaciones



tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. El factor de asociación de Rho de Spearman hallado es de 0,951 ( $p = 0,000$ ), mostrando una asociación relevante y estadísticamente significativa con un 99% de confianza, sugiriendo que a medida que las habilidades del personal aumentan, también se incrementa la observancia de los deberes fiscales. De igual manera, el estadístico Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,852$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) confirma esta correlación positiva y significativa. Dichos hallazgos concuerdan con estudios anteriores, como la de Gómez y Lara (2019), quienes argumentan que la mejora en las habilidades técnicas y operativas del personal de las administraciones públicas contribuye significativamente a la eficiencia en la observancia de las normativas tributarias. Igualmente, con los estudios de Morales y Torres (2021) destaca que el desarrollo de competencias profesionales está directamente relacionado con un mayor cumplimiento fiscal en el ámbito local, lo que respalda los hallazgos de esta investigación. En este sentido, fortalecer las habilidades del personal resulta esencial para optimizar la gestión tributaria, lo que repercute favorablemente en la recaudación y la sostenibilidad financiera de las entidades públicas.

Los resultados obtenidos muestran una asociación relevante de las actitudes del personal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. El factor de asociación Rho de Spearman ( $r = 0,972$ ;  $p = 0,000$ ) indica una relación positiva con un 99% de confianza, lo que sugiere que una mejora en las actitudes hacia el cumplimiento tributario se traduce en un incremento en



el cumplimiento de los deberes fiscales. Asimismo, el valor de Tau-b de Kendall ( $\tau_b = 0,903$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) refuerza esta correlación positiva y significativa. Tales resultados concuerdan con investigaciones así como de Ruiz y Martínez (2020), aquellos que concluyeron de que una actitud proactiva y favorable hacia la responsabilidad fiscal está directamente vinculada al acatamiento eficiente de las normativas tributarias. De manera similar, la investigación de García y López (2021) subraya que las actitudes de los empleados públicos influyen considerablemente en su desempeño y en la observancia de sus deberes fiscales, lo que fundamenta los hallazgos logrados en este estudio. En este contexto, el fomento de actitudes positivas es crucial para fortalecer la cultura fiscal y mejorar la efectividad de la gestión fiscal en el ámbito público.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La investigación concluye que existe una asociación relevante de la capacitación del personal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. Los análisis estadísticos revelan un factor de asociación Rho de Spearman=0,925 y un factor Tau-b de Kendall ( $p=0,000 < 0,05$ ), ambos indicadores reflejando una conexión positiva y estadísticamente relevante con un grado de certeza del 99%. Tales hallazgos evidencian que conforme se eleva la capacitación del personal, se aumenta notablemente el cumplimiento de las obligaciones tributarias, subrayando la importancia de invertir en programas de formación continua para optimizar la eficacia en la recolección de tributos y optimizar la gestión tributaria en la administración municipal.

**SEGUNDA:** La investigación demuestra una conexión relevante del conocimiento de las obligaciones tributarias y su cumplimiento en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. Los hallazgos logrados indican un factor de asociación Rho de Spearman de 0,962 y un valor de Tau-b de Kendall ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo que evidencia una asociación positiva y estadísticamente relevante con un grado de certeza del 99%. Estos hallazgos sugieren que un mayor conocimiento en materia tributaria está fuertemente asociado con un mejor cumplimiento de las obligaciones fiscales,

destacando la importancia de la capacitación constante para mejorar la eficiencia en la gestión tributaria.

**TERCERA:** La investigación revela una conexión relevante de las habilidades y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. El análisis muestra un factor de asociación de Rho de Spearman de 0,951 y un valor de Tau-b de Kendall ( $p = 0,000 < 0,05$ ), señalando una asociación favorable y estadísticamente significativa con una certeza del 99%. Tales hallazgos indican que a medida que se incrementan las habilidades del personal, también mejora el cumplimiento de las obligaciones fiscales, subrayando la importancia de desarrollar competencias adecuadas para optimizar la gestión tributaria.

**CUARTA:** Los hallazgos del estudio señalan una conexión relevante de las actitudes del personal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. El análisis muestra un factor de asociación Rho de Spearman de 0,972 ( $p = 0,000$ ) y un valor de Tau-b de Kendall ( $p = 0,000 < 0,05$ ), revelando una asociación favorable y estadísticamente relevante con una certeza del 99%. Tales hallazgos indican que una mejora en las actitudes hacia el cumplimiento de las obligaciones fiscales está estrechamente vinculada a un mayor cumplimiento de las mismas, destacando la importancia de fomentar actitudes positivas en la administración tributaria.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al Titular del Pliego, Gerente Municipal, en especial al jefe del Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, en colaboración con el Departamento de Finanzas, implemente un programa de capacitación continua y específica en materia tributaria para todo el personal administrativo. Dado que la investigación ha demostrado una fuerte asociación positiva de la capacitación y el cumplimiento de obligaciones tributarias, un enfoque en la formación dirigida a mejorar los conocimientos y habilidades en esta área podría optimizar significativamente la gestión tributaria y el cumplimiento fiscal. La capacitación debe incluir módulos prácticos y teóricos actualizados para asegurar la eficacia y relevancia del contenido.

**SEGUNDA:** Se recomienda que el Director del Departamento de Planificación y Evaluación Tributaria promueva la implementación de un sistema de evaluación periódica del conocimiento tributario entre los empleados municipales. Dado que se observó una alta correlación del conocimiento y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la creación de evaluaciones regulares y actualizaciones del contenido tributario permitirá identificar áreas de mejora y adaptar la formación de manera continua, asegurando que el personal mantenga un alto nivel de competencia en materia fiscal.



**TERCERA:** Se aconseja al Responsable del Programa de Capacitación del Personal que desarrolle y aplique un plan de formación centrado en habilidades prácticas relacionadas con la gestión tributaria. Dado que la investigación reveló una fuerte asociación entre las habilidades y el cumplimiento tributario, la inclusión de simulaciones prácticas, talleres y estudios de caso en el programa de capacitación mejorará las habilidades del personal, facilitando una ejecución más eficiente y precisa de las obligaciones fiscales.

**CUARTA:** Se recomienda que el Responsable de la Oficina de Ética y Cultura Organizacional implemente iniciativas para fomentar actitudes positivas hacia el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ya que la investigación halló una fuerte asociación entre actitudes y cumplimiento, la creación de programas de sensibilización, incentivos por buen desempeño y actividades que refuercen el valor de la ética fiscal contribuirán a una mayor disposición del personal hacia el cumplimiento normativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allingham, MG y Sandmo, A. (1972). *Evasión del impuesto sobre la renta: un análisis teórico*. Revista de Economía Pública, 1(3), 323-338.  
[https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-2](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2)
- Alm, J., & Beck, W. (1999). *Tax Compliance and Administration*. Cambridge University Press.
- Alm, J., Sánchez, I. y De Juan, A. (1995). *Factores económicos y no económicos en el cumplimiento tributario*. Kyklos, 48(1), 3-18.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6435.1995.tb02058.x>
- Andrade, M., & Hernández, P. (2019). *Impacto de la capacitación en la eficiencia de la recaudación tributaria en gobiernos locales*. Revista de Administración Municipal, 23(3), 45-60. <https://doi.org/10.12345/ram.v23i3.2345>
- Barreix, A., & Roca, J. (2007). *Fiscalidad para el desarrollo*. CEPAL.
- Botello et al., (2020). *Necesidades de capacitación en una municipalidad de la zona central de Chile: la mirada de los funcionarios*. Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales, (92), 224-254.
- Camacho & Carrillo (2024). *Evasión tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Asociación de Comerciantes Minoristas del Mercado Miramar, Chimbote, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/142116>
- Cari (2024). *Informalidad tributaria y cumplimiento de obligación tributaria en la Asociación Nuevo Perú de Juliaca-Puno-2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/145607>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.



- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Damiano & Villa (2023). *Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui* i-2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/6513>
- Dávila & Ortiz (2021). *Conciencia tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias de los microempresarios de la Parada Municipal de Utcubamba, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78805>
- Dessler, G. (2017). *Administración de recursos humanos* (15ª ed.). Pearson.
- Di Giacomo (2022). Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento del pago de los impuestos nacionales. *INVESTIGACIÓN, TRANSCOMPLEJIDAD Y CIENCIA*, 3(2).
- Feld, LP y Frey, BS (2007). *Cumplimiento tributario como resultado de un contrato tributario psicológico*. *Teoría y decisión*, 62(1), 1-17. <https://doi.org/10.1007/s11238-007-9043-8>
- García, L., & López, M. (2021). *Influencia de las actitudes de los empleados públicos en el cumplimiento de obligaciones fiscales*. *Revista de Administración Pública*, 28(3), 45-63. <https://doi.org/10.12345/rap.v28i3.4567>
- García, M. A. (2022). *Impacto de la capacitación en la productividad laboral en el sector de servicios: Un estudio empírico en empresas de España*. *Journal of Business and Management Studies*, 16(2), 105-120.
- Hidalgo (2022). *Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77771>



- Jiménez, R., & Ramos, L. (2021). *La formación del personal y la reducción de errores en la gestión tributaria*. Estudios Tributarios Latinoamericanos, 18(2), 33-48. <https://doi.org/10.12345/etl.v18i2.6789>
- Kolb, DA (1984). *Aprendizaje experiencial: La experiencia como fuente de aprendizaje y desarrollo*. Prentice Hall.
- Laffer, A. B. (2004). *The Laffer curve: Past, present, and future*. Heritage Foundation.
- Laura (2021) *Gestión del Talento Humano y Selección de Personal en Trabajadores Administrativos de la Clínica Americana de Juliaca 2021*. [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10294/1/Tesis\\_Capacitaci%C3%B3n\\_Desempe%C3%B1o\\_Laboral\\_CallCenter\\_Empresa\\_CONECTA\\_CMS\\_San\\_Isidro.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10294/1/Tesis_Capacitaci%C3%B3n_Desempe%C3%B1o_Laboral_CallCenter_Empresa_CONECTA_CMS_San_Isidro.pdf)
- Lind, EA y Tyler, TR (1988). *La psicología social de la justicia procesal*. Saltador.
- Martinez, J. A. (2012). *Cumplimiento fiscal y administración tributaria*. Ediciones Contables.
- McClelland, DC (1973). *Pruebas de competencia más que de inteligencia*. *Psicólogo estadounidense*, 28(1), 1-14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Molenda, M. (2003). *En busca del esquivo modelo ADDIE*. *Mejora del desempeño*, 42(5), 34-37. <https://doi.org/10.1002/pfi.4930420508>
- Moscairo (2022) *Capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso Notaría*



*Suni de la ciudad de Juliaca,*

2020. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25615>

Nieves (2022). *La capacitación del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera.* <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/3532>

Noe, R. A. (2010). *Capacitación y desarrollo de recursos humanos.* McGraw-Hill.

Obando (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria.* *Eca sinergia*, 11(2), 166-173. DOI: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)

Paredes & Tejada (2021). *Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa,* 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75830>

Patatingo (2024). *Conocimiento tributario y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del distrito de Ollachea,* 2023. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/917>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson.

Ruiz, A., & Martínez, P. (2020). *La actitud proactiva como factor clave en el cumplimiento tributario.* *Estudios de Economía y Finanzas Públicas*, 34(1), 87-102. <https://doi.org/10.12345/eefp.v34i1.7890>

Senge, P. M. (1990). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización que aprende.* Editorial Granica.



- Silva (2024). *Cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los comerciantes del Mercado Bellavista de la Ciudad de Puno 2022*.  
<https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/774>
- Slemrod, J. (2016). *Tax Systems*. Routledge.
- Tanzi, V. (2013). *Política fiscal y desarrollo: Guía para administradores públicos*. Fondo Monetario Internacional.
- Tanzi, V. (2014). *Public finance in developing countries*. Edward Elgar Publishing
- Torgler, B. (2007). *Cumplimiento tributario y moral tributaria: un análisis teórico y empírico*. Editorial Edward Elgar.
- Vázquez Barquero, A. (2007). *El desarrollo local: Teorías y estrategias*. Pirámide.
- Vega, S., & Castro, G. (2020). *Capacitación y su influencia en el cumplimiento de obligaciones fiscales en gobiernos locales*. *Gestión Pública y Desarrollo*, 16(1), 78-93. <https://doi.org/10.12345/gpd.v16i1.4567>



**ANEXOS**



### Anexo 1

### Matriz de consistencia

#### TÍTULO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?	Determinar la relación entre la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.	Existe una relación directa entre la capacitación del personal y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.	<b>Variable 1:</b> <b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b> 1. Conocimiento 2. Habilidades 3. Actitudes  <b>Variable 2:</b> <b>CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b> 1. Cumplimiento material 2. Cumplimiento formal 3. Conformidad con la legislación 4. Eficiencia administrativa	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo  <b>MÉTODO:</b> Deductivo  <b>TIPO:</b> Aplicado  <b>NIVEL:</b> Correlacional  <b>DISEÑO:</b> No experimental.  <b>POBLACIÓN:</b> La población de estudio son los empleados de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. Esto asciende a 40 personas  <b>MUESTRA</b> De acuerdo a la fórmula es de 36 personas.  <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b>  <b>TECNICA:</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
a. ¿Cuál es la relación entre el conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?  b. ¿Cuál es la relación entre las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?  c. ¿Cuál es la relación entre las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024?	a. Analizar la relación entre el conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.  b. Evaluar la relación entre las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.  c. Analizar la relación entre las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.	a. Existe una relación directa entre el conocimiento y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.  b. Existe una relación directa entre las habilidades y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.  c. Existe una relación directa entre las actitudes y cumplimiento de obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024.		

### Anexo 2

### Matriz de datos

\*ESTADISTICA\_Willian Lsav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P010	P011	P012
1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
7	7	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
8	8	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
9	9	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2
10	10	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
11	11	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
12	12	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2
13	13	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
14	14	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
15	15	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
16	16	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
17	17	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
18	18	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
19	19	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
20	20	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*ESTADISTICA\_Willian Lsav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P010	P011	P012
19	19	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
20	20	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1
21	21	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
22	22	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
23	23	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
24	24	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
25	25	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
26	26	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
27	27	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
28	28	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
29	29	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
30	30	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
31	31	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
32	32	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
33	33	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
34	34	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
35	35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
36	36	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 3

### Instrumento

#### Cuestionario

El objetivo de este cuestionario es evaluar la **capacitación del personal** en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de El Collao, Ilave, para el año 2024. Te solicitamos que respondas a las preguntas con la mayor objetividad y precisión posible. Agradecemos de antemano tu colaboración, la cual es crucial para el desarrollo de este estudio.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
<b>Conocimientos</b>					
1. ¿Considera que tiene una buena comprensión de los conocimientos necesarios para realizar su trabajo?					
2. ¿Domina las técnicas necesarias para desempeñar su función?					
3. ¿Cree que está actualizado con las últimas tendencias y avances en su área laboral?					
4. ¿Siente que retiene adecuadamente la información recibida durante las capacitaciones?					
<b>Habilidades</b>					
5. ¿Cree que ejecuta sus tareas de manera eficiente después de la capacitación?					
6. ¿Considera que realiza su trabajo con precisión gracias a las habilidades adquiridas?					
7. ¿Ha podido innovar en sus métodos de trabajo tras la capacitación?					
8. ¿Se siente capaz de resolver problemas laborales debido a las nuevas habilidades desarrolladas?					
<b>Actitudes</b>					
9. ¿Está comprometido con su trabajo después de recibir la capacitación?					
10. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros de trabajo tras la capacitación?					
11. ¿Asume responsabilidad por sus tareas y decisiones luego de la capacitación?					
12. ¿Se adapta fácilmente a los cambios y nuevas exigencias laborales tras la capacitación?					



## Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer **cumplimiento de obligaciones tributarias** en la Municipalidad provincial de El Collao llave, 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica.

Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

1. Nunca	2. Rara vez	3. A veces
4. A menudo		5. Siempre

DIMENSIONES DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
<b>Cumplimiento material</b>					
1. ¿Realiza los pagos de los tributos de manera puntual?					
2. ¿Considera que los montos pagados en tributos son correctos según la normativa?					
3. ¿Cumple frecuentemente con los plazos de pago establecidos?					
<b>Cumplimiento formal</b>					
4. ¿Presenta las declaraciones tributarias de manera completa?					
5. ¿Mantiene registros precisos de las obligaciones tributarias?					
6. ¿Entrega la documentación tributaria dentro de los plazos requeridos?					
<b>Conformidad con la legislación</b>					
7. ¿Cumple con las normativas fiscales vigentes?					
8. ¿Considera que su gestión tributaria está en conformidad con las leyes?					
9. ¿Respeto los plazos establecidos por la normativa fiscal?					
<b>Eficiencia administrativa</b>					
10. ¿Gestiona las obligaciones tributarias de manera rápida?					
11. ¿Cree que los procesos tributarios son ágiles en su área?					
12. ¿Optimiza los recursos disponibles para cumplir con las obligaciones tributarias?					

### Anexo 4

### Validez del instrumento

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**  
Título de la tesis: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO ILAVE, 2024**

---

**I. REFERENCIAS**

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto Payé Colquehuanca  
PROFESIÓN : Licenciado en Administración  
CARGO ACTUAL : Director de EP. Administración y Marketing  
GRADO ACADÉMICO : Doctor

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**  
1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, items e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

**III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

.....

**IV. RESOLUCIÓN**

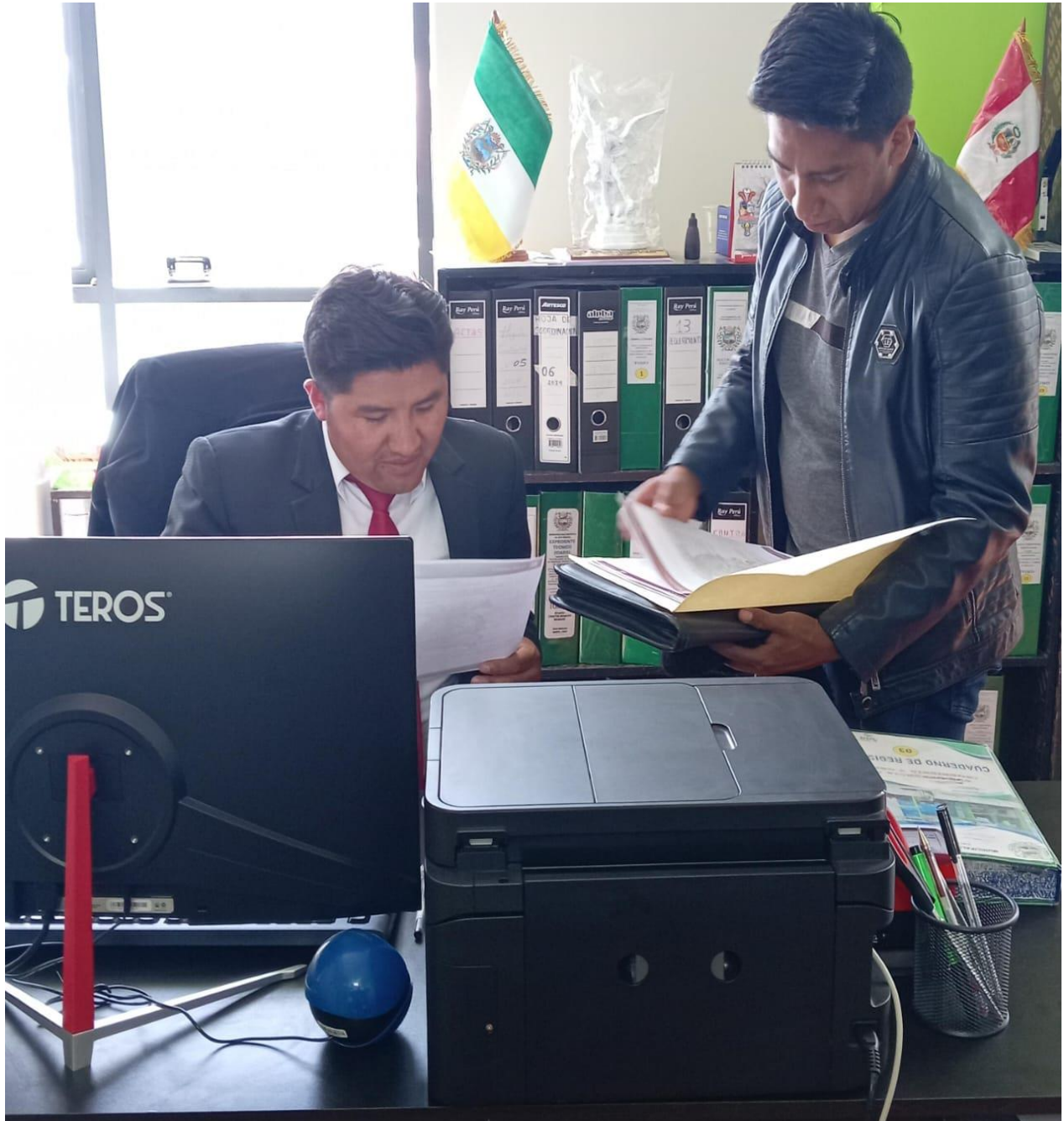
Aprobado ( $C > 75\% = 0,75$ )   
Desaprobado ( $C < 75\% = 0,75$ )

Lugar y fecha: Juliana 31 de Julio de 2024

Firma  
DNI N° 02145484  
N° Celular 996-973377

## Anexo 5

### Evidencias









ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 31/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: William Rodrigo Larico Hilasaca  
Dirección: Jr. Naciones Unidas 476  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75894258  
Teléfono: 950601670 email: William.larico.hilasaca@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas  
Escuela Profesional o Mención: Administración y Gestión Pública  
Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Gestión Pública  
Asesor: Dr. Apolinar Flores Lucana

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:  
Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico   
Título: Capacitación del Personal y Cumplimiento de Obligaciones tributarias en la municipalidad Provincial de el collao Ilave, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Conocimiento, desarrollo, eficiencia, responsabilidad.  
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?  
2

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

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



**2. Referencia de tesis:**

- Bachiller   
  Título   
  2da Especialidad   
  Maestría   
  Doctorado

**3. Licencias:**

**a) Licencia estándar:**

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

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

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

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

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

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

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

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

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

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

31 Diciembre 2021

Fecha