



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA INFORMÁTICO
PARA EL PROCESO DE COBROS DE ARBITRIOS E
IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE
CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS

AUTOR:

VALER ERAS, EDGAR YORCH'S
ORCID: 0000 – 0003 – 1137 – 3016

ASESOR:

NEYRA ALEMÁN, KARLA JUVICZA
ORCID: 0000 – 0002 – 2482 – 8692

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Valer Eras, Edgar Yorch's

ORCID: 0000 – 0003 – 1137 – 3016

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú.

ASESOR

Mgtr. Ing. Neyra Alemán, Karla Juvicza

ORCID: 0000-0002-2482-8692

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ingeniería,
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, Tumbes, Perú.

JURADO

Castillo Boggio, Luis Vicente

ORCID: 0000-0002-7011-9192

Céspedes Cornejo, Cesar Augusto

ORCID: 0000-0002-8823-1895

Yovera Morales, Rosita Elizabeth

ORCID: 0000-0002-2593-4622

JURADO EVALUADOR DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACION Y
ASESOR

MGTR. ING. CIP. LUIS VICENTE CASTILLO BOGGIO

PRESIDENTE

ING. CIP. CÉSAR AUGUSTO CÉSPEDES CORNEJO

MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. ROSITA ELIZABETH YOVERA MORALES

MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. KARLA JUVICZA NEYRA ALEMÁN

ASESORA

DEDICATORIA

A mis padres: Edgar y Morayma, porque fueron piezas fundamentales durante mi formación e inculcarme valores y principios para hacer de mi persona de bien y porque volvieron a depositar su confianza en mí, para retornar mis estudios, porque gracias a ellos estoy a punto de conseguir mis metas.

A mi amada esposa Johana con todo mi amor por su sacrificio y esfuerzo por brindarme el apoyo por que fue una pieza clave para retomar mis estudios y creer mi capacidad, aunque pasamos días difíciles siempre me brindó su apoyo y comprensión con cariño y amor.

A mis dos hijos Yureicy y Yorly porque son parte de motivación e inspiración que me brindan para superarme cada día más y así poder luchar en la vida para un futuro mejor.

Edgar Yorch's Valer Eras

AGRADECIMIENTO

A la Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad de Contralmirante Villar, por brindarme las facilidades para obtener la información para realizar mi investigación de mi taller.

A la asesora la Mgtr. Karla Juvicza Neyra Alemán, por haberme brindado las oportunidades para recurrir a sus capacidades, conocimientos con su apoyo y dedicación en el proceso permanente del desarrollo de mi investigación.

Edgar Yorch's Valer Eras

RESUMEN

La investigación corresponde a una línea de investigación denominada desarrollo de modelos y aplicación de las TIC, estas pueden usarse para automatizar procesos en la Municipalidad de Contralmirante Villar para la mejora de los servicios y atención de los contribuyentes; la investigación tiene como objetivo general, la implementación de sistema informático para el proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018. La investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo que presenta un diseño no experimental. El tamaño de la muestra está conformado por quince encuestados que fue tomada del personal que laboraba en la municipalidad y contribuyentes, el instrumento utilizado fue una encuesta. Para el cálculo del análisis se utilizó el programa Excel donde se procesaron y guardaron los datos que se obtuvieron los cuales se analizaron a través de tablas y gráficos, el cual arrojó un nivel de satisfacción de aprobación para la implementación de un sistema informático de rentas en la Municipalidad de Contralmirante Villar para tener un mejor control de los contribuyentes. La interpretación coincide en la hipótesis general donde quedo justificado con la necesidad de implementar el sistema informático para el proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018

Palabra Clave: Gerencia de rentas, Impuesto predial, Sistema informático.

ABSTRACT

The research corresponds to a line of research called development of models and application of ICT, these can be used to automate processes in the Municipality of Rear Admiral Villar for the improvement of services and attention of taxpayers; The research has as a general objective, the implementation of a computer system for the process of collection of taxes and property tax of the Municipality of Rear Admiral Villar Zorritos, 2018. The research is of quantitative type and descriptive level that presents a non-experimental design. The sample size is made up of fifteen respondents who were taken from the staff working in the municipality and taxpayers, the instrument used was a survey. For the calculation of the analysis, the Excel program was used, where the data obtained was processed and saved, which were analyzed through tables and graphs, which showed a satisfaction level of approval for the implementation of a computerized income system in the Municipality of Rear Admiral Villar to have better control of taxpayers. The interpretation coincides in the general hypothesis where I am justified with the need to implement the computer system for the process of collection of taxes and property tax of the Municipality of Rear Admiral Villar Zorritos, 2018

Keyword: Income management, Property tax, Computer system.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	6
2.1.3. Antecedentes Locales.....	8
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	11
2.2.1. Las Municipalidades en Perú	11
2.2.2. La Tributación en el Perú.....	12
2.2.3. La Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar	12
2.2.4. Organigrama.....	15
2.2.5. Marco Teórico	16
2.2.6. Implementación del proyecto	18
2.2.7. Lenguaje Unificado de Modelo (UML)	21
2.2.8. MYSQL.....	22
2.2.9. XAMPP	22
2.2.10. Sistema de informático de rentas	22
2.2.11. TIC que utiliza la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.....	24
2.2.12. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	25

III.	HIPÓTESIS.....	27
3.1.	Hipótesis General.....	27
3.2.	Hipótesis Especificas	27
IV.	METODOLOGÍA	28
4.1.	Diseño de la Investigación.	28
4.2.	Población y Muestra.....	30
4.3.	Definición operacional de las variables en estudio (26)	32
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.5.	Plan de Análisis.....	35
4.6.	Matriz de Consistencia.....	36
4.7.	Principios Éticos.....	38
V.	RESULTADOS.....	39
5.1.	Resultados	39
5.2.	Análisis de Resultados	65
5.3.	Propuesta de Mejora.....	66
VI.	CONCLUSIONES	86
VII.	RECOMENDACIONES:.....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
	ANEXOS	92
	Anexo Nro. 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	93
	Anexo Nro. 02: CUESTIONARIO.....	94
	Anexo Nro. 03: Matriz de Datos.....	96
	Anexo Nro. 04: PRESUPUESTO.....	97
	Anexo Nro. 05: Hoja de Validación del Instrumento	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Ubicación Geográfica Municipalidad de Contralmirante Villar.....	13
Tabla Nro. 2: Requerimiento del Personal.....	23
Tabla Nro. 3: Requerimiento del Hardware.....	23
Tabla Nro. 4: Requerimiento del Software	24
Tabla Nro. 5: Matriz de Operacionalización de las Variables.....	32
Tabla Nro. 6: Técnicas de recolección de datos.....	33
Tabla Nro. 7: Instrumento de recolección de datos.....	34
Tabla Nro. 8: Matriz de Consistencia.....	36
Tabla Nro. 9: Cuenta la entidad con sistema informático de rentas.....	39
Tabla Nro. 10: El sistema con el que cuentan es actualizado periódicamente.....	41
Tabla Nro. 11: Considera que la aplicación Excel es fiable	43
Tabla Nro. 12: Cuentan con hardware adecuado para implementación del sistema....	45
Tabla Nro. 13: Se encuentra satisfecho con el sistema actual.....	47
Tabla Nro. 14: El tiempo de espera del sistema actual es el apropiado.....	49
Tabla Nro. 15: Han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan.....	51
Tabla Nro. 16: El acceso a la información mejorara con el uso del sistema.....	53
Tabla Nro. 17: Considera apropiado implementar un sistema informático de rentas...55	
Tabla Nro. 18: El sistema a implementarse brindara seguridad a los datos.....	57
Tabla Nro. 19: El contar con el sistema informático considera que ahorrara tiempo...59	
Tabla Nro. 20: Considera que el sistema a implementar obtendrá mejores reportes....61	
Tabla Nro. 21: El sistema a implementarse contara con respuesta en tiempo real.....63	
Tabla Nro. 22: Actores de negocio.....	69
Tabla Nro. 23: Caso de uso – Administrador Usuario.....	72
Tabla Nro. 24: Caso de uso – Gestión de riesgo y mantenimiento.....	72
Tabla Nro. 25: Caso de uso – Gestión de proceso de datos	73
Tabla Nro. 26: Caso de uso – Administrar tesorería	74
Tabla Nro. 27: Caso de uso – Generar reportes.....	75
Tabla Nro. 28: Matriz de datos.....	96
Tabla Nro. 29: Presupuesto del informe de la investigación.....	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Organigrama.....	15
Gráfico Nro. 2: Esquema de un Sistema Informático.....	16
Gráfico Nro. 3: Fases de la Metodología RUP.....	19
Gráfico Nro. 4: El conocimiento de uso del sistema informático.....	40
Gráfico Nro. 5: El sistema con el que cuenta es actualizado periódicamente.....	42
Gráfico Nro. 6: Considera que la aplicación Excel es fiable.....	44
Gráfico Nro. 7: Cuenta con hardware adecuado para implementación del sistema....	46
Gráfico Nro. 8: Se encuentra satisfecho con el sistema actual.....	48
Gráfico Nro. 9: El tiempo de espera del sistema actual es el apropiado.....	50
Gráfico Nro. 10: Han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan....	52
Gráfico Nro. 11: El acceso a la información mejorara con el uso del sistema.....	54
Gráfico Nro. 12 Considera apropiado implementar el sistema informático de rentas..	56
Gráfico Nro. 13: El sistema a implementar brindara seguridad a los datos.....	58
Gráfico Nro. 14: El contar con sistema informático considera que ahorrara tiempo...	60
Gráfico Nro. 15: Considera el sistema a implementar obtendrá mejores reportes.....	62
Gráfico Nro. 16: El sistema a implementarse contara con respuesta en tiempo real....	64
Gráfico Nro. 17: Proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la MPCV.....	67
Gráfico Nro. 18: Manejo del sistema de recaudación impuesto predial de MPCV.....	68
Gráfico Nro. 19 y 20: Modelo de caso de Negocio.....	70
Gráfico Nro. 21 y 22: Diagrama de uso administrador.....	71
Gráfico Nro. 23: Registro contribuyente.....	76
Gráfico Nro. 24: Diagrama deuda.....	76
Gráfico Nro. 25: Diagrama de estado.....	77
Gráfico Nro. 26: Modelo de Registro del Predio.....	77
Gráfico Nro. 27: Eliminar Contribuyente.....	78
Gráfico Nro. 28: Modificar Contribuyente.....	78
Gráfico Nro. 29: Registro del Predio.....	79
Gráfico Nro. 30: Eliminar del Predio.....	79
Gráfico Nro. 31: Buscar Predio.....	80
Gráfico Nro. 32: Modificar Predio.....	80
Gráfico Nro. 33: Diseño de Base de Datos.....	82
Gráfico Nro. 34 Cronograma de actividades de la investigación.....	103

I. INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de las municipalidades en el Perú, no cuentan con un sistema informático para la gerencia de Administración Tributaria. La municipalidad de hoy en día no tiene un control exacto sobre la base de datos de las declaraciones de los impuestos de sus contribuyentes y sus posibles duplicidades de sus predios, para esto debe existir un sistema que permita el control de las recaudaciones municipales por el concepto de pagos de impuestos prediales, impuesto de alcabala, para así poder tener un control para analizar las fortalezas y debilidades (1).

Los arbitrios tanto a nivel nacional como regional son impuestos municipales estipulados en la Ley Orgánica de Municipalidades que llegan hacer mecanismo especulador viable para el pueblo, es uno de los impuestos de gran importancia y con mayor recaudación a nivel nacional por las municipalidades. Hoy en día la realidad de la gran mayoría de municipalidades que no cuentan con sistema informático de rentas, ya que la mayoría de municipalidades tienen un gran problema en sus manos y eso se debe a la demora de los pagos del impuesto predial y es la gran problemática que tienen las municipalidades teniendo el conocimiento el creciente incremento de morosidad para las recaudaciones de los impuestos prediales y esto se debe a la falta de información por parte de las municipalidades a los contribuyente, lo que se debe hacer es crear conciencia a los contribuyentes y darles a conocer que lo recaudado no son utilizados irregularmente sino que son recaudados para que la municipalidad ejecute los proyectos y obras de importancia las cuales contribuyen al desarrollo sostenible de las municipalidades.

La Municipalidad de Contralmirante Villar, en la gerencia de rentas cuenta con el sistema de Microsoft Excel 2010 motivo por el cual no cubre las necesidades para brindar el servicio de atención al contribuyente, son los contribuyentes que al momento de declarar sus impuestos prediales en la gerencia de administración tributaria se dan cuenta que el sistema actual que cuenta el municipio está limitado por que permite la duplicidad de predios de los contribuyentes, estos errores no deberían ocurrir en estos tiempos, también existe una dependencia en el momento de los tramites de los pagos del impuesto predial de la gerencia de administración tributaria del municipio.

La investigación expondrá la problemática que enfrentan la gerencia de administración tributaria del municipio de Contralmirante Villar con los cobros de los impuestos prediales y arbitrios municipales, lo que se pretende es implementar el sistema informático para poder llevar un mayor control. En la investigación efectuada nace como una idea de conocer cuáles son las debilidades que sufre el municipio en la gerencia de administración tributaria, dándose a conocer las necesidades del municipio se podrá implementar el sistema informático lo que brindara una herramienta informática de gestión eficiente que es capaz de brindarnos la información en tiempo real y oportuno. La implementación del sistema brindara un mejor servicio a los contribuyentes, es necesario que la información se encuentre almacenada para tener un fácil acceso para tener un control adecuado y aumentar el porcentaje de exactitud de la información que se requiere en los reportes que realiza la gerencia de rentas en la Municipalidad. Al momento de implementarse el sistema informático para el respaldo de cobros de los tributos e impuesto a la renta, sea de agrado de los contribuyentes de la Municipalidad de Contralmirante Villar y que tenga un impacto positivo, así se pueda mantener una correcta información, mantener una información

confiable y veraz, para aligerar el proceso de información de la gerencia de administración tributaria de dicho municipio. Teniéndose en cuenta lo señalado anteriormente se planteó como el enunciado del problema: ¿La implementación de un sistema informático permitirá el control del proceso de cobros de los arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018?. Tal como se mencionaba anteriormente la implementación del sistema informático es de mucha importancia ya que se podrá tener un mejor control de los impuestos prediales en la municipalidad de contralmirante villar, para desarrollar esta investigación se formuló como objetivo general: Implementar un sistema informático que permita el control de proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar, 2018. El propósito es conseguir el objetivo general se propusieron estos objetivos específicos:

- 1 Recopilar toda la información necesaria de la Gerencia de Administración Tributaria para el sistema de información.
- 2 Determinar los requerimientos del hardware y software del sistema informático.
- 3 Desarrollar un Sistema informático fácil, adaptativo que sea seguro con una interfaz accesible para el correcto uso del cliente de la Gerencia de Administración Tributaria.

La presente investigación es justificada tanto en el ámbito institucional, social y económico, esto se justifica al momento de implementarse el sistema informático para el respaldo de cobros de los tributos e impuesto a la renta, sea de agrado de los contribuyentes. La investigación se describen las bases teóricas, la hipótesis general y las hipótesis específicas que depende de los objetivos. En cuanto a su metodología que fue utilizada en la investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo y su nivel aplicativo. Asimismo, se describió el planteamiento del problema, en donde se dio a

conocer la caracterización del problema y se planteó la interrogante ¿La implementación de un sistema informático permitirá el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018?, hoy en día el mundo va revolucionando gracias a las nuevas TIC y nuestro País no es ajeno a eso y va emergiendo con un índice del potencial humano alto que tenemos hoy en día, si bien con una desigualdad económica por debajo de la media mundial, sus paisajes y su riqueza natural que comprenden todas las expresiones de nuestra historia milenaria. Donde su principal actividad es la económica también la incluye la minería, la pesca, la agricultura de exportación y la manufactura de nuestro producto.

La Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, como parte del órgano del gobierno local cumplen una representación importante en cuanto al desarrollo de cada localidad, donde dicho rol implicara que los procesos, dicho rol implica que los procesos a su cargo se manifiesten de manera eficiente y orienten a la promoción del desarrollo económico. Se muestra lo referente a los resultados en la investigación que se realizaron donde fueron debidamente contemplada las conclusiones a la que se llegó el debido estudio de la investigación. Así como las referencias bibliográficas que fueron utilizadas en la investigación, utilizándose las normas Vancouver.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Aldas C y Núñez M (2), en su tesis “Sistema web para la administración y cobro de impuesto prediales en el gobierno autónomo descentralizado de San Miguel de Bolívar”, ubicado en el Bolívar, año 2017, Ecuador, nos habla de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son instituciones del sector público que, de acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, proveen servicios con la finalidad de satisfacer necesidades colectivas y contribuir para el desarrollo socio económico local. Entre los servicios que brindan se encuentran la planificación del ordenamiento territorial, construcción de infraestructura vial y de espacios públicos, desarrollo de actividades de preservación de la biodiversidad y medio ambiente, así como el cobro de contribuciones ciudadanas. Dichos impuestos incluidos los prediales, constituyen una importante fuente de ingresos para la gestión municipal ya que permite el autofinanciamiento de proyectos y el cumplimiento de distintos propósitos. Para obtener eficiencia en las recaudaciones es fundamental la adecuada administración y adaptación a las nuevas tecnologías. La investigación “Sistema Web para la administración y cobro de impuestos prediales en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar” se origina en los sistemas de cobro y consulta de impuestos prediales obsoletos, inexactos y que no cumplen con todos los requisitos que posee la institución actualmente.

Según Cantuta A (3), en su tesis “Tutor inteligente de información sobre impuestos municipales de bienes inmuebles y vehículos del municipio de la paz aplicando árboles de decisión”, realizado en la Universidad Mayor de San Andrés”, ubicado en el país de Bolivia, año 2016, tiene como objetivo general el Desarrollo del Tutor Inteligente que proporcione información a los ciudadanos sobre el pago de Impuesto Municipales a la Propiedad o a la Tránsito de los Bienes Inmuebles y Vehículos en el Municipio de la Paz, tiene una metodología de desviación estándar del grupo experimental y del grupo de control, en conclusión es que se cumplió con el objetivo general por que el Tutor Inteligente tiene la cualidad de informar a los ciudadanos del Municipio de la Paz sobre los impuestos municipales de Propiedad o de Tránsito de Bienes Inmuebles y Vehículos Automotores, para poder determinar el comportamiento de la comunicación del sistema mediante la interacción con el usuario y los sistemas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Céspedes A (4), en su tesis “Sistema web para Fiscalización Tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaral”, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, ubicado en la ciudad de Lima, año 2017, el proyecto se desarrolló con la intención de demostrar que ahí un muchas irregularidad que corregir y que si es posible mejorar la gestión de la gerencia de rentas en el municipio, mediante el desarrollo y la implementación del sistema de información que se basa en el Sistema Informático logrando la disponibilidad, el acceso y la transferencia de la información y en tiempo real, la construcción del sistema de informático se empleara un software NetBeans IDE, en la cual será posible crear interfaces de acuerdo al requerimiento de dicha

municipalidad y en su base de datos se va a utilizar MySQL-Front, en conclusión que la automatización del proceso del sistema informático será posible reducir el tiempo de espera en la atención de los clientes dando una buena atención a los usuarios. La tesis tiene como objetivos el Desarrollar un sistema de información para mejorar el proceso de cobro de arbitrios e impuesto predial en la municipalidad de Lurín, en cuanto su metodología de investigación es de tipo descriptiva y correlacional aplicando la metodología RUP, en conclusión se comprueba que la automatización de los procesos (sistema informático) reducirá el tiempo de atención a los contribuyentes dando un buen servicio a la ciudadanía de Lurín así como también mejorará el tipo de atención que brindan los asesores de rentas.

Según Gómez T y León L (5), en sus tesis “Sistema de Información para la Gestión y Recaudación de los Impuestos Prediales en la Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald - 2018”, realizado en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, ubicado en el departamento de Ancash, Ciudad Huaraz, año 2018, el cual tiene como objetivo general la implementación un sistema informático que mejora la gestión y recaudación de los impuestos prediales en la Municipalidad Provincial de Carlos Fermín FITZCARRALD año 2018, la tesis en cuestión tiene como metodología de estudio de población pequeña en la cual se aplica el tipo de investigación de estudios experimental transaccional y una investigación exploratoria, en conclusión se construyó el modelo de la solución, utilizando la metodología RUP, siendo el más idóneo para la implementación y construcción de sistema de información, nos ayudó para mostrar adecuadamente las actividades para el desarrollo, pruebas e implementación del Sistema de Información.

Según Bach. Chucuya V (6), en su tesis "Implementación de un Sistema de Información para la Recaudación del Impuesto de Alcabala 'SIPRIA' de la Municipalidad Provincial de Puno – 2015", realizado en la Universidad Nacional del Altiplano, realizado en la ciudad de Puno, año 2015, teniendo como objetivo general la Implementación un Sistema de Información para la recaudación del Impuesto de alcabala en la Municipalidad Provincial de Puno -2015, usando una metodología de investigación cualitativa con una desviación estándar de un nivel de confianza de un 95%, en conclusión, la Implementación del Sistema de Información para la recaudación del Impuesto de Alcabala de la Municipalidad Provincial de Puno, dio como resultado a través de la encuesta que el 100% de los trabajadores afirma el diseño de la interfaz del software "SIPRIA" permite el registro a los operadores con mayor facilidad y es muy amigable, además el tiempo de atención se minimizó drásticamente a comparación de cuando las operaciones se realizaban manualmente, también se validó el sistema bajo el estándar mencionado anteriormente el cual indica el cumplimiento de los requisitos para la mejora y favorece a la Gerencia de Administración Tributaria.

2.1.3. Antecedentes Locales

Según Bach. Herrera M (7), en su tesis "Implementación de un Sistema web de Gestión de Tramite Documentario para Optimizar los Procesos en el Área de Mesa de partes en la Municipalidad Distrital de Bella Vista – Sullana; 2016", realizado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, año 2018, plantea como objetivo general la de Implementar el Sistema de gestión documentaria lo que ayudara a optimizar el tiempo de respuesta de los documentos que ingresan a la Municipalidad

de Bellavista, la metodología es de tipo Cuantitativa, el nivel Descriptivo, el diseño de la investigación es No experimental ; cuya conclusión es: garantizar que ahora no habrán documentos extraviados, debido a que uno de los efectos del uso del sistema reciente compromete a que los trabajadores del área de mesa de partes procesen la información mas eficaz y organizadamente, ya que los usuarios se mantendrán informados del movimiento de sus documentos una vez ingresados al sistema.

Según Bach. Macalupu M (8), en su tesis “Implementación de un Sistema Informático para el Control de Asistencia del Personal, en la Municipalidad Distrital de San Jacinto en la Ciudad de Tumbes, 2016”, dada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ubicado en la ciudad de Tumbes, año 2019, plantea como objetivo general: Implementar un sistema informático en la municipalidad del Distrito de San Jacinto en la Ciudad Tumbes, 2016 que mejore el control de asistencia en esta entidad, la metodología es de tipo Descriptiva Cuantitativa, el nivel es aplicativo, el diseño de la investigación es de tipo no experimental -descriptiva; cuya conclusión es: La identificación de los procesos que se desarrollan en la municipalidad en el área de personal permitió llevar un mejor registro de las asistencias y tardanzas de cada trabajador para entender el desarrollo del sistema.

Según Bach. Naquiche M (9), en su tesis “Desarrollo de un Sistema Informático de Elaboración de Planillas para la Municipalidad Provincial de Zarumilla”, dada por la Universidad Nacional de Piura, año 2015, plantea como objetivo general Desarrollar e Implementar el Sistema Informático de elaboración Planillas para la Municipalidad Provincial de Zarumilla, su metodología de investigación es de tipo Descriptiva – Correlacional, y mide el grado de relación o asociación no causal existente entre dos a

más variables; cuya conclusión se logró un aporte tecnológico a la Municipalidad Provincial de Zarumilla para que esta a su vez mejore la atención a sus trabajadores; brindando la información necesaria de manera fácil y con un tiempo de respuesta mínimo, la cual reduce significativamente los tiempo es de respuesta, entrega y el índice de errores de la información solicitada omitiendo la forma manual para este proceso.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Las Municipalidades en Perú

El Diario el peruano nos dice que con la Ley N° 27972, que es la ley orgánica de municipalidades en el Perú, nos habla en su título preliminar en el Artículo I, define: al gobierno local que son las entidades reguladoras del organismo principal del Estado Peruano y sus demás canales de participación vecinal de los asuntos públicos.

Se clasifican las Municipalidades en (10):

- **Municipalidades Distritales.**
- **Municipalidades Provinciales.**

En la Constitución Política del 2003, se estableció en el art. 192 que las municipalidades tendrán plena competencia para:

- Suministrar los bienes y las rentas de los impuestos prediales.
- Disponer, regular y suministrar los servicios públicos.
- Crear, suprimir y modificar las municipalidades.

Quien está sujeta a un régimen especial son la municipalidad de Lima metropolitana y las municipalidades de frontera. Estas municipalidades de los centros poblados y creadas conforme lo dispuso la presente ley.

2.2.2. La Tributación en el Perú

Finalidad del Estado

Salluca W (11), nos dice que sobre el estado que es el conjunto de las instituciones públicas organizadas, controladas y conducidas por los ciudadanos que son elegidos por votaciones y que pertenecen a la comunidad política y que busca el bien común.

Presupuesto Publico

Baltazar K (12), nos dice que los recursos que se obtiene para el estado en forma voluntaria, coactiva y el uso de sus bienes para cumplir con las necesidades de la sociedad; los ingresos por concepto de tributos cancelados por la población se consolida como el presupuesto nacional.

2.2.3. La Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar

Esta municipalidad está ubicada en la región de Tumbes; una tierra bendecida con enormes atractivos turísticos, por su naturaleza por su variedad de fauna y flora del litoral peruano, la cual en el subsuelo guarda su Gas Natural, su Piedra Carbón, el Oro Negro entre otros minerales, también se le puede sumar su diversa y su prospera cultura instaurada por sus pobladores gracias a sus tradiciones y costumbres particulares de esta zona norte del Perú.

Tabla Nro. 1: Ubicación Geográfica Municipalidad de Contralmirante Villar (13)

Extensión	644.52 km ²
Población	10252 habitantes (Según Censo 2007).
Ubicación	Sur Extremo de la Región de Tumbes
Clima	Tropical.
Norma de creación	LEY N° 9667
Fecha de creación	25 de noviembre 1942
Altura	4 m.s.n.m.
Límites del distrito	<p>Norte, desde las fauces de la quebrada Charán.</p> <p>Sur, desde la colina llamada Carmela, descendiendo hasta encontrarnos con la quebrada Fernández, luego por la quebrada carrizo, paijanes, quebrada grande, quebrada madre de agua hasta la desembocadura en el mar.</p> <p>Este, Se acota con la Provincia de Tumbes</p> <p>Oeste, Se acota en el Océano pacifico desde la salida de quebrada Fernández hasta las fauces hasta llegar a la quebrada Charán.</p>

Historia

La Provincia de Contralmirante Villar fue fundada el 25 noviembre del año 1942, en su primer gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche mediante la Ley N° 9667, consideran al Distrito de Zorritos como la capital de la provincia que fue recién creada.

Contralmirante Villar está ubicada en una altura de 4 msnm y está considerada actualmente como una de las provincias de mayor extensión geográfica, teniendo una extensión ondulada, sus playas, sus cerros y quebradas. La provincia de Contralmirante Villar cuenta con tres distritos que son Casitas, Canoas de Punta Sal y Zorritos. También es considerada como un lugar histórico pues es en estas tierras en el año de 1863, se logró perforar el primer pozo de Sudamérica y el segundo del mundo. Su principal actividad productiva de esta provincia radica en la agricultura y la pesca.

Visión

La visión de la Municipalidad de Contralmirante Villar es convertirse en una municipalidad líder en el crecimiento provincial y en un ejemplo de lucidez, fomentando la participación y unión de los ciudadanos para mejorar sus servicios básicos y su calidad de vida de los vecinos, renovando toda la gestión municipal rindiendo cuenta de los recursos percibidos y fomentando el crecimiento rural y urbano, el aprendizaje y la dotación de los recursos técnicos del potencial humano de planta, con las áreas equipadas con la técnica apropiada y sus habitantes debidamente organizados y concertados.

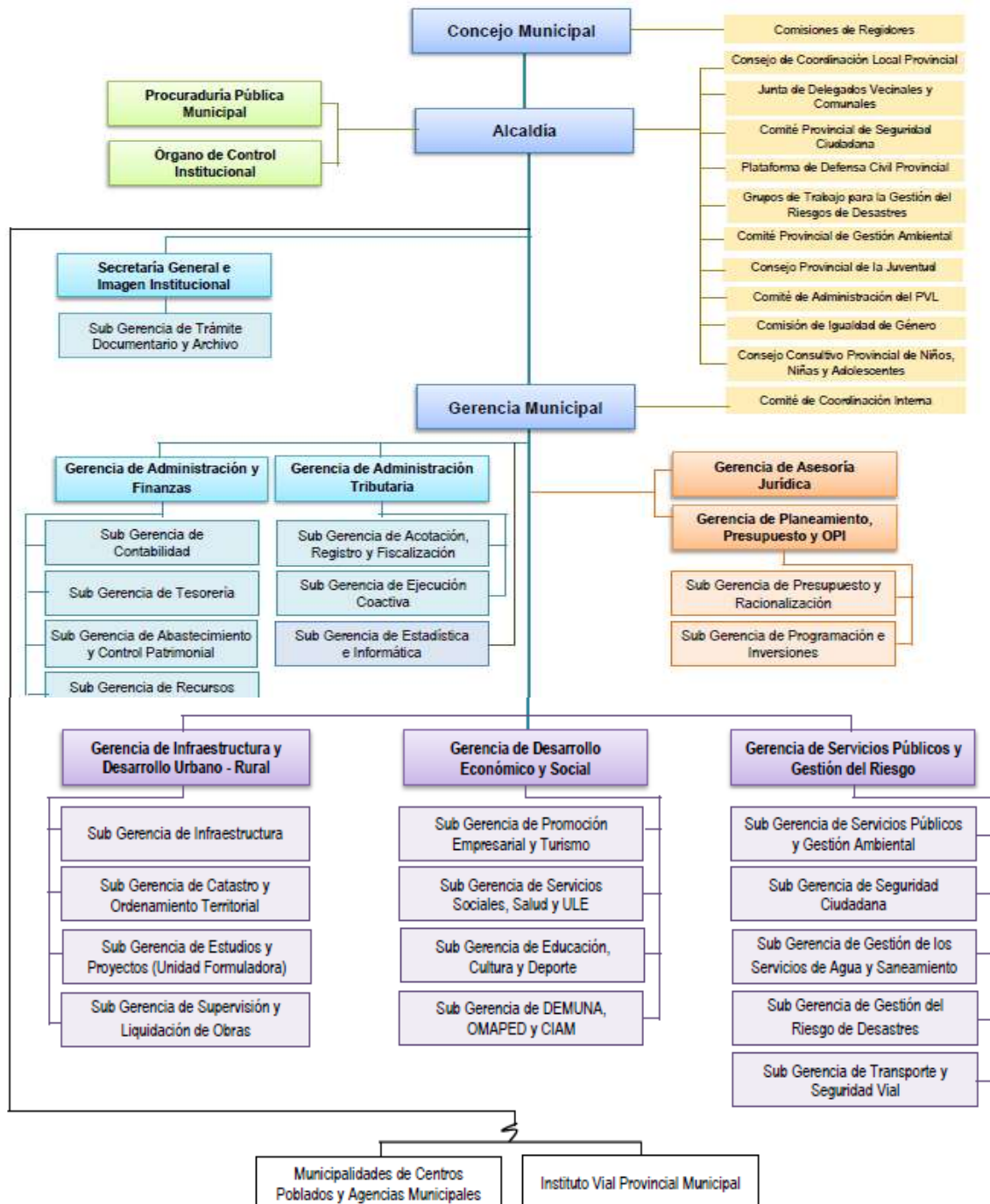
Misión

Es de promover la participación en la ejecución de los procesos del desarrollo local, juntamente de la mano con las organizaciones públicas y privadas, como a las organizaciones sociales y productivas de la localidad, es de importancia representar que este desarrollo es adecuado al mandato legal de la modernización con el propósito de fortalecer, aprovechando la capacidad humana.

2.2.4. Organigrama

Gráfico Nro. 1: Organigrama de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar

(Aprobada en Sesión Ordinaria de Concejo el 10-08-2015)



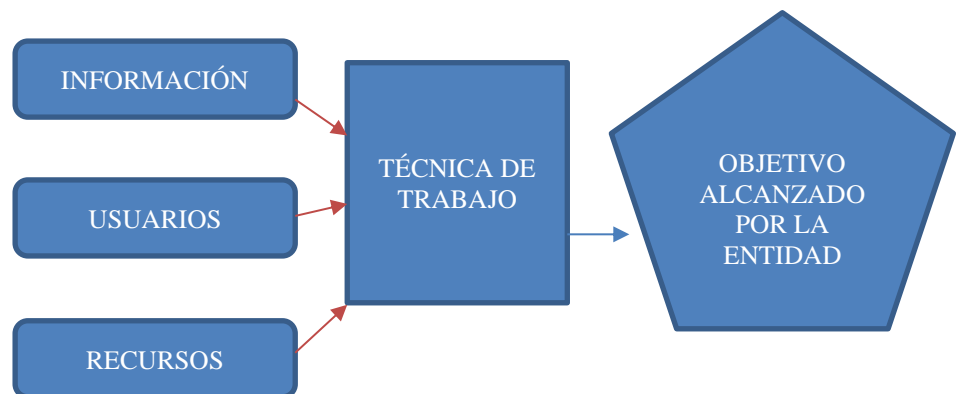
Fuente: Pagina de la Municipalidad de Contralmirante Villar (14)

2.2.5. Marco Teórico

A) Sistema Informático.

Es el componente que se interrelaciona en el almacenamiento, proceso, captura y la distribución de la información apoyándose en la toma de las decisiones, el análisis, la visión, el control de la municipalidad investigada.

Gráfico Nro. 2: Esquema de un Sistema Informático



Fuente: Elaboración Propia

➤ **Estructura.** Los estructuraremos en subsistemas

Subsistema Lógico, conjunto del software y su arquitectura incluyendo a las aplicaciones, bases de datos y el sistema operativo.

Subsistema Físico, es el hardware, que está incluyendo a los elementos físicos como son la memoria principal, el CPU, la placa madre, los periféricos de entrada y salida, entre otros (15).

➤ **Los Tipos de Sistemas Informáticos**

Debido que uno de los principales usos que se da a los sistemas es de optimizar el desarrollo de actividades a una organización con el fin de ser productivos para así obtener ventajas competitivas. Los sistemas informáticos se clasifican en:

- Sistemas competitivos.
- Sistemas cooperativos.

➤ **Clasificación**

Se clasifican en base a los numerosos criterios

- Por su uso.
- Por el paralelismo de sus procesadores.
- Por su arquitectura.

B) Componentes

Es el proceso de su desarrollo que agrupan a todas las actividades de acuerdo con el su nivel de abstracción en que se puede localizar su cualidad y que se establece, como empezar, como hacerlo, que debo hacer, que hay que hacer. Son componentes que se describen.

- **Mecanismo.** Que va a representar todo tipo de información que genera, utilizada, modificada en el desarrollo del sistema informático en la municipalidad.
- **Trabajadores.** Son los encargados que van a cumplir varias funciones y que van a influir en el componente.
- **Actividades de trabajo.** Debe ser destacado por los trabajadores

2.2.6. Implementación del proyecto

➤ **RUP**

Es el proceso de la ingeniería de programación el cual busca de asegurar la producción de un software de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

➤ **Organización de sus componentes.**

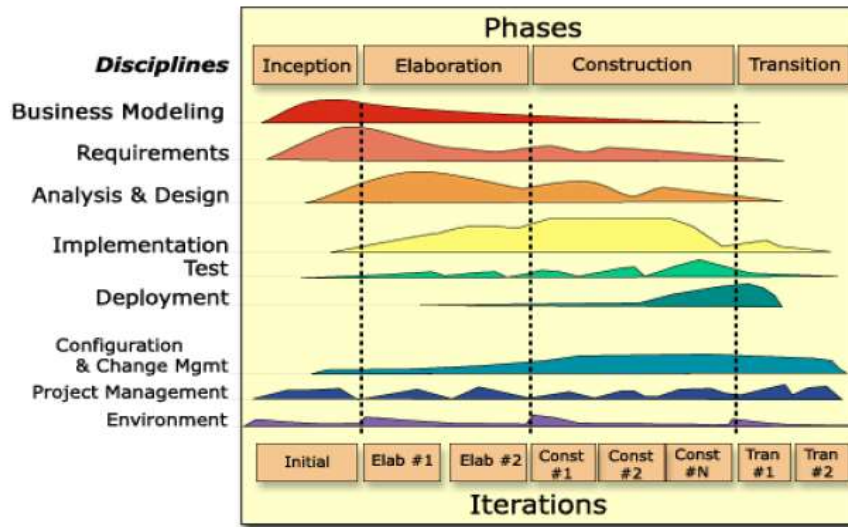
Los procesos de desarrollo agrupan sus actividades de acuerdo al nivel de abstracción en que se localizan y la naturaleza que establecen; ¿Cómo hacerlo? ¿Quién debe hacerlo? ¿Qué hay que hacer? Se describe en los términos siguientes:

3.2.1.1 **Artefacto**, Cualquier tipo de información generada, utilizada, modificada en el desarrollo del sistema.

3.2.1.2 **Trabajadores**, Corresponden a los roles de una persona que puede desempeñar en varios roles.

3.2.1.3 **Flujo de trabajo de actividades**, Es adelantada por los trabajadores para lograr obtener los artefactos de los componentes.

Gráfico Nro. 3 – Fases de la Metodología RUP



Fuente: Metodoss.com-Metodología RUP (16).

➤ **Los Artefactos RUP.**

Es cada una de sus fases que pertenece a la estructura dinámica que realiza una serie de artefactos que nos sirve para comprender mejor el análisis como el diseño del sistema.

Los artefactos son los siguientes:

Inicio. Las **iteraciones** ponen mayor realce en las actividades.

- El documento con la descripción y visión del proyecto.
- Un modelo de casos de uso con una lista posible de sus casos y los actores que pueden ser identificados.
- Una lista inicial del proyecto.
- Un estudio de los posibles riesgos.
- El plan del proyecto con sus fases.

Elaboración.

- El modelo de caso de uso con la identificación de los actores y sus requerimientos adicionales.
- La arquitectura del sistema informático como software.
- El prototipo ejecutable de su arquitectura.
- La lista de comprobada del riesgo.
- Manual preliminar para el usuario.

Construcción.

- La plataforma adecuada para el producto del software integrado
- La descripción de la versión del software.
- Los manuales del usuario.
- La planificación de los subsistemas que deben estar implementados y el orden que deberían estar integrados para el plan de integración.
- Notificara los errores del sistema.

Transición

- La configuración establecida de las herramientas que se ajustara a la organización.
- La adquisición y selección de las herramientas.
- Mejora de los procesos.
- La configuración
- El servicio técnico.

2.2.7. Lenguaje Unificado de Modelo (UML)

Es el lenguaje gráfico para construir, especificar, visualizar y documentar los sistemas UML que ofrece un proceso de una serie de métodos estándar que describe un modelo del sistema para el análisis y diseño del sistema orientada a objetos. El UML incluye los aspectos ideales tal como el proceso del negocio y las funciones del sistema con las expresiones de los lenguajes de programación.

El UML es el modelo unificado que describe el proceso y los métodos a especificar para definir el sistema UML, incrementando las capacidades de lo que se va a realizar con los otros métodos de diseño y análisis orientada a objetos (17).

Diseño y la implementación

- Componentes.
- Diagrama de comportamiento de interacción.
- Diagrama de casos de uso.
- Diagrama de clase.

2.2.8. MYSQL

Microsoft SQL Server, es un sistema de la administración de una gestión de base de datos (DataBase Management System DBMS) relacional que es una aplicación que permite gestionar las bases de datos y fue producido por Microsoft basado en un modelo relacional, multi hilo y multiusuario con millones de instalaciones.

En el sistema está incluido la versión reducida llamada MSDE con el motor de base de datos que se orienta a proyectos mucho más pequeños, que en sus versiones como la 2005, para ser SQL Express Edition que es distribuida gratuitamente (18).

2.2.9. XAMPP

Es un servidor o herramienta de desarrollo multiplataforma independiente de código libre y su instalación sencilla en su computadora sin darle importancia al sistema operativo sin necesidad de tener acceso a internet y su uso es gratuito, el xampp viene incluido los servidores de su base de datos como es el SQLite y MySQL con sus gestores o servidor web Apache, phpMyAdmin, phpSQLiteAdmin, también sus lenguajes script como o interprete de Perl y PHP , y sus servidores FTP, FileZilla FTP Serve, ProFTPD (19).

2.2.10. Sistema de informático de rentas

Sistema informático nos va a permitir administrar correctamente toda la información de los contribuyentes, parar las duplicidades de predios, la información técnica de los predios de los contribuyentes, para así llevar un correcto control y que los municipios cuenten con la información oportuna y exacta en el proceso de recaudación de los impuestos prediales y la gestión municipal.

Factibilidad tecnológica

Se realizó una investigación en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, toda la parte técnica, tecnológica y de comunicaciones que se tiene requiere para la implementación del proyecto y verificar los recursos técnicos que tiene la Municipalidad y los requerimientos que necesita.

Tabla Nro. 2: Requerimiento del Personal

Requerimiento del Personal		
PUESTO	CANTIDAD	TIEMPO
Jefe de Proyecto	1	6 meses
Programador	2	2 meses
Analista de sistemas	1	4 meses
Documentador	1	3 meses

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 3: Requerimiento del hardware

REQUERIMIENTO DEL HARDWARE		
PRODUTO	CANTIDAD Y TIPO	TIEMPO
Internet	01 – Movistar	6 meses
Computadoras	03 – Pc de escritorio Intel Pentium 4 2.8 Ghz, Placa madre: Intel 915GAV. Disco Duro:80GB. Memoria RAM: 1GB	6 meses
Impresoras	02 – Laser, Multifuncional	6 meses
Proyectores multimedia	01 Power liteS31	1 meses

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 4 Requerimiento del software

REQUERIMIENTO DEL SOFTWARE		
PRODUCTO	CANTIDAD	TIEMPO
Sistema Operativo (SO)	1	6 meses
MYSQL	3	6 meses

Fuentes: Elaboración Propia

2.2.11. TIC que utiliza la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar

La Municipalidad está utilizando las siguientes Tics:

- Servicio de Internet.
- Correo Electrónico.
- Office 2013
- Adobe Indesing
- Firework
- Diferentes sistemas de información
- Redes de Computadora.
- Telefonía fija.
- Computadoras de Escritorio.
- Laptops
- Sitio web: Pagina Web, Facebook, Twitter
- Impresora multifuncional, laser

Fuente: Elaboración Propia

2.2.12. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Gómez J (20), en su Tesis "Perfil del nivel de gestión del dominio Monitoreo y Evaluación de Tecnologías de Información y Comunicación de la Empresa Eps Grau S.A - Zonal Sullana – Perú Año 2012", del año 2016, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, que define a las TIC como una conjunto de tecnologías que se relación en las actividades en el software, hardware y otros servicios de información, cuyo objetivo va a hacer procesar toda la información.

Indicar conceptos y definiciones

Las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, es la herramienta computacional e informática que almacenan, procesan recuperan, y presentan información, hace hincapié como papel de la telecomunicación (señales de cable, líneas telefónicas), en tecnologías de las informaciones modernas y se componen por medios técnicos que se utiliza para controlar la información y la comunicación

Ventajas de las TIC

Actualmente el uso de las TIC es un nuevo recurso para los educadores, pero antes de poder aprovechar hay que profundizar en la forma que se puede utilizar también hay que poner en práctica las capacidades creativas para su aplicación y poder garantizar su efectividad. Constituye una opción para su mejora de sus procesos de aprendizaje de las TIC.

Las TIC utilizadas en las Municipalidades

El internet hoy en día es un gran impacto cultural, económico y social tiene transcendencia sobre la sociedad y las personas sobre su forma de comunicación porque a través del uso del internet las personas interrelacionan, trabajan, se divierten, comercian, producen y organiza. Hoy en día incluso repercute en la identidad de los grupos sociales y las personas (21).

III. HIPÓTESIS

3.1.Hipótesis General

El uso del sistema informático permitirá el control de proceso de cobros de arbitrio e impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos, 2018

3.2. Hipótesis Especificas

- La recopilación de la información que se obtuvo facilita la implementación del sistema informático.
- La definición de los requerimientos del hardware y software en la municipalidad facilita la implementación del sistema informático
- El desarrollo del Sistema informático es fácil y seguro para los usuarios de la gerencia de Administración Tributaria.

IV. METODOLOGÍA

La etapa de la metodología trata los pasos y aspectos que son necesarios a seguir para lograr los objetivos fijados en la investigación y que estén relacionadas con el objeto de estudio es decir tener estrategias que detallen de manera secuencias la ejecución de las tareas que hay que cumplir.

4.1. Diseño de la Investigación.

4.1.1. Tipo de la Investigación

Valladolid N (22), Nos habla en la investigación es de tipo cuantitativo porque reúne las condiciones de una investigación cuantitativo y porque predice lo que resultara de la investigación, bajo la técnica de realización de un cuestionario para explicar eventos a través de una cantidad de datos recolectados en una encuesta que se plantea a los sujetos involucrados en la investigación lo que nos permitirá su cuantificación y tratamiento estadístico.

Fiallo C, Cerezal J (23), nos enseñan que la investigación cuantitativa está basada en grandes y representativas muestras de la población determinada. Debido a su naturaleza de la materia de la investigación responde a una investigación por objetivos.

4.1.2. Nivel de la Investigación.

La investigación es de nivel descriptivo porque refiere a los tributos de las variables de estudio y el objetivo es desarrollar un Sistema informático para respaldar el proceso de cobros de los tributos e impuesto a la renta en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos, 2018.

Hernández M (24), dice que se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad que puede ser:

Explicativa.

Correlacional, porque su objetivo es la implementación del sistema informático, aplicando la metodología RUP, para poder automatizar los cobros de arbitrios de los impuestos prediales.

Documentada, es la estrategia que se define y se reflexiona sistemáticamente sobre la realidad sistemáticamente en teóricas y empíricas usando diferentes documentos, donde se indaga y/o interpreta.

Exploratoria, porque realiza los contextos sobre la implementación del sistema informático, el objetivo es encontrar las pruebas relacionadas con el fenómeno de la investigación y aumentar la posibilidad de realizar la investigación completa.

4.1.3. Diseño de la Investigación.

La investigación es de tipo no experimental, maneja variables de tipo causa – efecto dentro del propósito de investigar las relaciones existentes entre ellas y se observó los fenómenos o características de los hechos, en el cual estaban de forma natural por qué no interviene ni se recurrió a la manipula deliberadamente de los fenómenos o variables de estudio, sino que estas se analizaron tal como sucedió en la realidad.

La investigación fue basada en un cuestionario que consiste en hacer la recolección de datos sobre el personal que labora en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial que hacen el uso diario de sistema de excel que cuentan el cual tiene como objetivo el de recolectar información para poder medir las variables y realizar un análisis estadístico.

DONDE:



M: Muestra de trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar – Zorritos

O: Observación

Según Rodríguez R (25), nos señala que una investigación es no experimental porque no se manipulo las variables y los fenómenos que se observaron tal y como se dio el origen del contenido, para al final llegar analizarlos y es un estudio de corte transversal porque los datos que se recolectaron en el tiempo establecido.

4.2.Población y Muestra

Para desarrollar la investigación en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en el área de administración tributaria se identificó la población conformada por los contribuyentes y los funcionarios de la municipalidad involucrados en la encuesta y un muestreo probabilístico de 07 funcionarios y 08 contribuyentes encuestados y que están implicados en el proceso de cobros y pagos de arbitrios en

la municipalidad haciéndose un total muestral de 15 personas.

- Gerente de Administración Tributaria (01).
- Funcionarios de la Administración Tributaria de Coactiva (02).
- Funcionarios de la Administración Tributaria (04).
- Contribuyentes “persona natural” (08).

4.3. Definición operacional de las variables en estudio (26)

Tabla Nro. 5: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Definición Operacional
Sistema Informático	Es la tasa que el contribuyente debe cancelar por el servicio que nos brinda la municipalidad por la prestación del mantenimiento de los servicios públicos según el Artículo 68 del TUO de Tributación Municipal (26).	- Nivel de insatisfacción del sistema actual	- Seguridad. - Capacidad de Respuesta. - Fiabilidad. - Tiempo de espera.	ORDINAL	<ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
	<ul style="list-style-type: none"> - Impuesto predial. - Impuesto a los juegos. - Impuesto de Alcabala. - Impuesto al Patrimonio Vehicular. - Impuesto a los espectáculos públicos No deportivos. - Impuesto a las apuestas. 	- Nivel de satisfacción de la implementación del sistema informático propuesto.	- Acceso de la información. - Seguridad. - Fiabilidad. - Tiempo de respuesta.		

Fuente: Elaboración Propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

En la presente tesis como proyecto de investigación, se utiliza la técnica de investigación se utiliza la técnica de encuesta que se aplicó a un número determinado de contribuyentes (08) y 07 trabajadores laboran en la Gerencia de Administración Tributaria.

Tabla Nro. 6: Técnicas de recolección de datos

TÉCNICA	USO
Observación	Se observo la reacción de los contribuyentes presentes y los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria al momento de que se habló del posible desarrollo e implemento de un Sistema Informático. Se observo la participación de todos los involucrados como los contribuyentes y el personal de la Gerencia de Administración Tributaria, como también la participación de la Gerente de Administración Tributaria quien brindo todas las facilidades para la realización del cuestionario, con el fin de obtener su punto de vista al implementar dicho Sistema Informático.
Encuesta	Se logro encuestar a los contribuyentes presentes y al personal de la Gerente de Administración Tributaria.
Revisión Documentaria	Se revisaron algunas tesis, libros que guarden concordancia al tema tratado y que apoyan los conceptos a utilizar.

Fuente: Vargas F (27)

4.4.2. Instrumento

En el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento un cuestionario; elaborándose un conjunto de preguntas para recolectar todos los datos que son necesarios sobre la administración tributaria y su nivel de recaudación del impuesto predial, dicho cuestionario fue aplicado a los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Para medir el instrumento se formuló un cuestionario donde se aplicó opciones en las preguntas con opciones de SI / NO, donde Si es el nivel de satisfacción y NO el nivel de no satisfacción para la medición del desarrollo de la implementación del Sistema Informático para el proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos, aplicada a contribuyentes y trabajadores involucrado en el área de la Gerencia de Administración Tributaria.

Tabla Nro. 7 – Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO	USO
Cuestionario	Se utilizo un cuestionario para todos los involucrados en la Gerencia de Administración Tributaria.
Hojas de Apunte	Se utilizo hojas bond para anotar detalles relacionados al proceso de obtención de sus bases de datos o reportes. También para la anotación de otros datos técnicos correspondientes sobre la infraestructura que utiliza la Gerencia de Administración Tributaria.


Fuente: Elaboración Propia

4.5. Plan de Análisis

Después de haber aplicado el instrumento de la recolección de los datos en la investigación se utilizó la hoja de cálculo del software Microsoft Excel lo que facilitó el trabajo de codificarlos. Con el cual se analizó la información de los resultados de la encuesta aplicada para realizar las respectivas distribuciones de las frecuencias y se obtuvo las variables, tabulaciones y gráficos con el fin de elaborar una metodología RUP, en la implementación del sistema informático para el cobro de arbitrios e impuesto predial.

4.6. Matriz de Consistencia

Tabla Nro. 8: Matriz de Consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	
<p>¿La implementación de un sistema informático permitirá el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018</p> <p>1. Recopilar toda la información necesaria de la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Implementar un Sistema informático que permita el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El uso del sistema informático permitirá el control de proceso de cobros de arbitrio e impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos, 2018</p>	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuantitativo. <p>Nivel de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Descriptivo. 	<p>Diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No experimental. ➤ Transversal <p>M  O</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Recopilar toda la información necesaria de la</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>-La recopilación de la información que se obtuvo</p>	<p>Técnica e Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrevista ➤ Recolección de datos ➤ Encuesta. ➤ Cuestionario. 	<p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribuyentes y funcionarios. <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muestreo probabilístico

<p>Contralmirante Villar Zorritos, 2018?</p>	<p>gerencia de Administración Tributaria para el sistema de información.</p> <p>2. Determinar los requerimientos del hardware y software del sistema informático.</p> <p>3. Desarrollar un Sistema informático fácil, adaptativo que sea seguro con una interfaz accesible para el correcto uso del cliente de la Gerencia de Administración Tributaria.</p>	<p>facilita la implementación del sistema informático.</p> <p>-La definición de los requerimientos del hardware y software en la municipalidad facilita la implementación del sistema informático.</p> <p>-El desarrollo del Sistema informático es fácil y seguro para los usuarios en la gerencia de Administración Tributaria.</p>		
--	--	---	--	--

Fuentes: Elaboración propia

4.7. Principios Éticos

Durante el tiempo de la realización de la investigación: Implementación de Sistema Informático para el Proceso de Cobros de Arbitrios e Impuesto Predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018; se ha considerado el cumplimiento de los estrictos de los principios éticos que permitan la autenticidad de los datos. Así mismo se ha tenido que respetar los derechos inherentes de la entidad edil, las fuentes electrónicas que se consultó para la estructura del marco teórico.

Asimismo, se mantiene la estricta reserva de las identidades de los funcionarios y los usuarios pues se conserva intacto los contenidos de las respuestas, opiniones, vivencias y manifestaciones recibidas, que gracias a su apoyo y colaboración se logró establecer las variables de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla Nro. 9: Distribución de frecuencias sobre el conocimiento de uso del sistema informático de rentas que cuenta la entidad.

Opción	n	%
SI	00	00
NO	15	100
Total	15	100

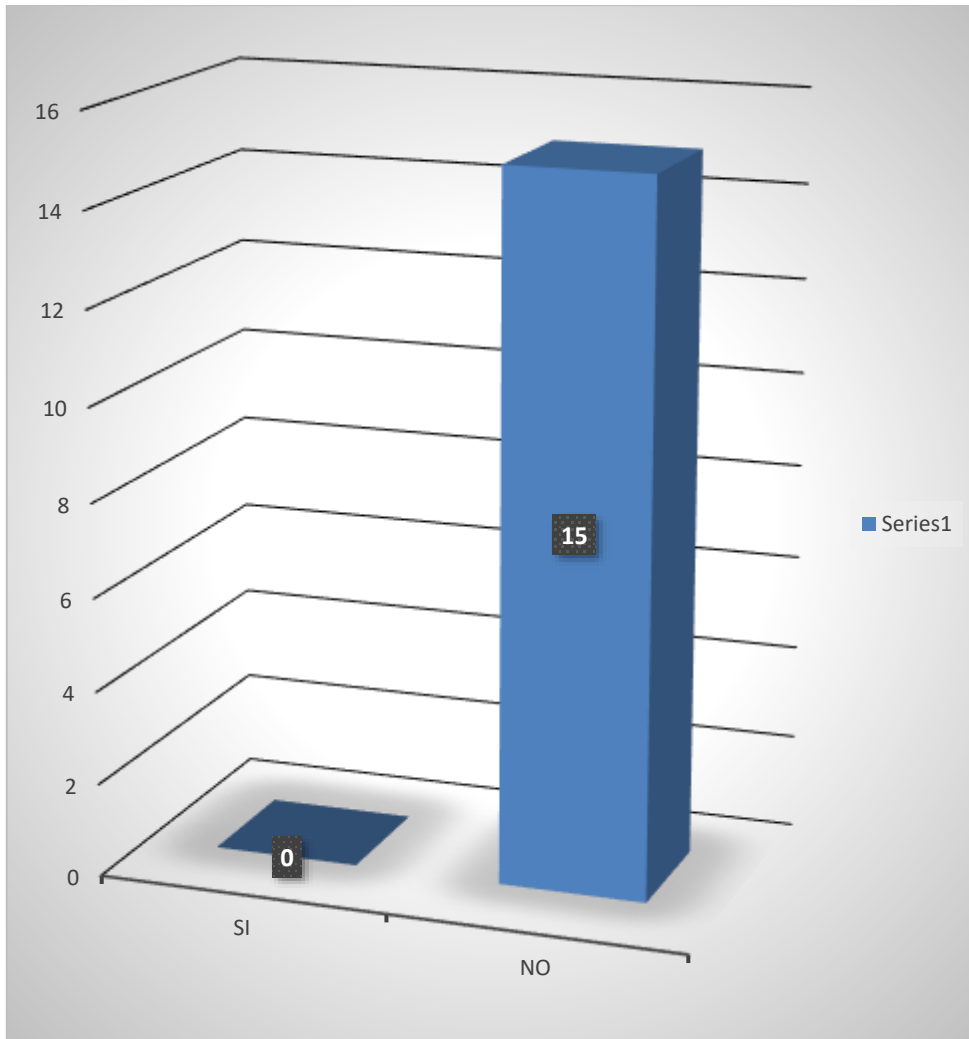
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E.; 2018

Interpretación

En la tabla Nro. 9, se observa que el 100% de los entrevistados considera que la entidad no cuenta con un sistema informático de rentas adecuado.

Gráfico Nro. 4: Distribución de frecuencia porcentual sobre el conocimiento de uso del sistema informático de rentas que cuenta la entidad



Fuente: Tabla Nro. 09

Tabla Nro. 10: Distribución de frecuencia sobre el sistema con el que cuentan es actualizado periódicamente?

Opción	n	%
SI	04	27
NO	11	73
Total	15	100

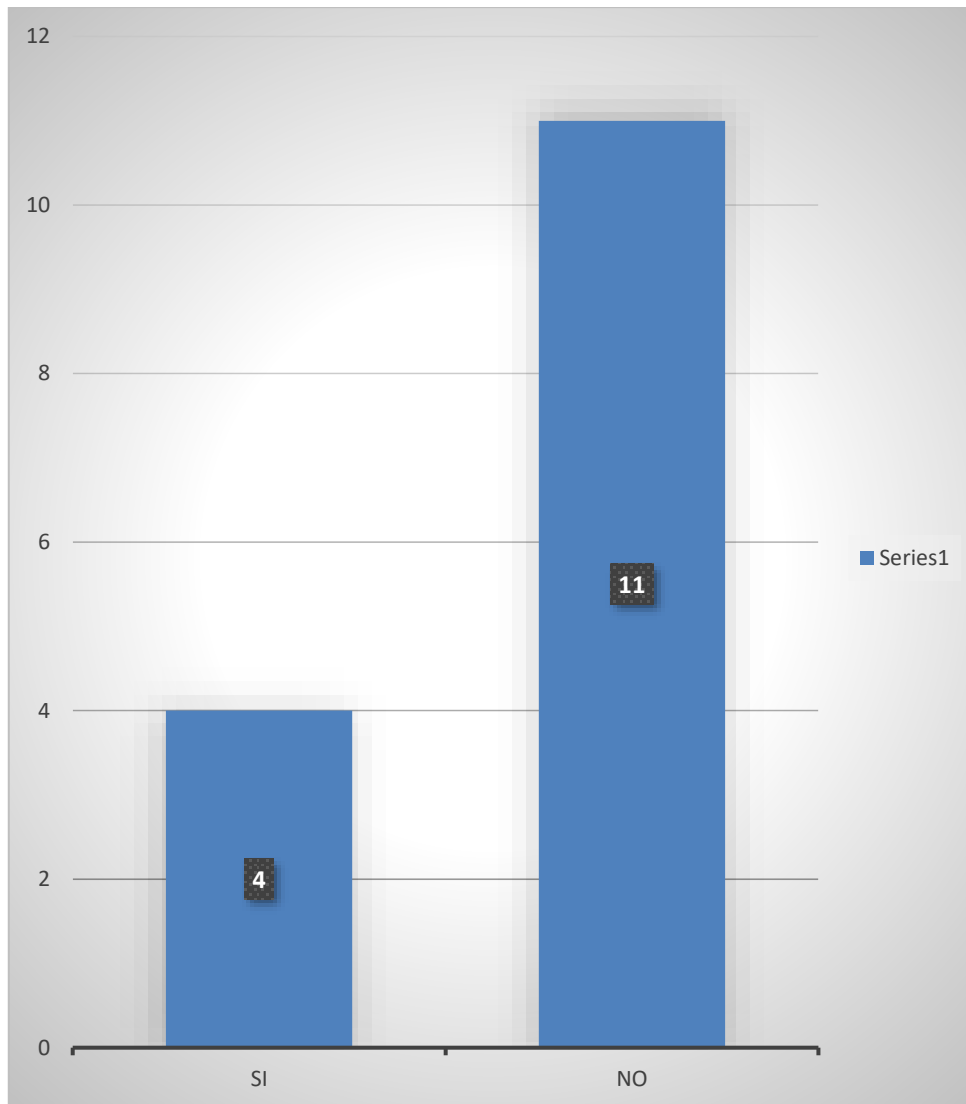
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., (2018)

Interpretación:

En la tabla Nro. 10 se observa que el 73% afirma que el sistema con el que cuenta no es actualizado periódicamente, mientras tanto 27% señala que si es actualizado.

Gráfico Nro. 5: Distribución porcentaje sobre el sistema con el que cuentan es actualizado periódicamente?



Fuente: Tabla Nro. 10

Tabla Nro. 11: Distribución de frecuencia sobre si considera que la aplicación en Excel con que cuenta la Municipalidad es fiable?

Opción	n	%
SI	02	13
NO	13	87
Total	15	100

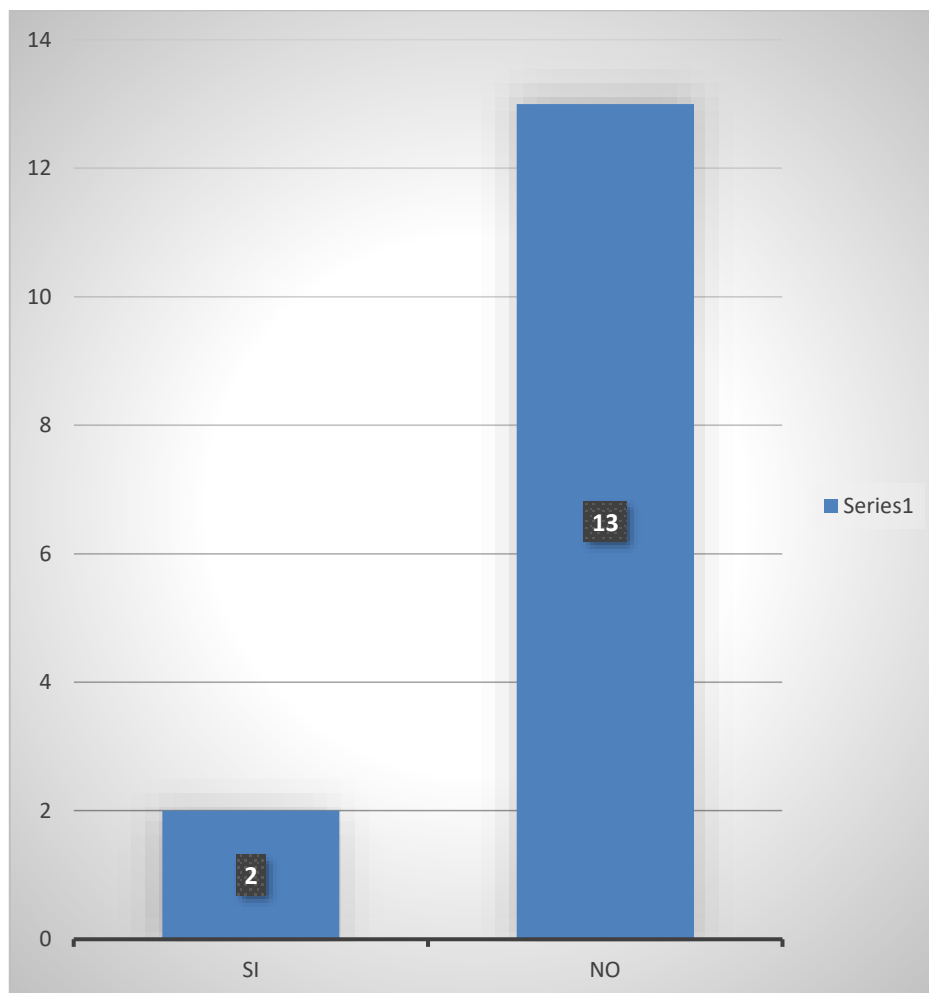
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación

En la tabla Nro. 11, se observa que el 87% de los encuestados considera que la aplicación Excel con la que cuenta la municipalidad no es confiable, en un 13% considera que el sistema Excel si es confiable.

Gráfico Nro. 6: Distribución porcentual sobre si considera que la aplicación en Excel con que cuenta la Municipalidad es fiable?



Fuente: Tabla Nro. 11

Tabla Nro. 12: Distribución de frecuencia sobre si la municipalidad cuenta con el hardware adecuado para el sistema informático que se desea implementar.

Opción	n	%
SI	02	13
NO	13	87
Total	15	100

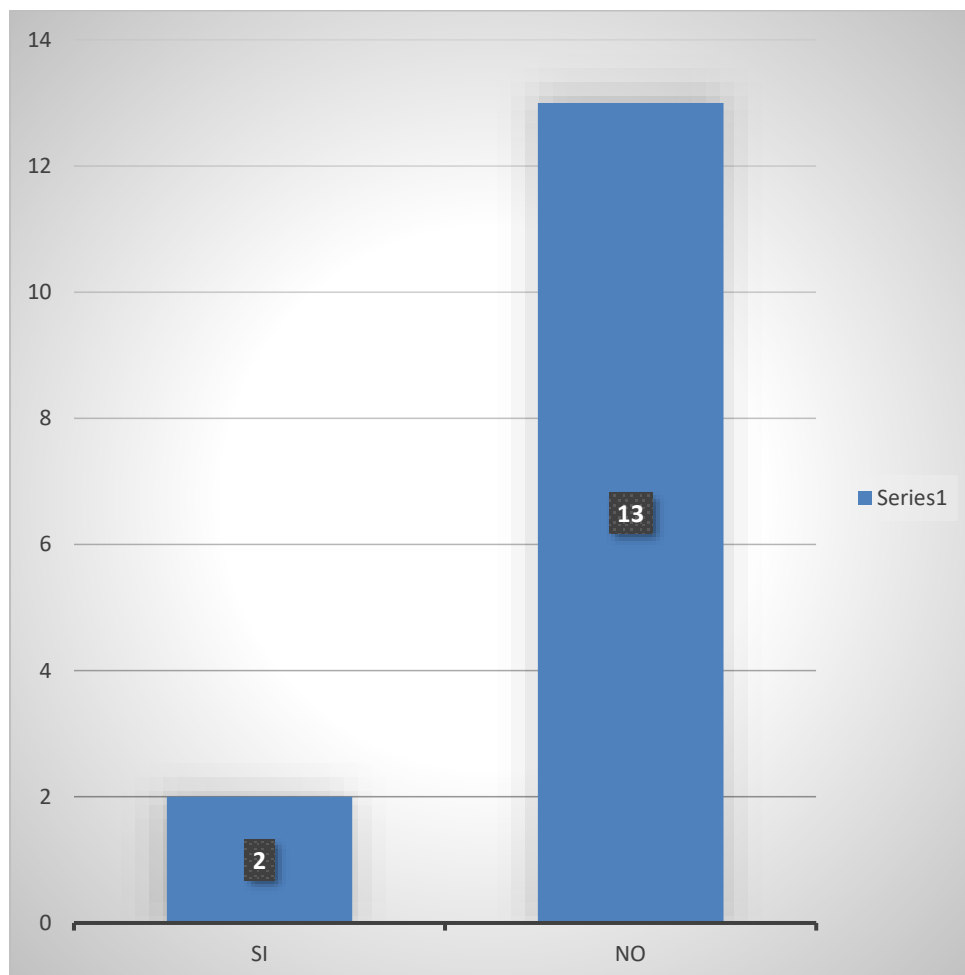
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 12, se observa que un 87% de los encuestados considera que la municipalidad no cuenta con el hardware adecuado para la implementación del sistema informático, mientras tanto un 13% señala que la municipalidad si cuenta con el hardware adecuado para implementar el sistema.

Gráfico Nro. 7: Distribución porcentual sobre si la municipalidad cuenta con el hardware adecuado para el sistema informático que se desea implementar



Fuente: Tabla Nro. 12

Tabla Nro. 13: Distribución de frecuencia Se encuentra satisfecho con el sistema actual?

Opción	n	%
SI	02	13
NO	13	87
Total	15	100

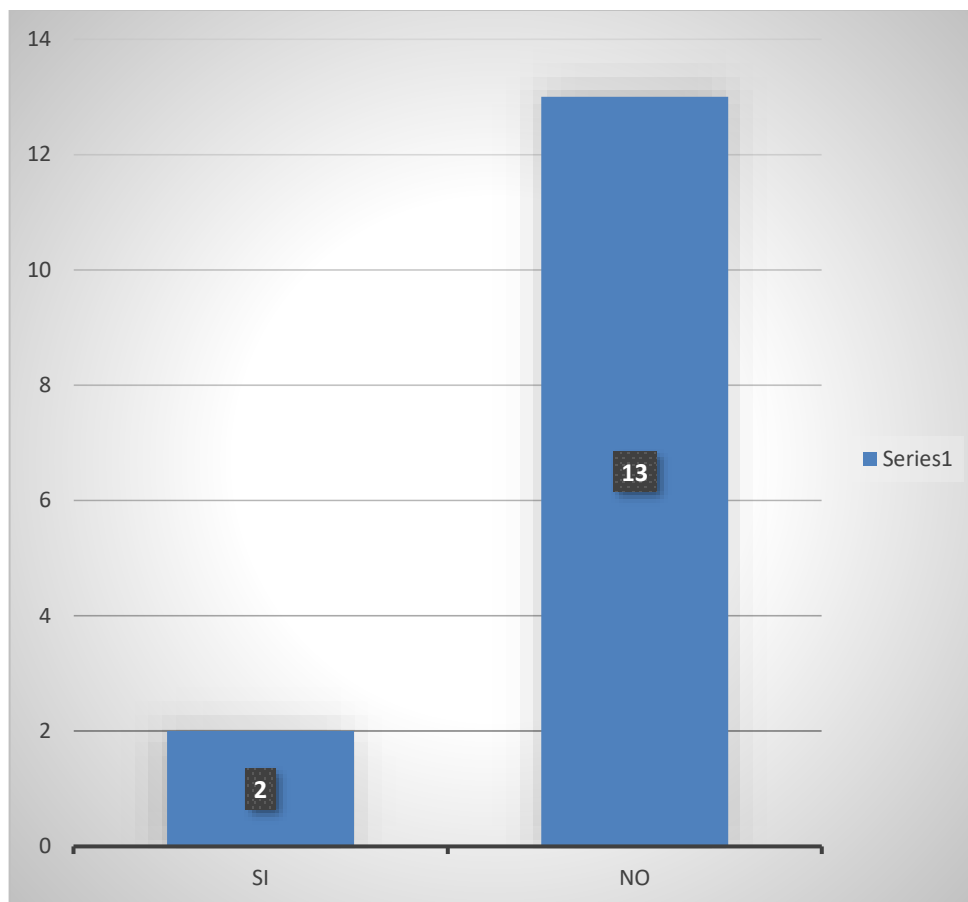
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 13, se observa que un 87% de los encuestados no se encuentra satisfecho con el sistema con que cuenta la entidad, mientras tanto un 13% de los encuestados si se encuentra satisfecho con el sistema actual.

Gráfico Nro. 8: Distribución porcentaje sobre si se encuentra satisfecho con el sistema actual?



Fuente: Tabla Nro. 13

Tabla Nro. 14: Distribución de frecuencia sobre el tiempo de espera del sistema actual es el apropiado?

Opción	n	%
SI	00	00
NO	15	100
Total	15	100

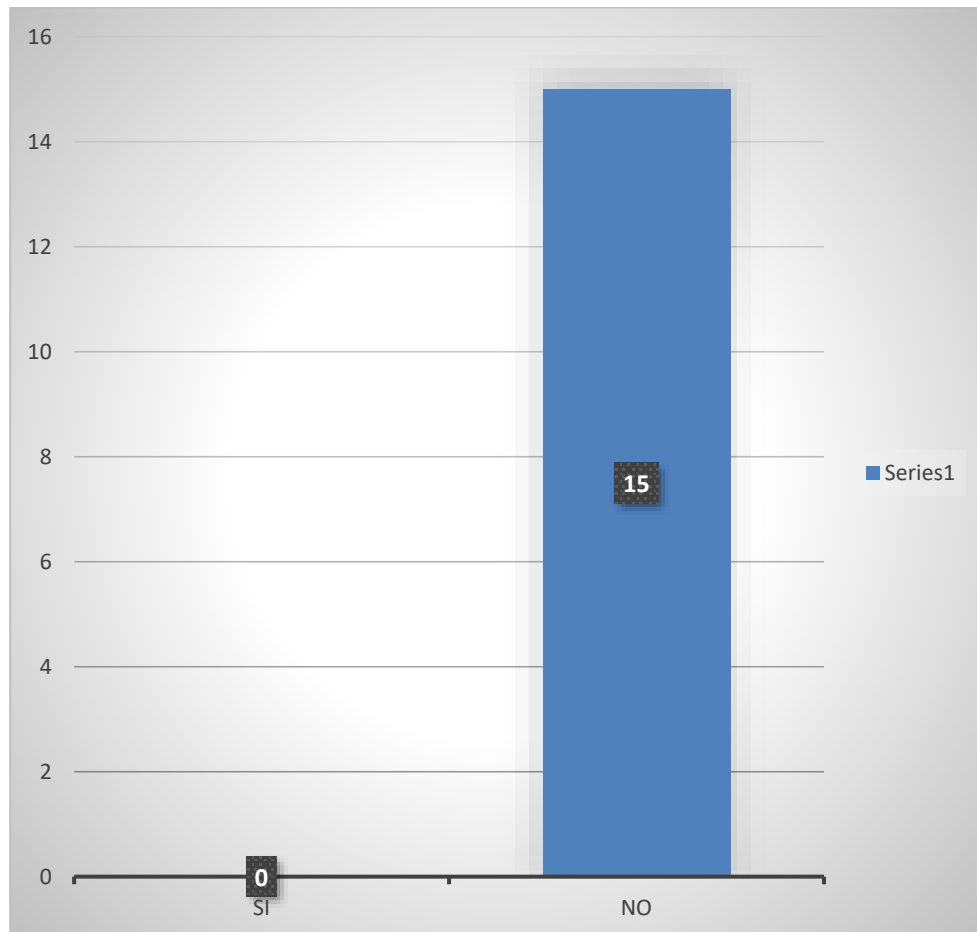
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 14, se observa que el 100% considero que el sistema actual con el que cuenta la entidad no es el apropiado.

Gráfico Nro. 9: Distribución porcentual sobre el tiempo de espera del sistema actual es el apropiado.



Fuente: Tabla Nro. 14

Tabla Nro. 15: Distribución de frecuencia sobre si han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan.

Opción	n	%
SI	13	87
NO	02	13
Total	15	100

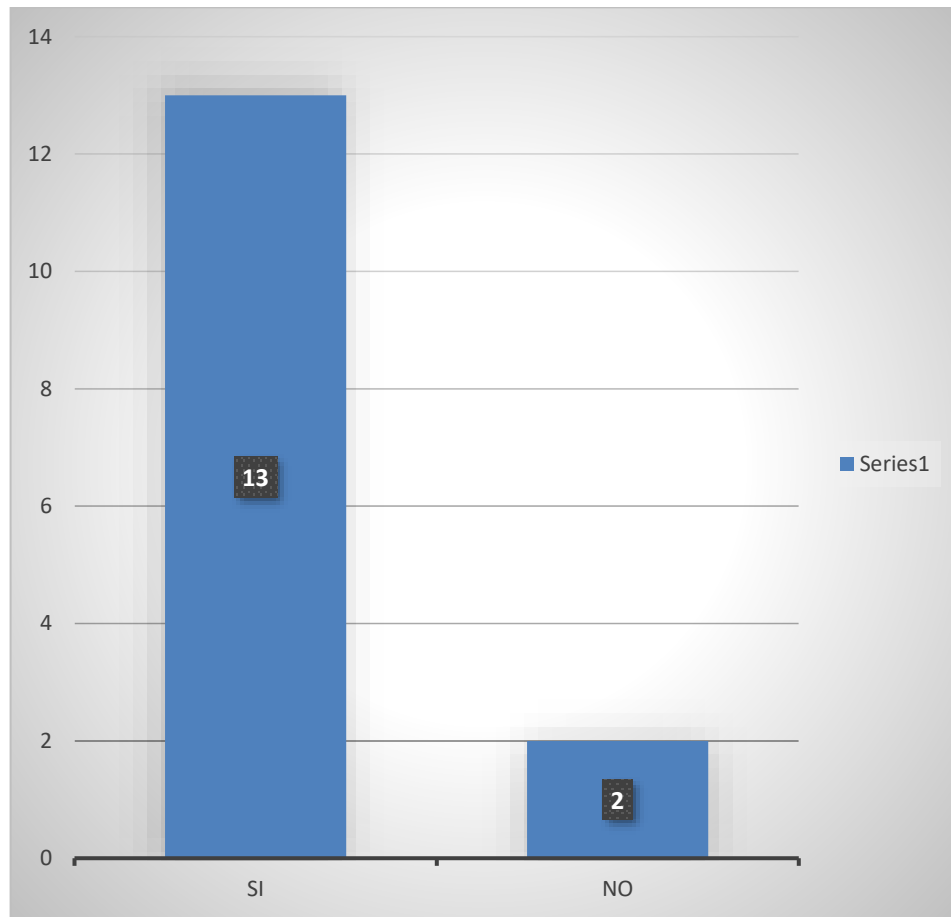
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 15, se observa que un 87% a considerado que con el sistema con el que cuentan actualmente si sufrido pérdidas de datos, mientras tanto un 13% considera que no han sufrido pérdidas con el sistema actual.

Gráfico Nro. 10: Distribución porcentual sobre si han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan.



Fuente: Tabla Nro. 15

Tabla Nro. 16 ¿Cree usted que el acceso a la información mejorara con el uso del sistema

Opción	n	%
SI	15	100
NO	00	00
Total	15	100

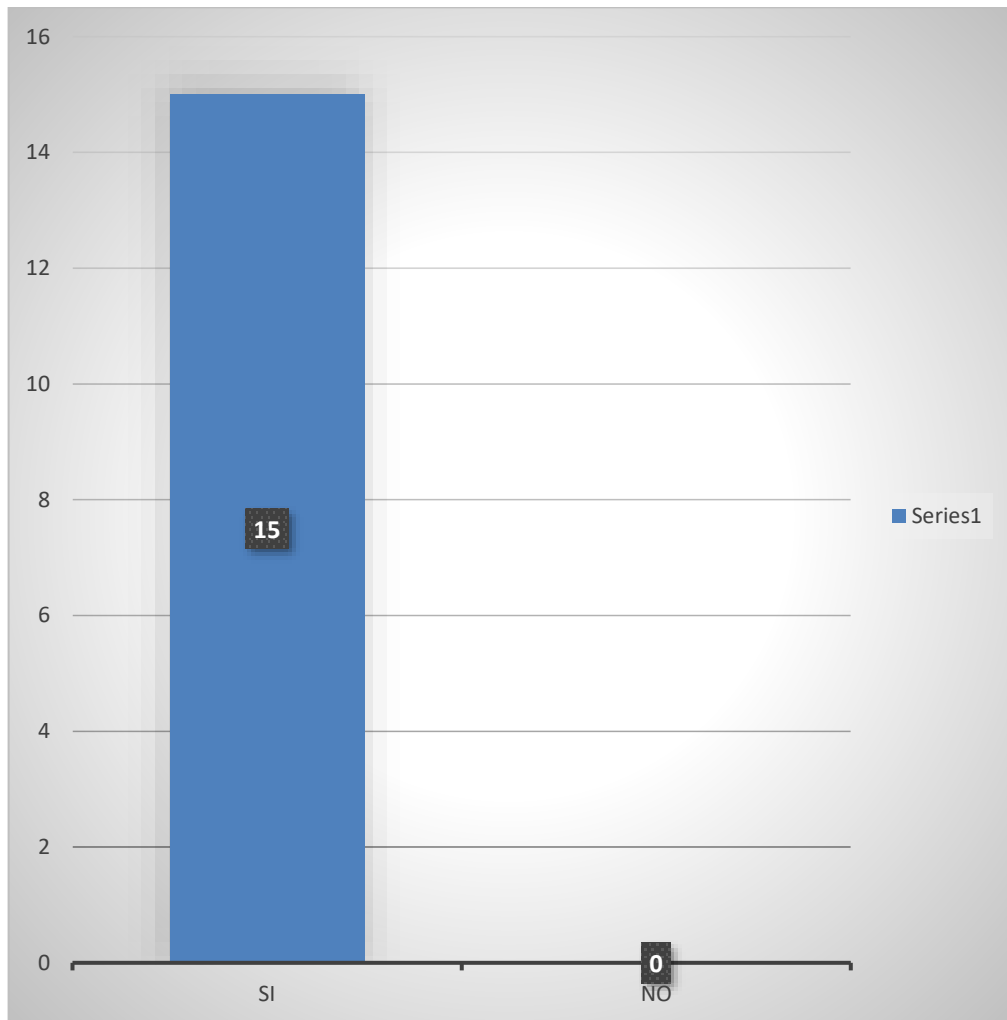
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 16, se observa que un 100% de los encuestados afirmado que si mejorara el acceso a la información con el nuevo uso del sistema a implementarse.

Gráfico Nro. 11: Distribución de frecuencia sobre si que cree usted que el acceso a la información mejorara con el uso del sistema?



Fuente: Tabla Nro. 16

Tabla Nro. 17: Distribución de frecuencia sobre si considera apropiado implementar un sistema informático para el control de los cobros de arbitrios que sea adaptable a la municipalidad?

Opción	n	%
SI	15	100
NO	00	00
Total	15	100

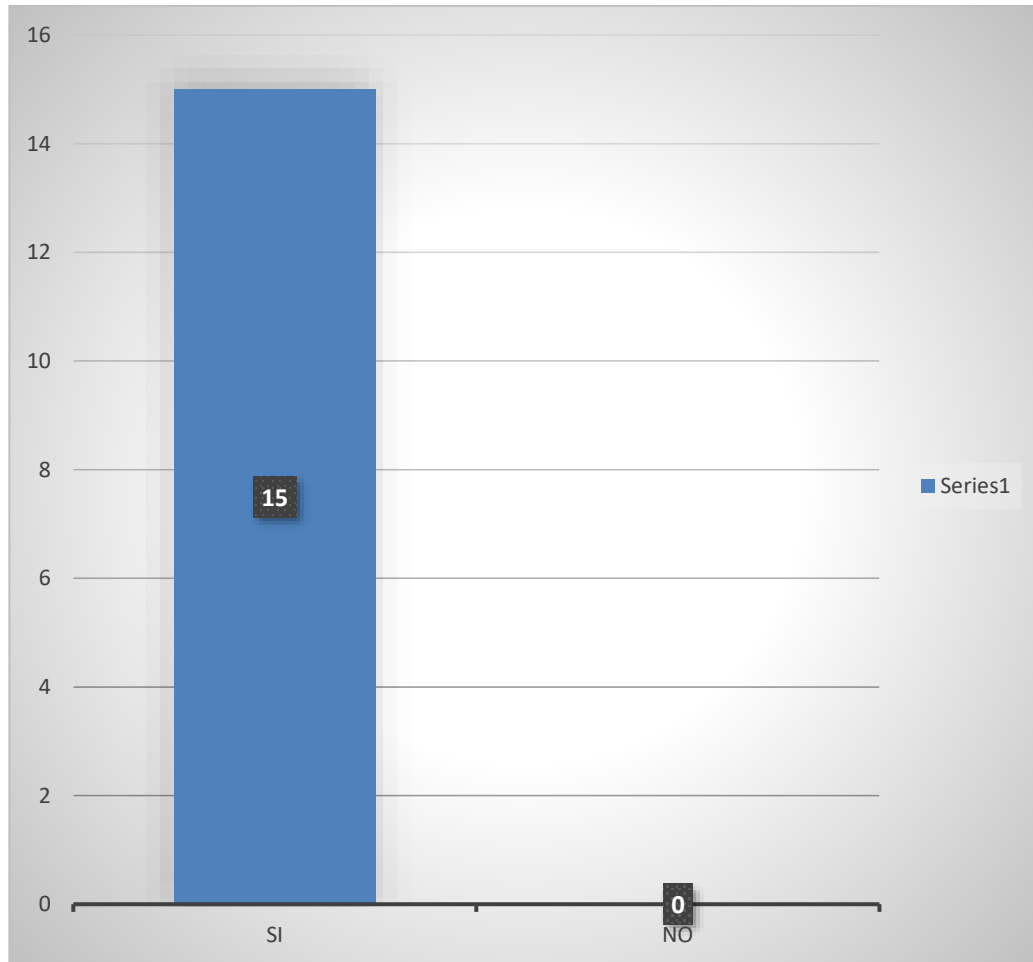
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 17, se observa que el 73% afirma que el sistema con el que cuenta no es actualizado periódicamente, mientras tanto 27% señala que si es actualizado.

Gráfico Nro. 12: Distribución porcentaje sobre si considera apropiado implementar un sistema informático para el control de los cobros de arbitrios que sea adaptable a la municipalidad.



Fuente: Tabla Nro. 17

Tabla Nro. 18: Distribución de frecuencia sobre si se considera usted que el sistema a implementarse brindará seguridad a los datos.

Opción	n	%
SI	15	100
NO	00	00
Total	15	100

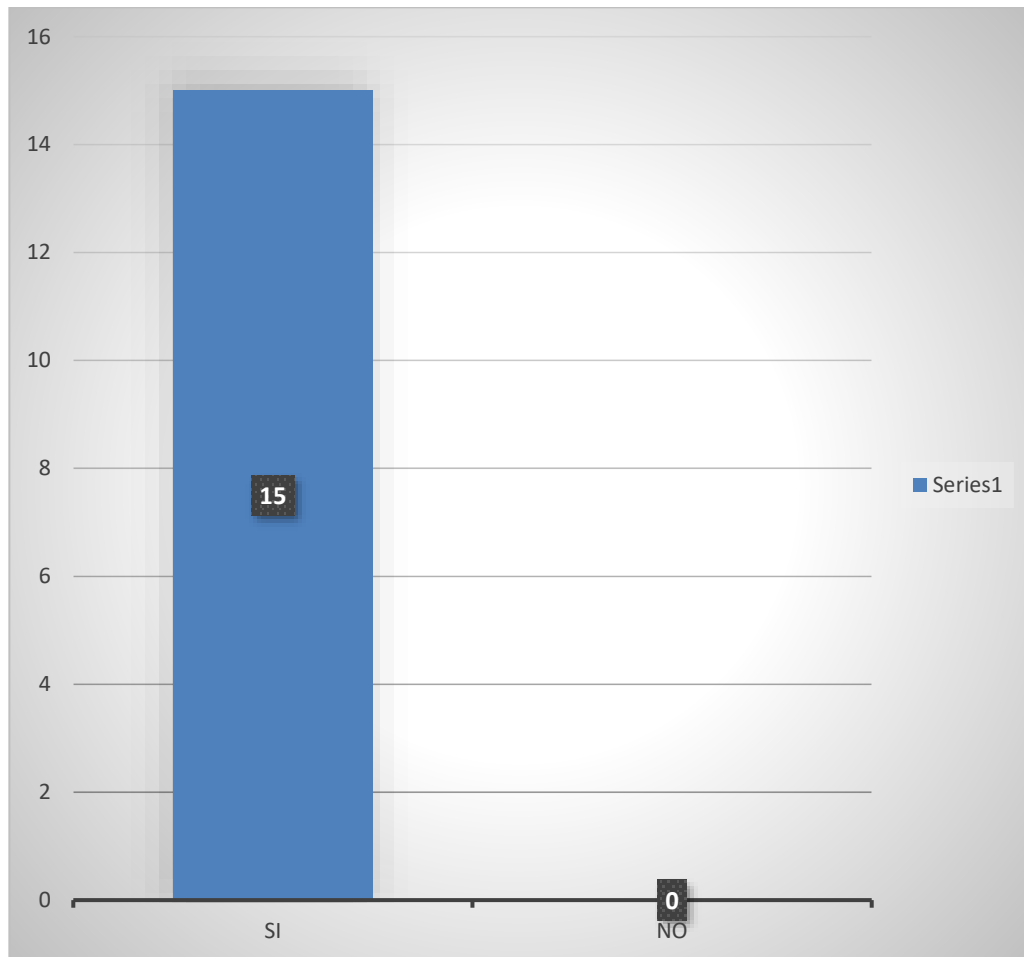
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 18, se observa que el 100% a considera que el sistema a implementarse brindara seguridad a los datos.

Gráfico Nro. 13: Distribución porcentual sobre si considera usted que el sistema a implementarse brindará seguridad a los datos?



Fuente: Tabla Nro. 18

Tabla Nro. 19: Distribución de frecuencia sobre si al contar con el sistema informático considera que ahorrará tiempo.

Opción	n	%
SI	15	100
NO	00	00
Total	15	100

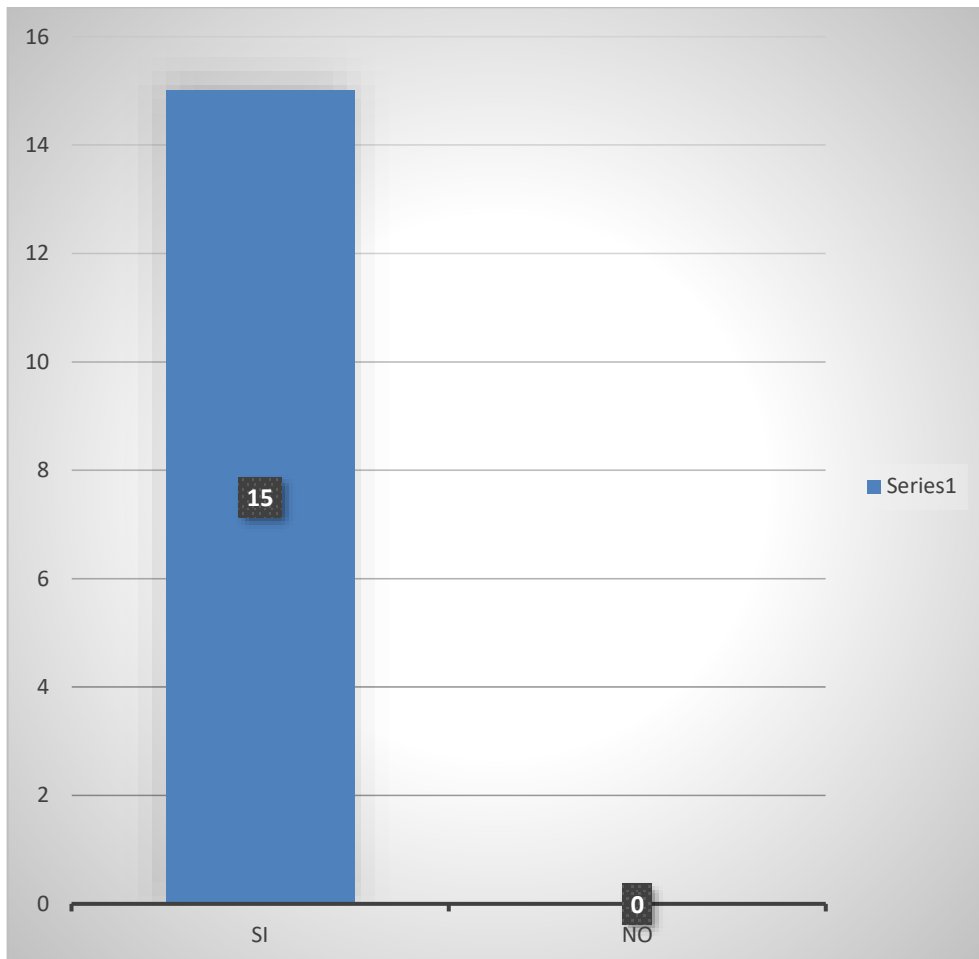
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 19, se observa que un 100% a considerado que al contar con el sistema informático de rentas se ahorrara tiempo en declarar y búsqueda de datos.

Gráfico Nro. 14: distribución porcentaje sobre si al contar con el sistema informático considera que ahorrará tiempo.



Fuente: Tabla Nro. 19

Tabla Nro. 20: Distribución de frecuencia sobre si considera usted con el sistema informático a implementarse obtendrá mejores reportes en la toma de decisiones en la municipalidad de información.

Opción	n	%
SI	15	100
NO	00	00
Total	15	100

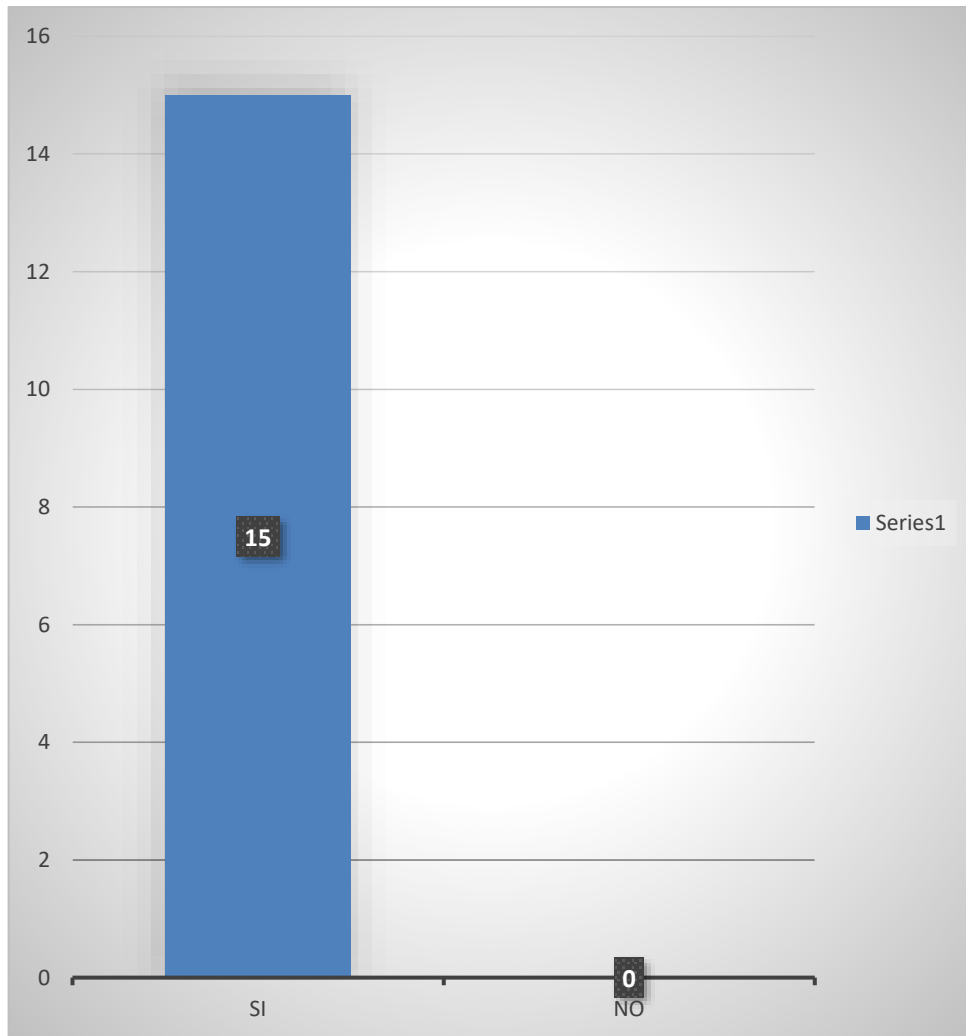
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 20, se observa que el 100% de los encuestados a considera que al implementarse el sistema informático obtendrán mejores reportes para la toma de decisiones de la municipalidad.

Gráfico Nro. 15: Distribución porcentual sobre si considera usted con el sistema informático a implementarse obtendrá mejores reportes para la toma de decisiones en la municipalidad de información?



Fuente: Tabla Nro. 20

Tabla Nro. 21: Distribución de frecuencia sobre si considera usted que el sistema informático a implementarse contara con respuesta en tiempo real.

Opción	n	%
SI	15	100
NO	00	00
Total	15	100

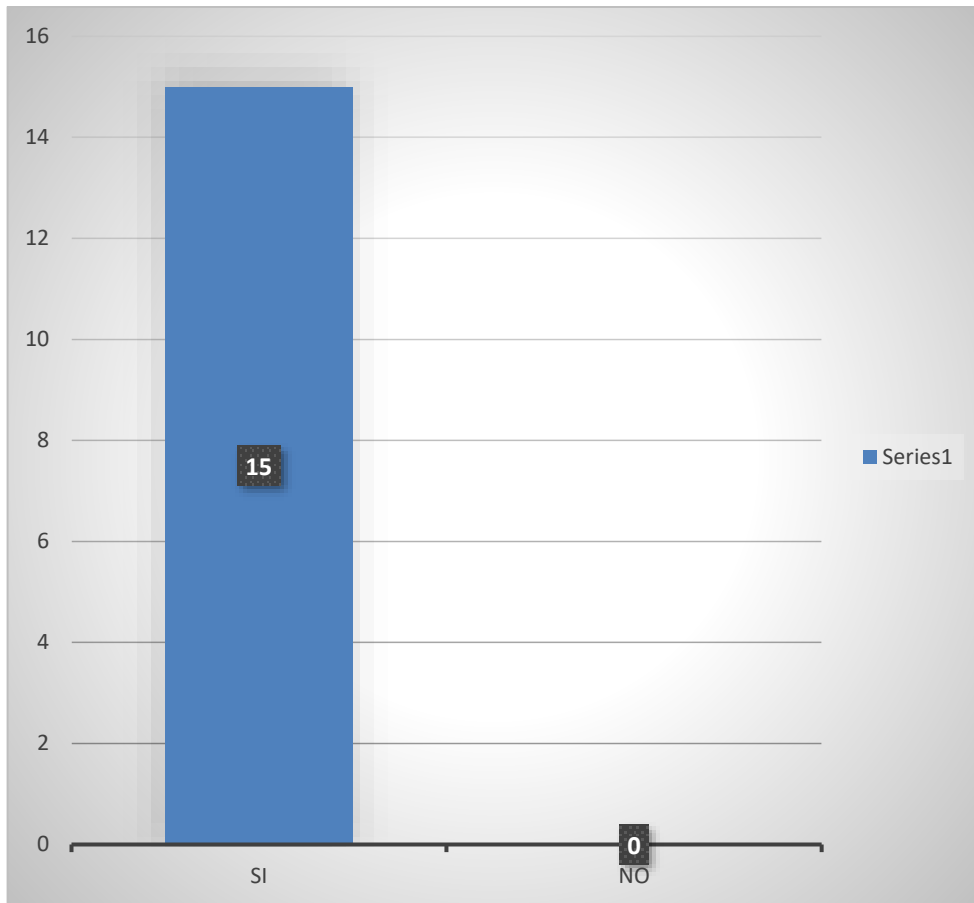
Fuente: El origen del cuestionario fue aplicado a los funcionarios que laboran en la oficina de la gerencia de la administración tributaria de dicha municipalidad de contralmirante villar.

Aplicado por: Valer E., 2018

Interpretación:

En la tabla Nro. 21, se observa que el 100% de los encuestados ha considerado que con la implementación del sistema informático se podrá contar con una respuesta en tiempo real.

Gráfico Nro. 16: Distribución de frecuencia porcentual sobre si considera usted que el sistema informático a implementarse contara con respuesta en tiempo real.



Fuente: Tabla Nro. 21

5.2. Análisis de Resultados

Los resultados de la investigación donde se desarrolló un cuestionario con dos dimensiones y cada dimensión las preguntas correspondientes y resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicada al proyecto de investigación que tuvo como objetivo general: la Implementar un sistema informático para el proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018; lo que permitirá tener un mayor control eficaz en la administración tributaria, este proyecto permite tener un mejor manejo y acceso a los datos de los contribuyentes.

Dimensión1: La insatisfacción del sistema actual con que cuentan actualmente la municipalidad de Contralmirante Villar no es fiable, en resumen, las dimensiones conseguidas en la encuesta se puede apreciar que un 87.00% de los encuestados considera que no están satisfecho con el sistema Excel que cuenta la municipalidad actualmente, el 13.00% no tienen conocimiento del sistema con que se cuenta y consideran que es fiable para ellos.

Dimensión 2: La satisfacción con la propuesta de la implementación del sistema informático para el proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial va a ser fiable, en resumen, las dimensiones obtenidas en las encuestas se aprecian que el 100.00% de los encuestados considera que están satisfecho con la propuesta del proyecto de investigación.

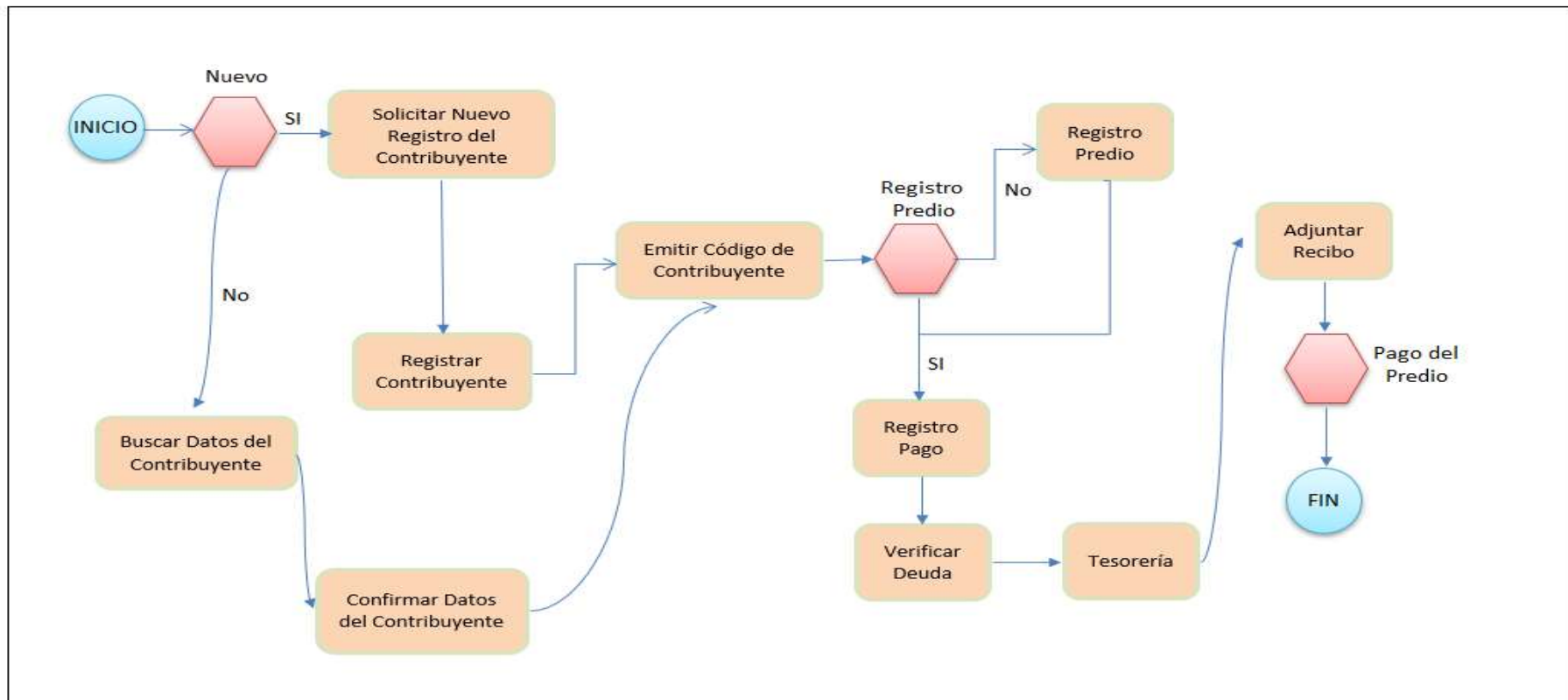
5.3. Propuesta de Mejora

Una vez obtenido los resultados de la encuesta fueron analizados y se planteó una propuesta de mejora ya que son algunas personas que tiene más protagonismo en el instrumento aplicado en la encuesta de la investigación: Implementación de Sistema Informático para el Proceso de Cobros de Arbitrios e Impuesto Predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar, 2018 con la finalidad de solucionar las necesidades, problemas, y requerimientos que ocurre a diario en el área de administración tributaria de la Municipalidad de Contralmirante Villar, lo que permitirá que los trabajadores tengan un mejor control en las recaudaciones tributarias.

5.3.1. DEFINICIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL NEGOCIO

Proceso de Cobro de Arbitrios e Impuestos Prediales

Gráfico Nro. 17 - Proceso de Cobro de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar.



Fuente: Elaboración Propia

5.3.2. Análisis de Requerimiento

El sistema informático tendrá como propósito el control de los procesos de cobros y arbitrios de impuesto predial en la municipalidad de contralmirante villar, en esta etapa se identifican los requerimientos principales del sistema informático, haciendo uso de guiones de los usuarios y empleando la metodología RUP, donde se define los principales casos de uso del sistema que se emplearan; como así mismo se tiene en cuenta también la recaudación predial de arbitrios en la municipalidad de contralmirante villar.

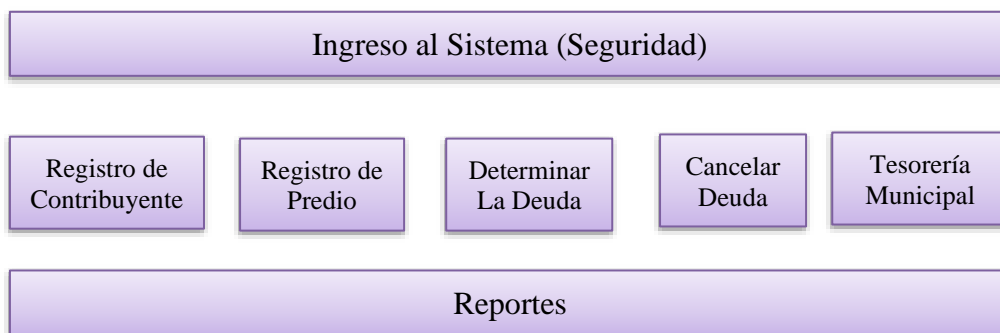






Gráfico 18: Manejo del sistema informático de recaudación de impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar

5.3.2.1. Registro de Contribuyente

La opción del registro del contribuyente es donde se almacenará toda la información que esté relacionada a los contribuyentes, quienes son los usuarios que están en la obligación de pagar sus arbitrios municipales, así como toda la información que permite la ubicación de sus predios dentro de la Provincia de Contralmirante Villar.

I. Definición de Actores de Negocio

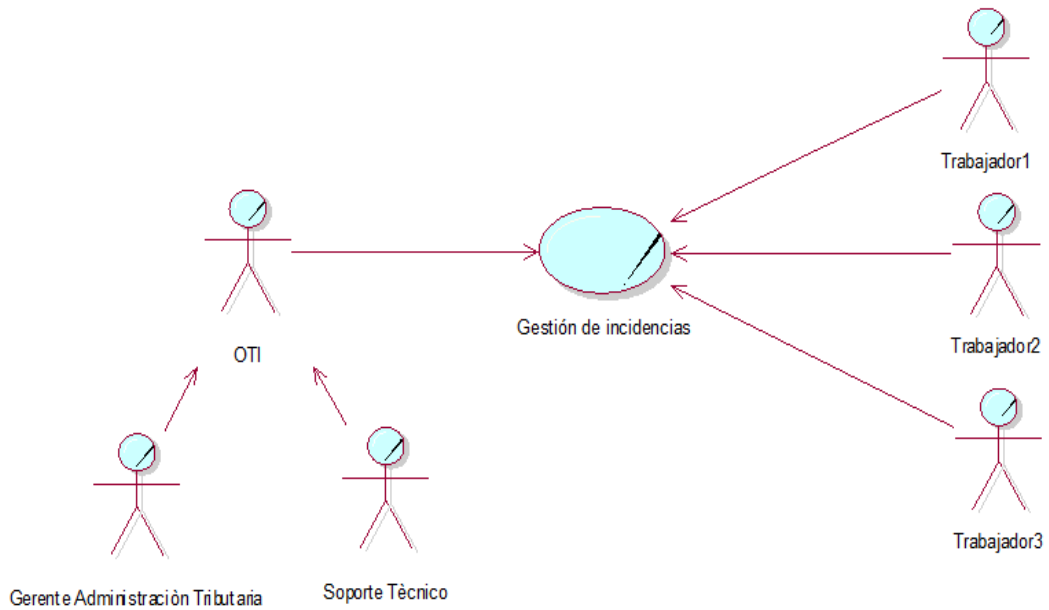
Tabla Nro. 22: Actores del negocio

Actores	Descripción	Caso de uso
 <p>OTI</p>	<p>Es la persona encargada de la OTI (oficina de telecomunicaciones e informática) del municipio y es el área encargada de registrar nuevos contribuyentes, asignar personal, registrar los cargos de los trabajadores y generar reportes.</p>	<p>Registra nuevos contribuyentes. Asigna personal. Registra cargos de los trabajadores Genera reportes.</p>
 <p>Gerente Administración Tributaria</p>	<p>Es el trabajador encargado de la oficina de administración tributaria y es el encargado de dar a conocer las incidencias del sistema a la oficina de telecomunicaciones e informática.</p>	<p>Se encarga de asistir las incidencias que se le asigne. Genera reportes de las incidencias durante el día. Registra las soluciones de las incidencias.</p>
 <p>Soporte Técnico</p>	<p>Es el personal asignado para dar solución y soporte técnico para resolver incidencias y registrar la solución de los problemas.</p>	<p>Es el encargado de atender las incidencias que se le designan. Genera los reportes de sus incidencias encontradas y resueltas en el día. Registra la solución de las incidencias encontradas.</p>
 <p>Trabajador1 Trabajador2 Trabajador3</p>	<p>Los trabajadores son los asignados de la atención de los contribuyentes, se encargan de registrar las incidencias y genera los reportes encontrados de las incidencias durante el día.</p>	<p>Atención a los contribuyentes. Reporta las incidencias encontradas. Registra las incidencias encontradas.</p>

Fuente: Elaboración Propia

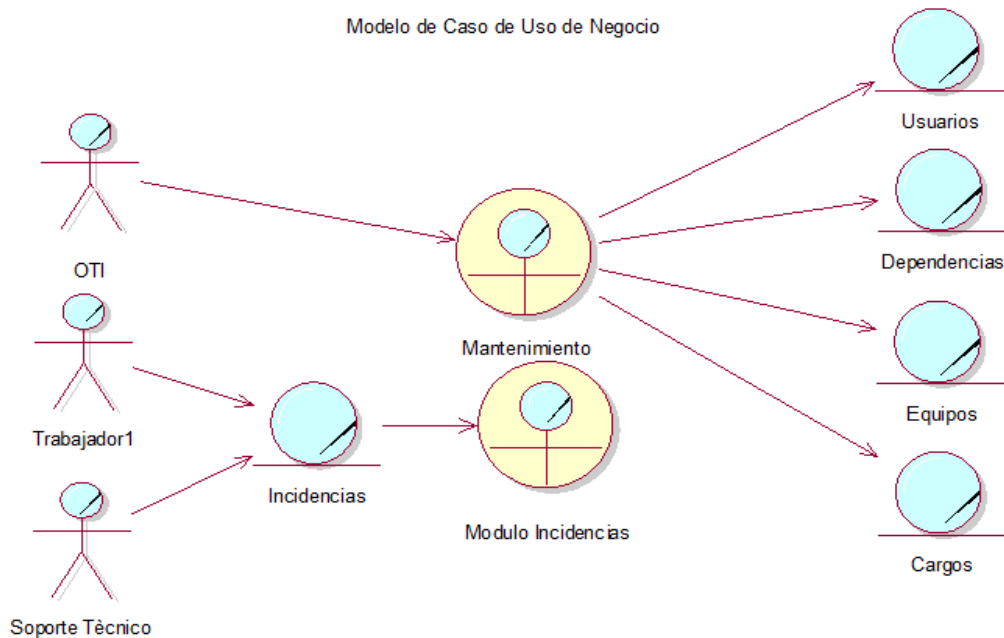
Modelo de caso de negocio

Gráfico Nro. 19: Modelo de Caso de Negocio



Fuente: Elaboración propia

➤ Gráfico Nro. 20: Modelo de Caso de Negocio



Fuente: Elaboración propia

II. Diagrama Caso de Uso del Sistema Usuario

El sistema está constituido por dos Subsistema, uno será el que gestión del usuario de la aplicación del sistema como administrador y el otro será las funcionalidades del usuario.

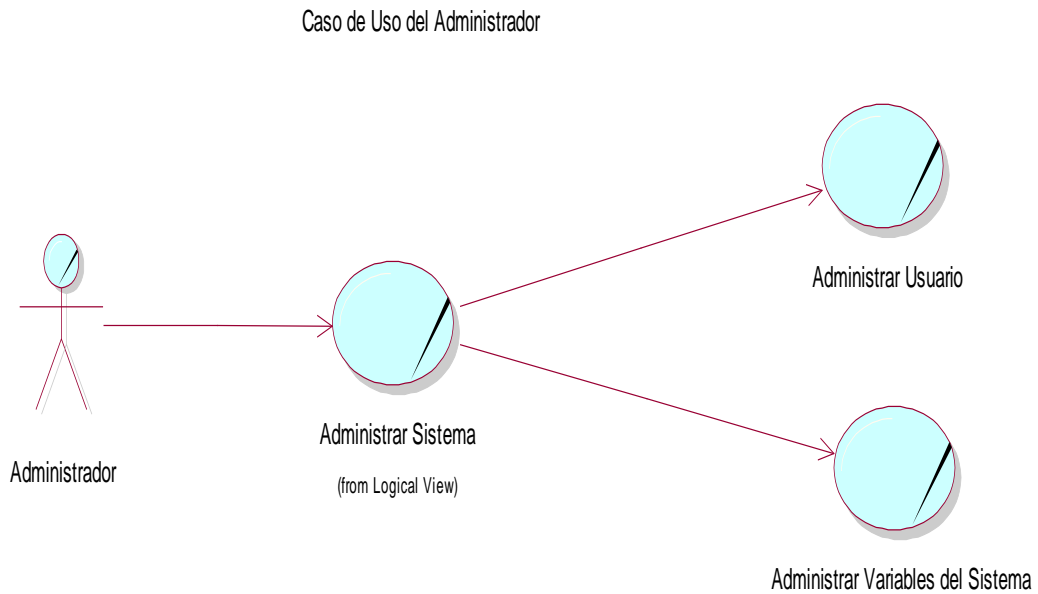


Gráfico Nro. 21.: Caso de Uso del Administrador

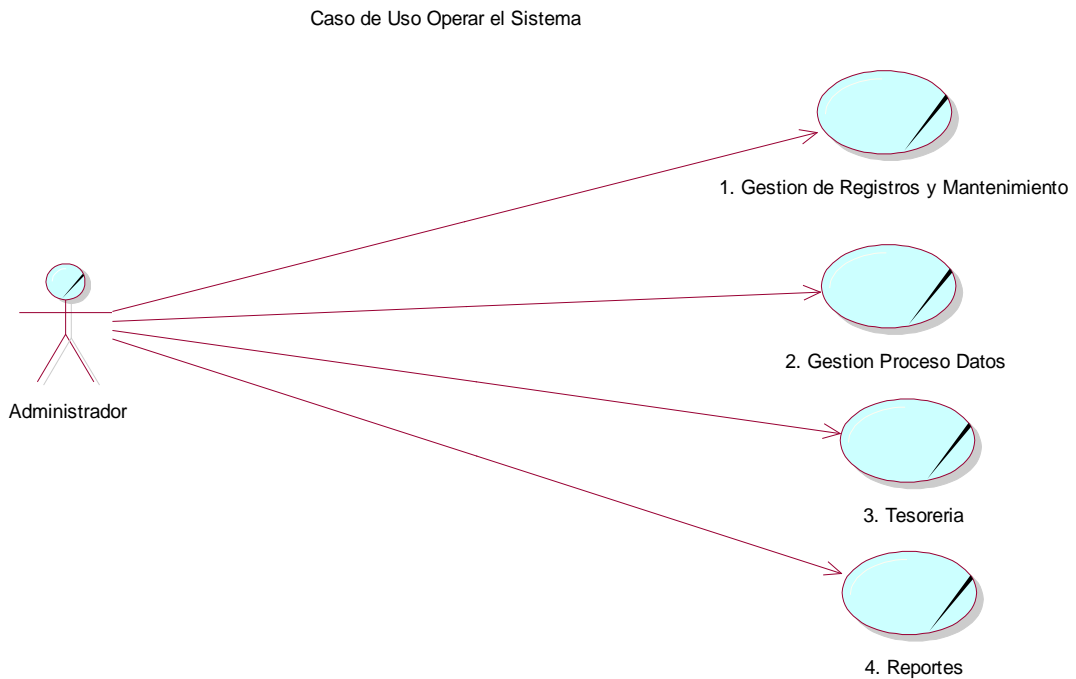


Gráfico Nro. 22: Caso de Uso Operador del Sistema

III. Descripción de los Casos de Uso

➤ Administrador Usuario

1. Administrar Usuario

Tabla Nro. 23: Caso de Uso “Administrador Usuario”

Nombre	Administrador Usuario
Actor	Administrador
Funcionamiento	El administrador es el encargado de modificar o ingresar nuevos usuarios del sistema informático.
Descripción	<ol style="list-style-type: none">1. Determina el usuario a modificar y/o ingresa nuevo usuario.2. Muestra el listado de los Usuarios.3. Actualiza cambio en el Sistema.

Fuente: Elaboración propia -Administrador Usuario

➤ Operador del Sistema

1. Gestión de Registro y Mantenimiento

Tabla Nro. 24: Caso de Uso “Gestión de Riesgo y Mantenimiento”

Nombre	Administrador Usuario
Actor	Operador del Sistema
Funcionamiento	Es el encargado del registro de las actualizaciones de la DB del sistema.

Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca, modifica, registra y listar a los contribuyentes, los predios, la categoría y los detalles del predio en el sistema informático. 2. Busca, modifica, registra, listar las calles, avenidas, urbanización, barrios y vías correspondientes a la ubicación de los predios en el sistema informático. 3. Busca, modifica y registra los tipos de declarantes y el tipo de inafecto del predio. 4. Busca y registra la lista de los tributos.
--------------------	--

Fuente: Elaboración propia – Gestión de Riesgo y Mantenimiento

2. Gestión de Procesamiento de Datos.

Tabla Nro. 25: Caso de Uso “Gestión de Proceso de Datos”

Nombre	Gestión de Proceso de Datos
Actor	Operador del Sistema
Funcionamiento	Proporciona los procesos a los diferentes sectores anuales. Procesa los datos de los predios y las actualizaciones del costo, el monto de cancelar de los contribuyentes anuales.
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca, modifica y registra los pagos de los contribuyentes de los predios anuales. 2. Busca y lista los nombres de los contribuyentes con su respectivo predio.

	<p>3. Busca, registra y modifica las exoneraciones de limpieza de un predio.</p> <p>4. Busca, registra y modifica para realizar el cambio de nombre del predio.</p> <p>5. Busca y lista las calles, avenidas, urbanizaciones, barrios y vías de la ubicación del predio</p> <p>6. Busca la lista los tributos.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia – Gestión de Proceso de Datos

3. Administrar Tesorería.

Tabla Nro. 26: Caso de Uso “Administrar Tesorería”

Nombre	Administrar Tesorería
Actor	Operador del Sistema
Funcionamiento	Efectuar, verifica los pagos de los contribuyentes anuales.
Descripción	<p>1. Busca al contribuyente de su respectivo predio.</p> <p>2. Busca, registra y lista la deuda del predio del contribuyente anualmente.</p> <p>3. Registra el pago del contribuyente de su predio respectivo anualmente.</p> <p>4. Busca el pago del predio del contribuyente.</p>

Fuente: Elaboración propia – Administrar Tesorería

4. Gestión de Reportes.

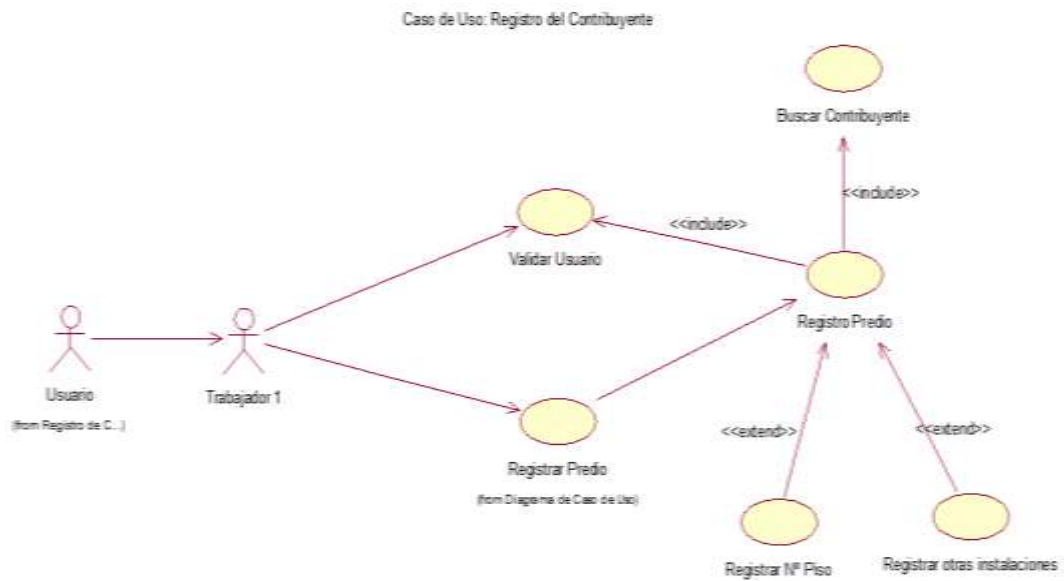
Tabla Nro. 27: Caso de Uso “Generar Reportes”

Nombre	Gestión de Reportes
Actor	Operador del Sistema
Funcionamiento	Se encarga de la información de los contribuyentes. Emite los recibos del pago de los arbitrios. Emite los formatos PU, HR del contribuyente
Descripción	1. Busca a los contribuyentes y sus predios. 2. Busca los pagos y deudas de los contribuyentes. 3. busca, registra, emite y visualiza los formularios PU, RH. 4. Emite y registra los pagos efectuados del contribuyente.

Fuente: Elaboración propia – Generar Reportes”

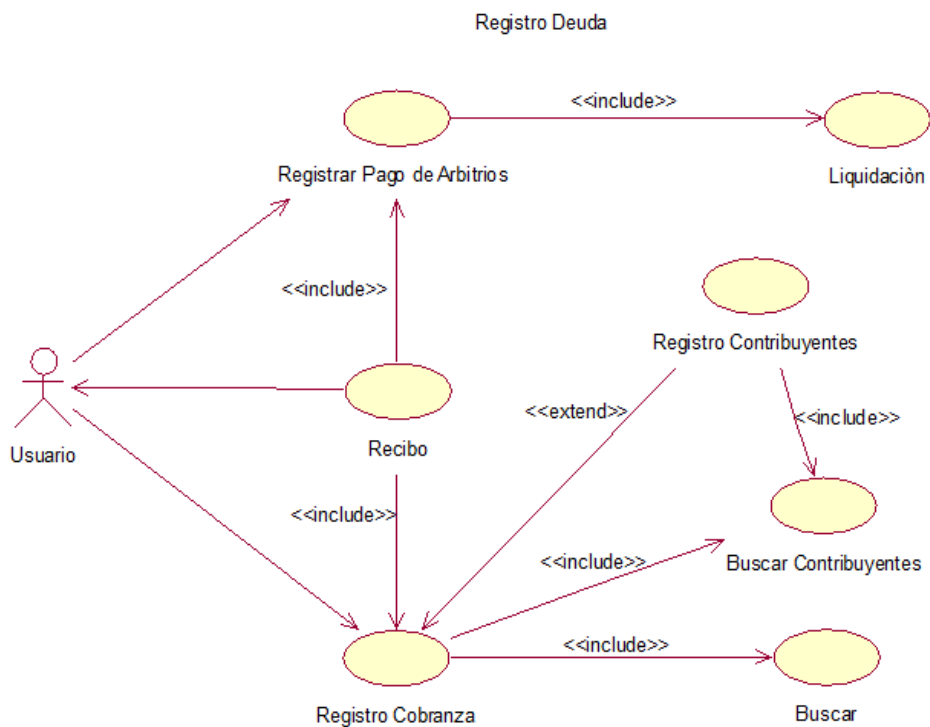
A) Registro del Contribuyente – Caso de Uso

Gráfico Nro. 23: Registrar Contribuyente – Caso de Uso



Fuente: Elaboración propia – Registro del contribuyente

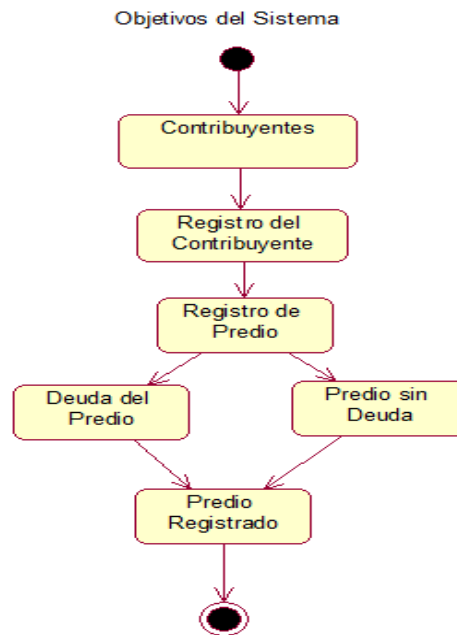
Gráfico Nro. 24: Registrar Deuda



Fuente: Elaboración propia – Registro Deuda

DIAGRAMA DE ESTADOS

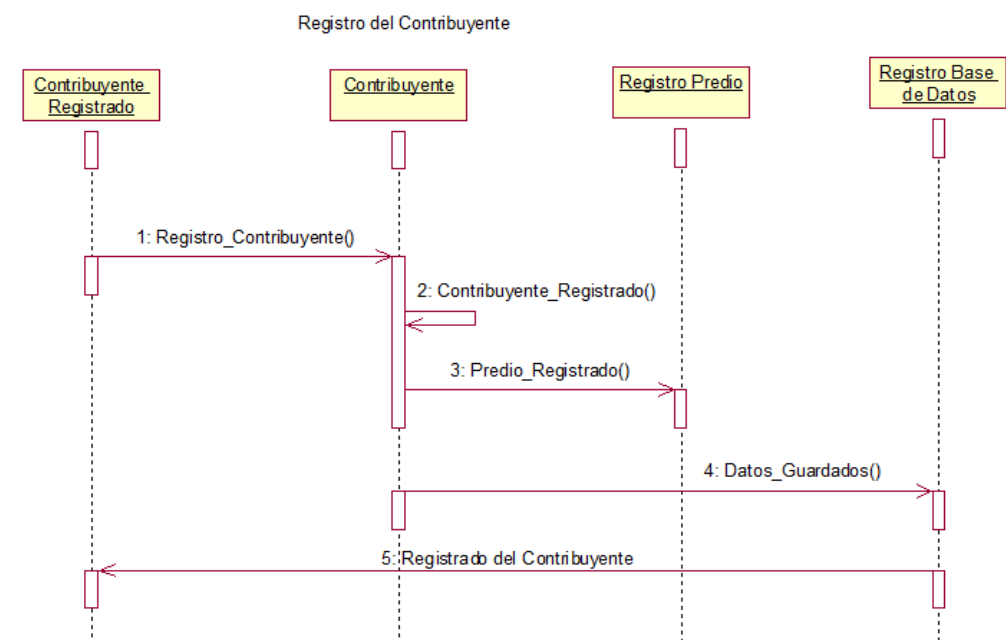
Gráfico Nro. 25: Diagrama de estado



Fuente: Elaboración propia

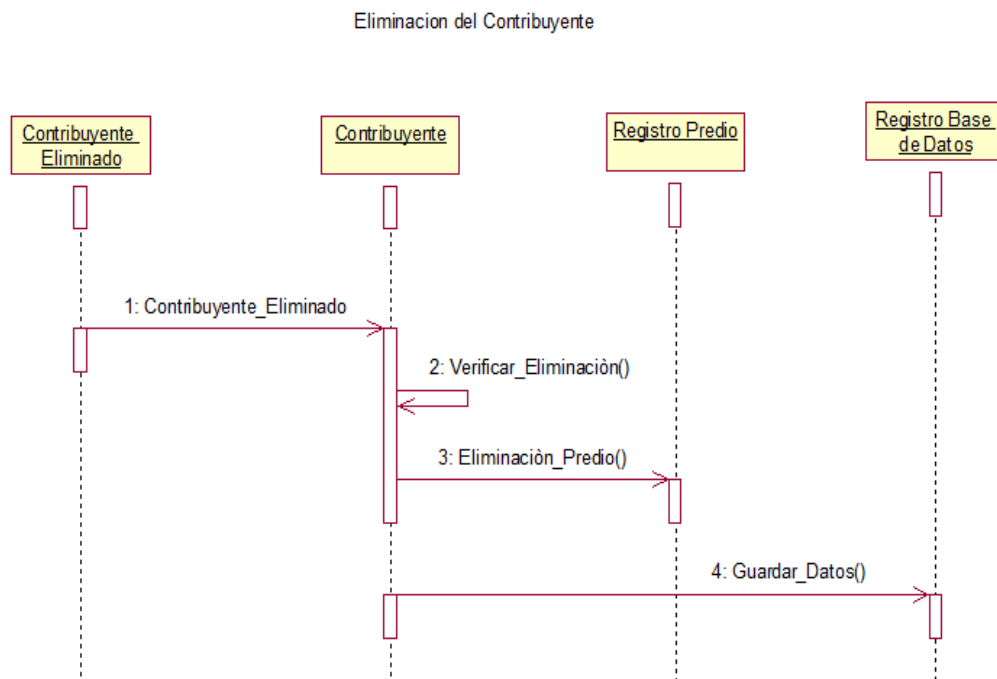
DIAGRAMA DE SECUENCIA

➤ Gráfico Nro. 26: Registro de los contribuyentes



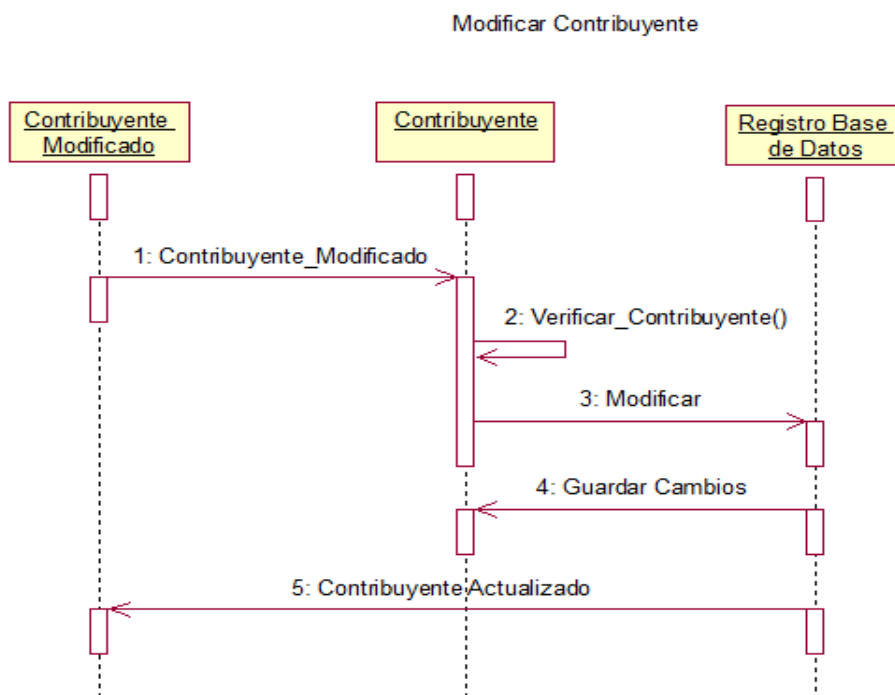
Fuente: Elaboración propia

➤ **Gráfico Nro. 27: Eliminar Contribuyente**



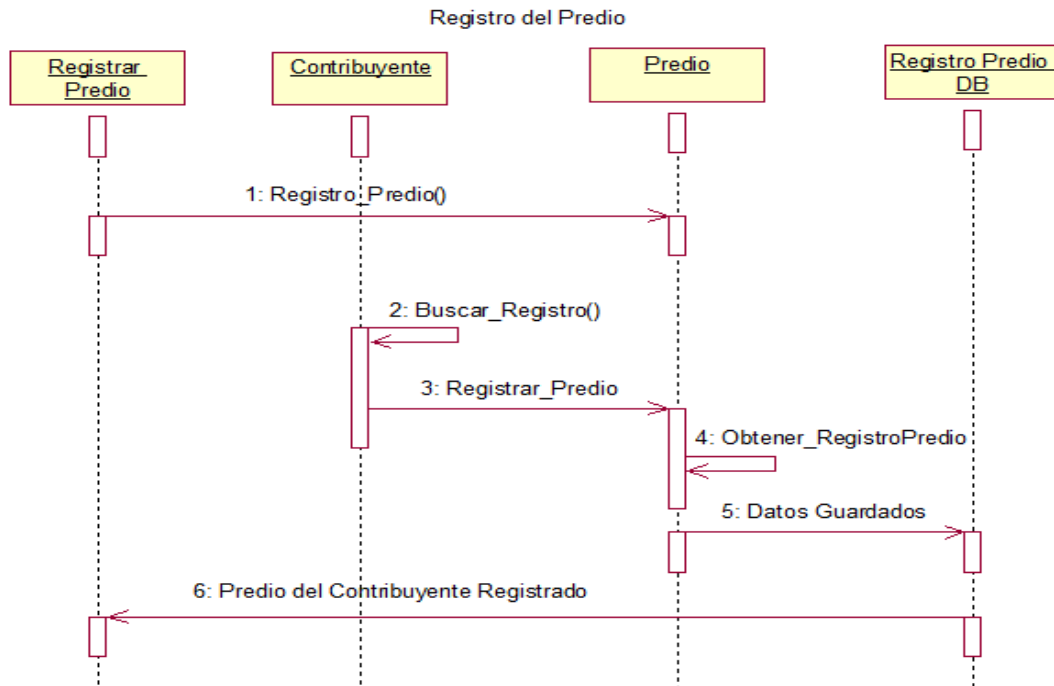
Fuente: Elaboración propia

➤ **Gráfico Nro. 28: Modificar Contribuyente**



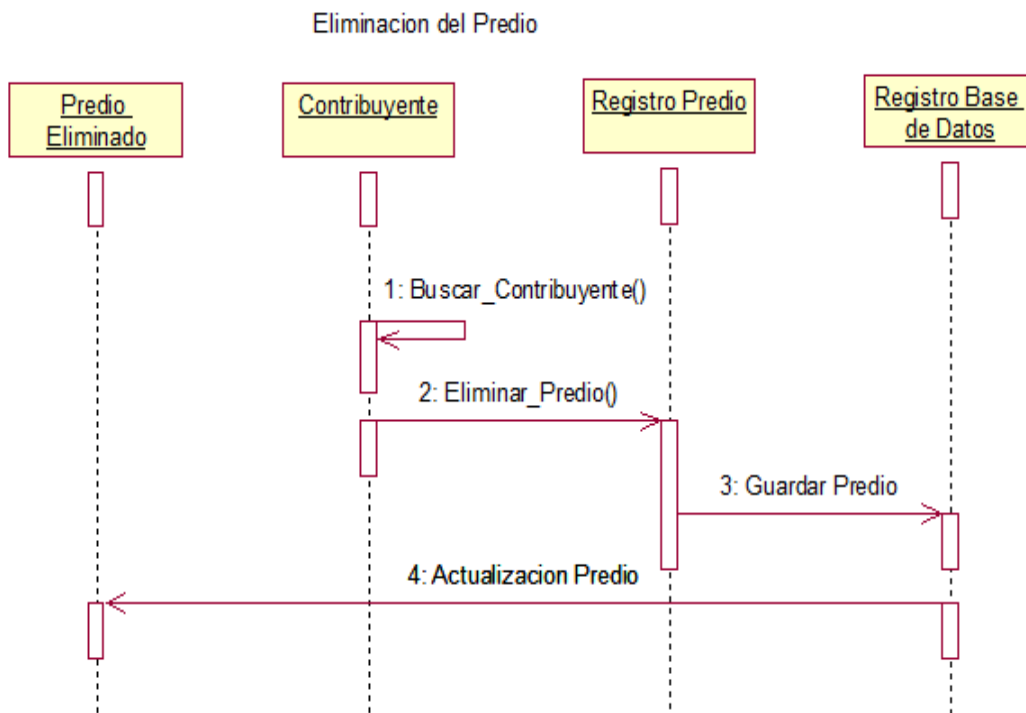
Fuente: Elaboración propia

➤ **Gráfico Nro. 29: Registro del Predio**



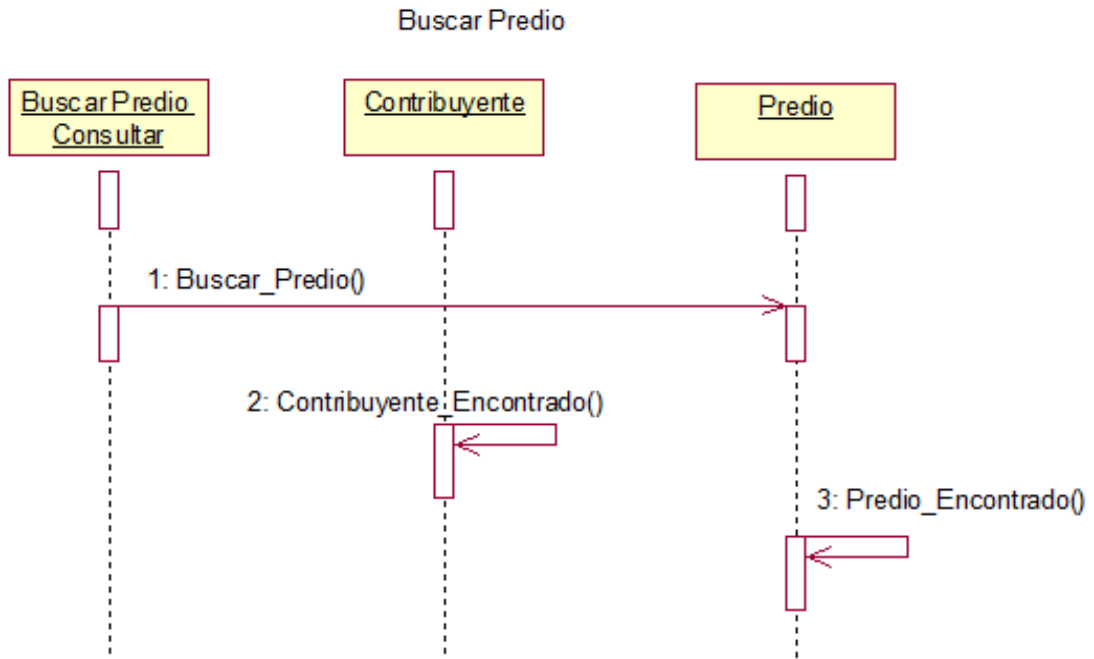
Fuente: Elaboración propia

➤ **Gráfico Nro. 30: Eliminación del Predio**



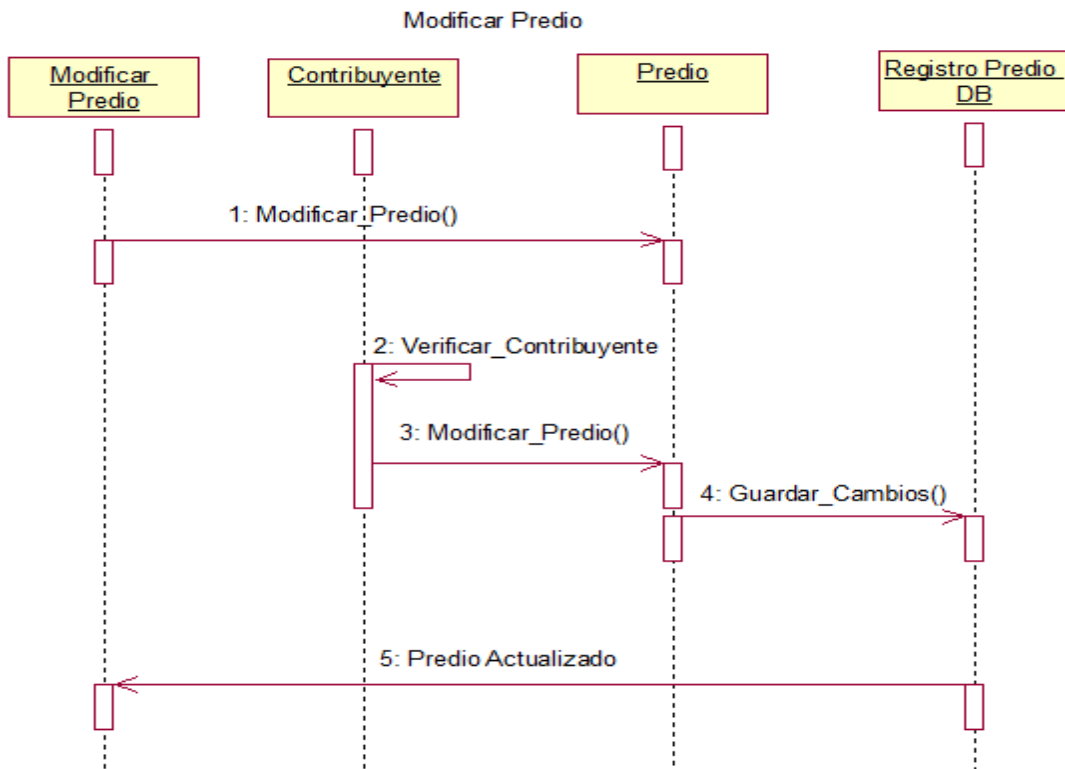
Fuente: Eliminación propia

➤ **Gráfico Nro. 31:** Buscar el Predio



Fuente: Elaboración propia

➤ **Gráfico Nro. 32:** Modificar el Predio

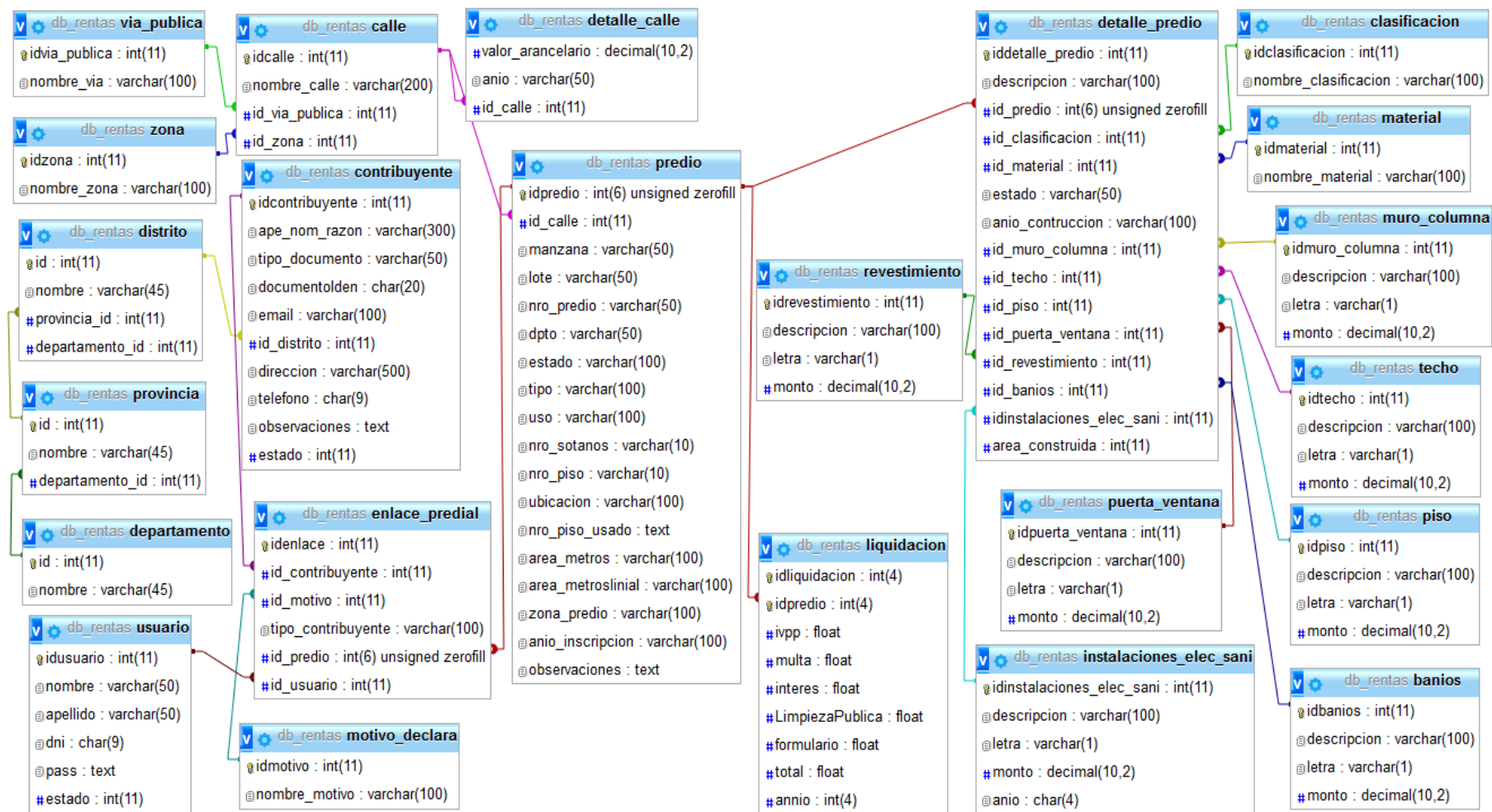


Fuente: Elaboración Propia

B) Diseño de la Base de Datos

En esta parte se usa la Metodología de un Diseño de Base de Datos en cada proceso para la recaudación de impuestos prediales, este diseño va a guiarnos para construir la aplicación y es desde ahí la parte de inicio del proceso del desarrollo de la implementación del sistema informático de impuesto predial.

Base Datos - Rentas *



Fuente: Elaboración Propia

INTERFAZ DEL SISTEMA

➤ Interfaz de la Seguridad del Sistema

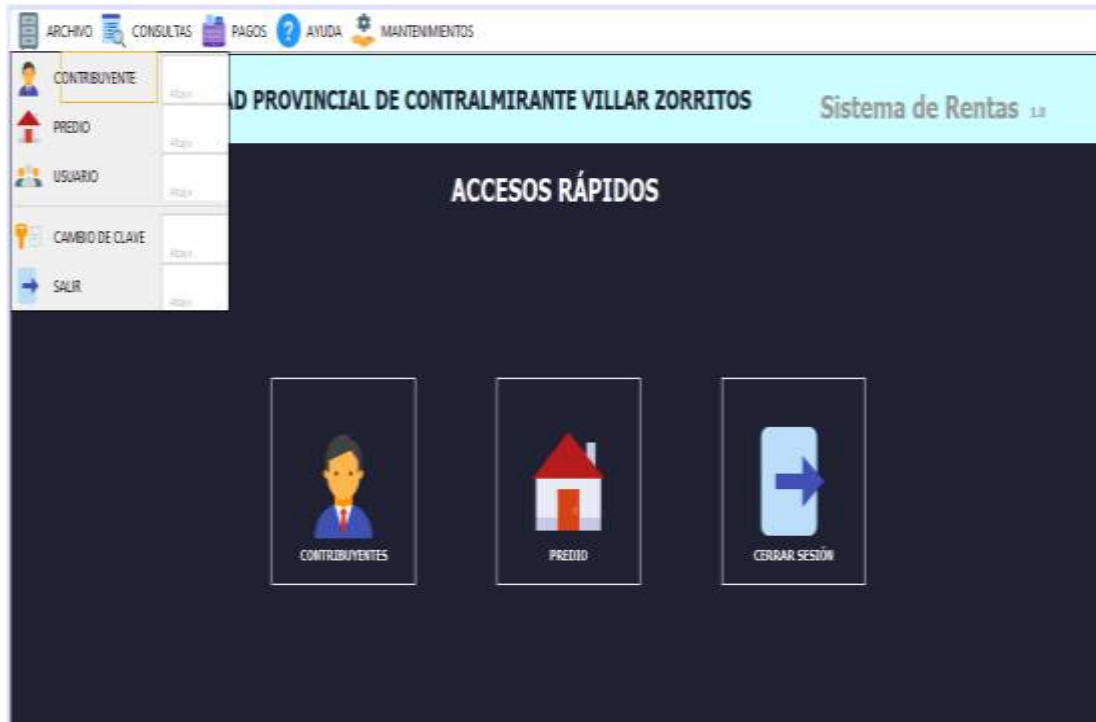
Interfaz Nro. 01: Seguridad del Sistema



Fuente: Elaboración propia

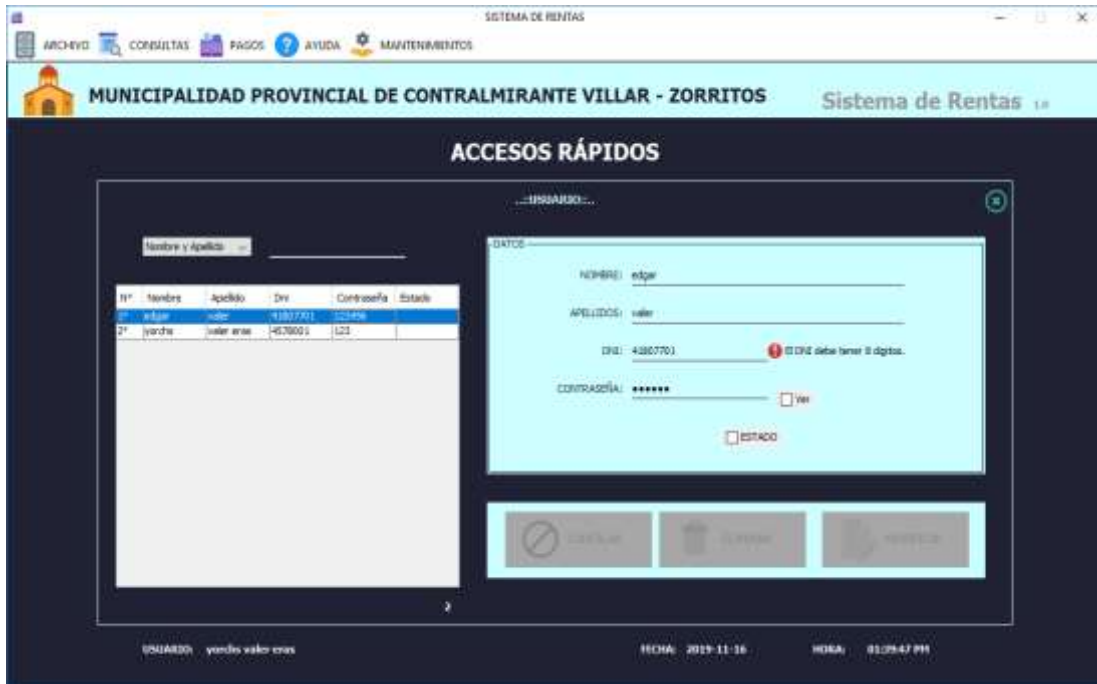
➤ Interfaz de Ingreso al Sistema

Interfaz Nro. 02: Ingreso al Sistema



Fuente: Elaboración propia

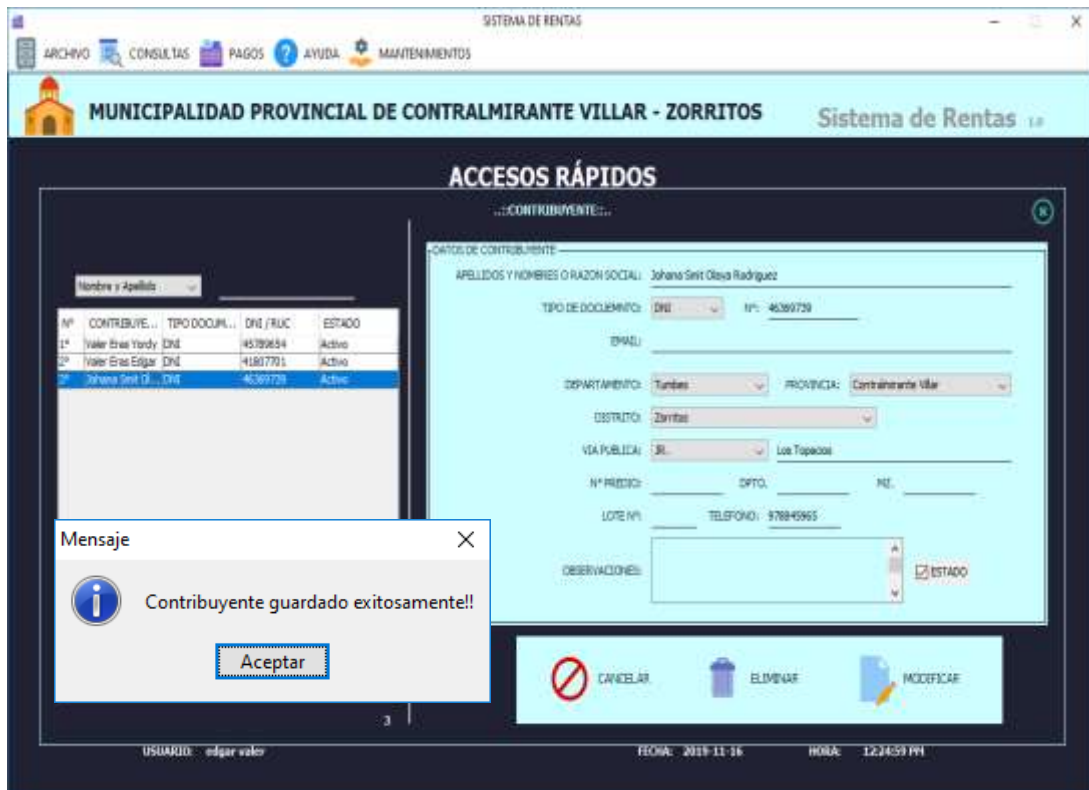
➤ Interfaz Usuarios



Fuente: Elaboración propia.

➤ Interfaz Contribuyente

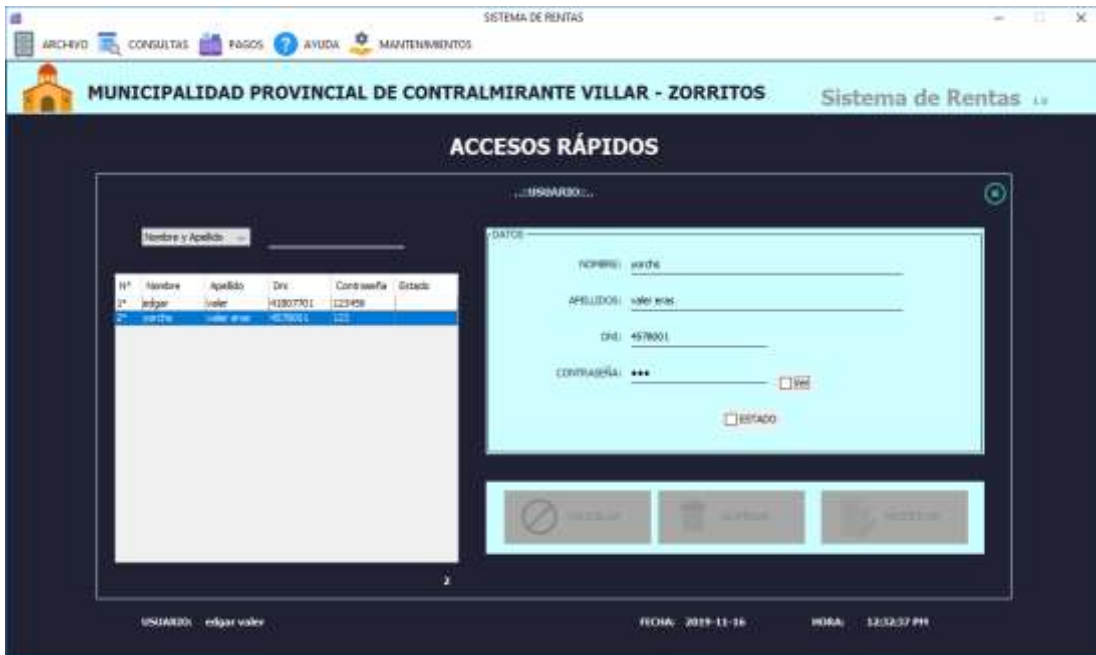
Interfaz Nro. 03: Contribuyente



Fuente: Elaboración propia

➤ Interfaz Usuarios

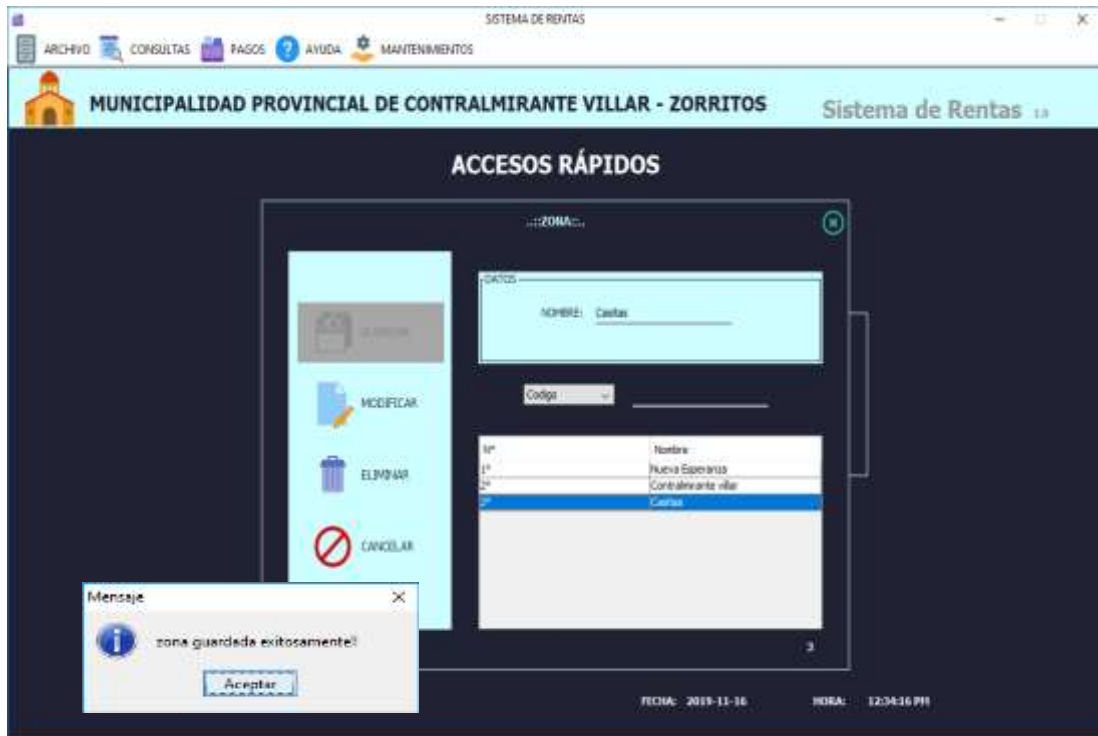
Interfaz Nro. 04: Usuario



Fuente: Elaboración propia

➤ Interfaz de Zona

Interfaz Nro. 05: Zona



Elaboración propia

VI. CONCLUSIONES

1. La implementación del sistema informático satisface las necesidades de los contribuyentes del área de la gerencia de administración tributaria, porque se logró implementar una herramienta óptima y segura para la Municipalidad de Contralmirante Villar.
2. La implementación del sistema informático mejoró el control de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018 ya que se definieron y se logró analizar los requerimientos y procesos.
3. La implementación del sistema informático mejoro notablemente los procesos que se realizan en la recaudación de los impuestos prediales, esta implementación del sistema informático brinda un manejo de los predios pues incrementa la calidad de la información que se maneja de los usuarios pues el nivel de seguridad, confiabilidad y exactitud para que la información recaudada sea más completa, accesible y confiable.
4. Se capturo con celebridad las exigencias de los usuarios lo que originó un análisis en la elaboración del diseño del sistema informático bajo los principales procesos de la municipalidad y sus requerimientos que se determinaron a través de la recopilación de la información.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se sugiere a la municipalidad de contralmirante villar adquirir mejores equipos informáticos para que facilite la implementación del sistema informático asimismo que asigne al personal que será el encargado de hacer el mantenimiento preventivo para evitar complicaciones en un futuro.
2. Realizar actividades que conduzcan a incrementar los procesos del sistema informático de cobros de arbitrios e impuestos prediales, según los aportes que se recogió de los contribuyentes, lo que va a permitir elevar las recaudaciones.
3. Proponer a la municipalidad que evalúe la posibilidad para que se realice un plan de capacitación sobre el manejo y uso del sistema informático de cobros de arbitrios e impuesto predial, dándoles la enseñanza adecuada para que puedan manipular el sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martín D. "La Recaudación del Impuesto Predial y las Finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle en el Periodo 2015". "Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público". Huánuco: "Universidad de Huanuco", Huánuco; 2016.
2. Aldas C y Nuñez M. "Sistema web para la administración y cobro de impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar". Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas. Ecuador: "Universidad Técnica de Ambato", Bolívar; 2017.
3. Cantuta A. "Tutor inteligente de información sobre impuestos municipales de bienes inmuebles y vehículos del municipio de la paz aplicando árboles de decisión". "Tesis para optar el Título de Licenciatura en Informática Mención Ingeniería de Sistemas Informáticos". Bolivia: "Universidad Mayor de San Andrés", La Paz; 2016.
4. Cespedes A. "Sistema Web para la Fiscalización Tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaral". "Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas". Huaral: "Universidad Cesar Vallejo", Lima; 2017.
5. Leon L y Gomez T. "Sistema de Información para la Gestión y Recaudación de los Impuestos Prediales en la Municipalidad Provincial de Carlos Fermín FITZCARRALD-2018". "Tesis Optar El Título de Ingeniero de Sistemas e Informática". Huaraz: "Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo", Ancash; 2018.
6. Chucuya V. "Implementación de un Sistema de Información para la Recaudación del Impuesto de Alcabala 'SIPRIA' de la Municipalidad provincial de Puno - 2015". "Tesis Optar el Título de Ingeniero Estadístico e Informático". Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Puno; 2015.
7. Herrera M. "Implementación de un Sistema web de Gestión de Tramite Documentaria para Optimizar los Procesos en el Área de Mesa de Partes en la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana; 2016". Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas. Piura: "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote", Piura; 2018.
8. Macalupu M. "Implementación de un Sistema Informático para el Control de Asistencia del personal, en la Municipalidad Distrital de San Jacinto en la Ciudad de Tumbes, 2016". "Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas". Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes; 2019.
9. Naquiche M. "Desarrollo de un Sistema Informático de Elaboración de Planillas para la Municipalidad Provincial de Zarumilla". Tesis para Optar el Título de Ingeniero Informático. Piura: "Universidad Nacional de Piura", Piura; 2015.
10. DOEP P. Diario el Peruano. [Online].; 2014 [cited 2014 Junio 14. Available from: <http://portal.jne.gob.pe/informacionlegal/Documentos/Leyes%20Org%C3%A1nic>

as/LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20MUNICIPALIDADES%20LEY%20N%C2%BA%2027972.pdf.

11. Salluca W. "Recaudación del Impuesto Predial en las Municipalidades de Centros Poblados y su alcance en la normatividad en el Perú año 2015". "Tesis para Optar el Título Profesional de Abogado". Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca; 2016.
12. Baltazar K. "La Cultura tributaria y su efecto en los ingresos directamente recaudados de la Municipalidad Distrital de Mollebamba 2016". "Tesis Obtener el Título Profesional de Contador Público". Trujillo: "Universidad Cesar Vallejo", Mollebamba; 2016.
13. Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar - Zorritos. [Online].; 2018 [cited 2018 Junio 14. Available from: <http://municvz.gob.pe/portal/>.
14. MPCVZ. Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. [Online].; 201 [cited 2019 Octubre 20. Available from: <http://municvz.gob.pe/>.
15. Gil H. "Aplicación Informática Web para la Dinamización de la Gestión de Aprovisionamiento Logístico de la unidad de gestión Educativa Local UGEL - Pacasmayo en San Pedro de LLoc". "Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas". Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Guadalupe; 2015.
16. METODOSS. METODOSS.com. [Online].; 2019 [cited 2019 Octubre 16. Available from: <https://metodoss.com/metodologia-rup/>.
17. Chucuya V. "Implementación de un Sistema de Información para la Recaudación del Impuesto de Alcabala `Sipria` de la Municipalidad Provincial de Puno- 2015". "Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero Estadístico e Informático". Puno: "Universidad Nacional del Altiplano- Puno", Puno; 2015.
18. Zambrano J y Echeverria J. "Aplicación Web para la Administración de los materiales almacenados en las bodegas de la Empresa Constructora COINFRA S.A.". "Tesis Obtención del Título de Ingeniero en Informática". Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta; 2014.
19. mantenimientosdeunapc. mantenimientosdeunapc. [Online].; 2011 [cited 2019 Noviembre 10. Available from: <https://www.mantenimientosdeunapc.tk/2011/11/que-es-xampp-y-para-que-sirve.html>.
20. Gómez J. "Perfil del Nivel de Gestión del Dominio Monitoreo y Evaluación de Tecnologías de Información y Comunicación de la Empresa EPS Grau S.A. - Zonal Sullana - Perú año 2012". "Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas". Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana; 2016.
21. Julaca X. "Perfil del Nivel de Gestión del Dominio entrega y soporte de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Piura, 2013". Tesis Optar el Título Profesional de

- Ingeniero de Sistemas. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura; 2016.
22. Valladolid N. "Aplicación del Modelo Cuantitativo en la Elaboración". "Docentia et Investigatio". 2016 Marzo; 15.
 23. Fiallo J y Cerezal J. "Los métodos científicos en las investigaciones pedagógicas". [Online].; 2018 [cited 2018 Julio 3. Available from: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxtcGVmc2VkZWJ8Z3g6N2Q0NmI5NWVlNzQwZDUyZQ>.
 24. Hernandez M. "Tipos de Niveles de Investigación". [Online].; 2018 [cited 2018 Julio 3. Available from: <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.pe/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>.
 25. Rodríguez R. "Estrategia administrativas y su incidencia en la recaudación de impuesto de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016". "Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público". Moche: "Universidad Cesar Vallejo", Trujillo; 2016.
 26. Vidarte M. "La Recaudación de Impuesto Municipal y su relación con el Desarrollo Sostenible del Distrito de Aramango, 2015". Tesis Optar el Título Profesional de Contador Público. Piura: "Universidad Señor de Sipán", Aramango; 2016.
 27. Vargas F. "Desarrollo de una Solución Business Intelligence para Mejorar el Proceso de Toma de Decisiones en el Área de Rentas de la Municipalidad de Lurín". Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas. Lima: "Universidad Autónoma del Perú", Lima; 2016.
 28. Perez E. "Deudas Tributarias y sus Implicancias en la Liquidez de la Municipalidad de Uchumayo de la Ciudad de Arequipa 2017. Tesis Optar el título de Contador. Arequipa: ULADECH, Juliaca; 2018.
 29. Usnayo J. "Impuesto Predial y Financiamiento al Desarrollo Urbano en el Municipio de La Paz". "Tesis de Grado". La Paz: "Universidad Mayor de San Andrés", Bolivia; 2017.
 30. Guallichico A. "Diseño de un sistema de procedimiento administrativo para el departamento de rentas del gobierno autónomo descentralizado Municipal Rumiñahui". "Universidad Central de Ecuador", Quito; 2017.
 31. Llajaruna N. "Factores que Influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en las Municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Provincial de Casma, 2016". "Informe de Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público". Casma: "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote", Ancash; 2017.
 32. METODOSS.COM. METODOSS. [Online].; 2019 [cited 2019 Octubre 16. Available from: <https://metodoss.com/metodologia-rup/>.
 33. Bernal C y Castañeda T. "Análisis sobre el comportamiento del Recaudo del Impuesto Predial Unificado como fuente de ingreso directo en la Gestión del

- municipio de receptor Casanare periodo 2012 - 2015". "Tesis de grado para Optar el Título de Especialización en Gestión Pública". Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Zona Amazonia Orinoquia, Yopal - Casanare; 2016.
34. de los Rios R. "Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales". Tesis Optar el Título de Licenciado en Economía. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima; 2017.
 35. Sanchez E. "Elasticidad del Recaudo Tributario Territorial: un estudio para los municipios pequeños de Colombia en el periodo 1991- 2015". Tesis de Pregrado de Economía. Colombia: ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO PROGRAMA DE ECONOMÍA, Bogotá; 2017.
 36. Garay E y Rodriguez R. "Análisis de la recaudación de ingresos propios de la Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza, 2017". Tesis Grado. Tarapoto: "Universidad Peruana Unión", San Martín; 2017.
 37. Chuyes J y Carreño M. "Desarrollo e implementación del sistema de rentas de la Municipalidad Distrital de Bellavista". Tesis Optar el Título Profesional de Ingeniero Informático. Piura: "Universidad de Piura", Piura; 2014.
 38. Inca R y Zavala L. "Desarrollo de una Solución de Inteligencia de Negocios para la Mejora del Proceso de Toma de Decisiones en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Bartolo". "Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas". Lima: "Universidad Autónoma del Perú", San Bartolo; 2016.
 39. Véliz H. "Los Impuestos Prediales y su incidencia en los Ingresos del Municipio de Guayaquil, durante el periodo 2008 - 2012". Tesis para optar el grado Académico de Magister en Tributación y Finanzas. Ecuador: "Universidad de Guayaquil", Guayaquil; 2014.
 40. Fretel L. "Factores de morosidad y su Influencia en el pago del Impuesto Predial del centro poblado de LLicua - Distrito Amarilis - Huánuco-2016". "Tesis para Optar el grado de Magister en Gestión Pública". Huánuco: "Universidad de Huánuco-Escuela de Post Grado", Huánuco; 2016.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Anexo Nro. 02: CUESTIONARIO

TÍTULO: Implementación de Sistema Informático para el proceso de cobros de Arbitrios e Impuesto Predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018

TESISTA: Edgar Yorch's Valer Eras

PRESENTACIÓN: La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación, por lo que se le solicitara su participación, respondiendo a cada una de las preguntas de manera objetiva y veraz.

La información recopilada es confidencial y reservada, los resultados son utilizados para efectos académicos.

INSTRUCCIONES:

Se les brindara una lista de preguntas, se le solicitara que responda, marcando una alternativa con aspa ("X") respondiendo (SI o NO) según crea usted conveniente.

Nro.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cuenta actualmente la entidad con un sistema informático de rentas?		
2	¿El sistema con el que cuentan es actualizado periódicamente?		
3	¿Considera que la aplicación en Excel con que cuenta la Municipalidad es fiable?		
4	¿La municipalidad cuenta con el hardware adecuado para el sistema informático que se desea implementar?		
5	¿Se encuentra satisfecho con el sistema actual?		
6	¿El tiempo de espera del sistema actual es el apropiado?		

7	¿Han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan?		
8	¿Cree usted que el acceso a la información mejorara con el uso del sistema?		
9	¿Considera apropiado implementar un sistema informático para el control de los cobros de arbitrios que sea adaptable a la municipalidad?		
10	¿Considera usted que el sistema a implementarse brindará seguridad a los datos?		
11	¿El contar con el sistema informático considera que ahorrará tiempo?		
12	¿Considera usted con el sistema informático a implementarse obtendrá mejores reportes para la toma de decisiones en la municipalidad de información?		
13	¿Considera usted que el sistema informático a implementarse contara con respuesta en tiempo real?		

Fuente: Elaboración propia de la elaboración del cuestionario

Anexo Nro. 03: Matriz de Datos

Tabla Nro. 28: Matriz de Datos

Ítem	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
Pregunta 01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pregunta 02	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
Pregunta 03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Pregunta 04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Pregunta 05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Pregunta 06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pregunta 07	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
Pregunta 08	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Pregunta 09	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Pregunta 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Pregunta 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Pregunta 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Pregunta 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Opción	SI	NO
Valor	1	0

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo Nro. 04: PRESUPUESTO**Tabla Nro. 29** – Presupuesto del informe de la investigación.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/.	COSTO TOTAL S/.
BIENES DE CONSUMO			
Cuaderno	01	0.80	0.80
Papel bond A-4 80	½ m	13.00	13.00
Lapiceros	03	0.50	1.50
Lápiz	01	0.50	0.50
USB 4GB	01	25.00	25.00
Luz		60.00	60.00
Total, Bienes			100.30
SERVICIOS			
Pasaje	16	8.00	128.00
Impresiones	60	0.20	12.00
Servicio de Internet	30hrs	1.50	45.00
Total, Servicios			185.00
Total (S/.)			285.80

Fuente: Elaboración propia del presupuesto de la investigación.

Anexo Nro. 05: Hoja de Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO

TÍTULO: Implementación de Sistema Informático para el proceso de cobros de Arbitrios e Impuesto Predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018

TESISTA: Edgar Yorch's Valer Eras

PRESENTACIÓN: La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación, por lo que se le solicitara su participación, respondiendo a cada una de las preguntas de manera objetiva y veraz.

La información recopilada es confidencial y reservada, los resultados son utilizados para efectos académicos.

INSTRUCCIONES:

Se les brindara una lista de preguntas, se le solicitara que responda, marcando una alternativa con aspa ("X") respondiendo (SI o NO) según crea usted conveniente.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cuenta actualmente la entidad con un sistema informático de rentas?		
2	¿El sistema con el que cuentan es actualizado periódicamente?		
3	¿Considera que la aplicación en Excel con que cuenta la Municipalidad es fiable?		
4	¿La municipalidad cuenta con el hardware adecuado para el sistema informático que se desea implementar?		
5	¿Se encuentra satisfecho con el sistema actual?		
6	¿El tiempo de espera del sistema actual es el apropiado?		
7	¿Han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan?		
8	¿Cree usted que el acceso a la información mejorara con el uso del sistema?		
9	¿Considera apropiado implementar un sistema informático para el control de los cobros de arbitrios que sea adaptable a la municipalidad?		
10	¿Considera usted que el sistema a implementarse brindará seguridad a los datos?		
11	¿El contar con el sistema informático considera que ahorrará tiempo?		
12	¿Considera usted con el sistema informático a implementarse obtendrá mejores reportes para la toma de decisiones en la municipalidad de información?		
13	¿Considera usted que el sistema informático a implementarse contara con respuesta en tiempo real?		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.- IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido : Gerardo Segundo Laujuz Cebora
Profesión : Ingeniero de Sistemas.
Grado Académico : Bachiller - Título de Ingeniero.
Centro Trabajo : Uo de Coch.
DNI : 00256252
CIP : 075450

2.- RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Edgar Yorch's Valer Eras

3.- IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL PROCESO DE COBROS DE ARBITRIOS E IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS, 2018

4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un Sistema informático que permita el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar, 2018

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. *Recopilar toda la información necesaria de la gerencia de rentas para el desarrollo del sistema de información.*
2. Desarrollar un Sistema informático fácil, adaptativo que sea seguro con una interfaz accesible para el correcto uso del cliente de la Gerencia de Rentas.
3. Validar la seguridad del Sistema informático para el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

5.- JUICIO DE EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

a. Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en su contexto teórico, de forma:

Suficiente: X
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

b. Considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico, de forma:

Suficiente: X
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

c. Considera que los reactivos del Cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:

Suficiente: X
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

d. El instrumento diseñado mide las variables

Suficiente: X
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

e. El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido : X
No Válido: _____

Observaciones: _____


 **Gobierno de la Ciudad de La Habana**
MIN. DE LA CONSTRUCCIÓN
C.R. 78460



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO

TÍTULO: Implementación de Sistema Informático para el proceso de cobros de Arbitrios e Impuesto Predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018

TESISTA: Edgar Yorch's Valer Eras

PRESENTACIÓN: La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación, por lo que se le solicitara su participación, respondiendo a cada una de las preguntas de manera objetiva y veraz.

La información recopilada es confidencial y reservada, los resultados son utilizados para efectos académicos.

INSTRUCCIONES:

Se les brindara una lista de preguntas, se le solicitara que responda, marcando una alternativa con aspa ("X") respondiendo (SI o NO) según crea usted conveniente.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cuenta actualmente la entidad con un sistema informático de rentas?		
2	¿El sistema con el que cuentan es actualizado periódicamente?		
3	¿Considera que la aplicación en Excel con que cuenta la Municipalidad es fiable?		
4	¿La municipalidad cuenta con el hardware adecuado para el sistema informático que se desea implementar?		
5	¿Se encuentra satisfecho con el sistema actual?		
6	¿El tiempo de espera del sistema actual es el apropiado?		
7	¿Han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan?		
8	¿Cree usted que el acceso a la información mejorara con el uso del sistema		
9	¿Considera apropiado implementar un sistema informático para el control de los cobros de arbitrios que sea adaptable a la municipalidad?		
10	¿Considera usted que el sistema a implementarse brindará seguridad a los datos?		
11	¿El contar con el sistema informático considera que ahorrará tiempo?		
12	¿Considera usted con el sistema informático a implementarse obtendrá mejores reportes para la toma de decisiones en la municipalidad de información?		
13	¿Considera usted que el sistema informático a implementarse contara con respuesta en tiempo real?		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.- IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido : Jonathan Merino Farias
Profesión : Ingeniero de Sistemas
Grado Académico : Magister
Centro Trabajo : Udacadh Católica
DNI : 43696322
CIP : 124367

2.- RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Edgar Yorch's Valer Eras

3.- IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL PROCESO DE COBROS DE ARBITRIOS E IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS, 2018

4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un Sistema informático que permita el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar, 2018

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. *Recopilar toda la información necesaria de la gerencia de rentas para el desarrollo del sistema de información.*
2. Desarrollar un Sistema informático fácil, adaptativo que sea seguro con una interfaz accesible para el correcto uso del cliente de la Gerencia de Rentas.
3. Validar la seguridad del Sistema informático para el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

5.- JUICIO DE EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

a. Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en su contexto teórico, de forma:

Suficiente: X
Medianamente suficiente:
Insuficiente

b. Considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico, de forma:

Suficiente:
Medianamente suficiente: X
Insuficiente

c. Considera que los reactivos del Cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:

Suficiente: X
Medianamente suficiente:
Insuficiente

d. El instrumento diseñado mide las variables

Suficiente:
Medianamente suficiente: X
Insuficiente

e. El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido : X
No Válido:

Observaciones: _____





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO

TÍTULO: Implementación de Sistema Informático para el proceso de cobros de Arbitrios e Impuesto Predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar Zorritos, 2018

TESISTA: Edgar Yorch's Valer Eras

PRESENTACIÓN: La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación, por lo que se le solicitara su participación, respondiendo a cada una de las preguntas de manera objetiva y veraz.

La información recopilada es confidencial y reservada, los resultados son utilizados para efectos académicos.

INSTRUCCIONES:

Se les brindara una lista de preguntas, se le solicitara que responda, marcando una alternativa con aspa ("X") respondiendo (SI o NO) según crea usted conveniente.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cuenta actualmente la entidad con un sistema informático de rentas?		
2	¿El sistema con el que cuentan es actualizado periódicamente?		
3	¿Considera que la aplicación en Excel con que cuenta la Municipalidad es fiable?		
4	¿La municipalidad cuenta con el hardware adecuado para el sistema informático que se desea implementar?		
5	¿Se encuentra satisfecho con el sistema actual?		
6	¿El tiempo de espera del sistema actual es el apropiado?		
7	¿Han tenido pérdidas de datos con el sistema actual que cuentan?		
8	¿Cree usted que el acceso a la información mejorara con el uso del sistema?		
9	¿Considera apropiado implementar un sistema informático para el control de los cobros de arbitrios que sea adaptable a la municipalidad?		
10	¿Considera usted que el sistema a implementarse brindará seguridad a los datos?		
11	¿El contar con el sistema informático considera que ahorrará tiempo?		
12	¿Considera usted con el sistema informático a implementarse obtendrá mejores reportes para la toma de decisiones en la municipalidad de información?		
13	¿Considera usted que el sistema informático a implementarse contara con respuesta en tiempo real?		


Rosita E. Yovers Morales
ING. DE SISTEMAS
R. CIP 112066

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.- IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido : Rosita Elizabeth Jaraera Morales
Profesión : Ingeniera de sistemas
Grado Académico : Superior
Centro Trabajo : Novistar
DNI : 44052829
CIP : 112069

2.- RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Edgar Yorch's Valer Eras

3.- IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL PROCESO DE COBROS DE ARBITRIOS E IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS, 2018

4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un Sistema informático que permita el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad de Contralmirante Villar, 2018

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Recopilar toda la información necesaria de la gerencia de rentas para el sistema de información.
2. Desarrollar un Sistema informático fácil, adaptativo que sea seguro con una interfaz accesible para el correcto uso del cliente de la Gerencia de Rentas.
3. Validar la seguridad del Sistema informático para el control del proceso de cobros de arbitrios e impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

5.- JUICIO DE EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

a. Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en su contexto teórico, de forma:

Suficiente: X
Medianamente suficiente:
Insuficiente

b. Considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico, de forma:

Suficiente: X
Medianamente suficiente:
Insuficiente

c. Considera que los reactivos del Cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:

Suficiente: X
Medianamente suficiente:
Insuficiente

d. El instrumento diseñado mide las variables

Suficiente: X
Medianamente suficiente:
Insuficiente

e. El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido : X
No Válido:

Observaciones: _____



Rosita E. Yovera Morales
ING. DE SISTEMAS
R. CIP 112069