



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

Software de recaudación tributaria y la gestión de
recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de
Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de
Manantay, 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero de Sistemas

AUTORES:

Deyvis Avila Flores (orcid.org/0000-0002-8432-6467)

Jim Cooper Ramirez Baquero (orcid.org/0000-0001-8322-7929)

Vicente Salas Navarro (orcid.org/0000-0002-5184-7362)

ASESOR:

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

Sub Línea

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

UCAYALI - PERÚ

2023

JURADO EVALUADOR



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Olivia Rios Ordoñez
Vocal



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:05 am del día viernes 14 de abril del 2023, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la tesis titulada: "SOFTWARE DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY - 2022" elaborado por los bachilleres DEYVIS AVILA FLORES, JIM COOPER RAMIREZ BAQUERO y VICENTE SALAS NAVARRO.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio**, **Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas** y **Vocal Mg. Olivia Rios Ordoñez**; designados con RESOLUCIÓN N°038-2023-UPP-FIS de fecha 29 de marzo del 2023; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres DEYVIS AVILA FLORES, JIM COOPER RAMIREZ BAQUERO y VICENTE SALAS NAVARRO, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres DEYVIS AVILA FLORES, JIM COOPER RAMIREZ BAQUERO y VICENTE SALAS NAVARRO fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por mayoría con nota 16 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 12:12 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Olivia Rios Ordoñez
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, **Deyvis Avila Flores con DNI: 70226743, Jim Cooper Ramirez Baquero con DNI: 47408714 y Vicente Salas Navarro con DNI: 41872755** egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: **“Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022”**.

- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, de 03 de febrero del 2023



Deyvis
Avila Flores
DNI: 70226743



Jim Cooper
Ramirez Baquero
DNI: 47408714



Vicente
Salas Navarro
DNI: 41872755

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°024-2023

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

"Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad distrital de manantay, 2022"

Escuela Profesional : Ingeniería de Sistemas
Asesor(a) : Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Cuyo autor (es) : Deyvis Avila Flores
Jim Cooper Ramirez Baquero
Vicente Salas Navarro

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 27.5%.

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el 30% de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 03/03/2023

Atentamente,

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Coordinador de Investigación

DEDICATORIA

A nuestros padres, por ser inculcarnos de valores y nos darnos por vencido en las adversidades que nos da vida.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, por protegernos y ser la fuente de inspiración para vencer las batallas.

A los docentes de la Universidad, por compartir sus conocimientos y experiencias.

Los autores

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la gerencia de administración tributaria a en la municipalidad distrital de Manantay, 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada 04 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, entre los principales resultados se obtuvo que respecto a la variable software de recaudación tributaria, un 50% indico que casi siempre, el 25% indicio que a veces, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, el software de recaudación tributaria es bueno, respecto a la variable gestión de recaudación, un 50% indico que a veces, el 25% indicio que casi siempre, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, la gestión de recaudación es buena, se llegó a la conclusión que existe relación positiva significativa entre el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.849$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Palabras claves: Software de recaudación tributaria, gestión de recaudación

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the level of relationship that exists between the tax collection software and the collection management in the administrative staff of the tax administration management in the district municipality of Manantay, 2022, the investigation is of a quantitative approach, of non-experimental design and correlational descriptive scope, the method used was the hypothetical deductive one, the sample of the object of study was made up of 04 workers from the Tax Administration Management in the district municipality of Manantay, to whom it was applied as a data collection instrument a questionnaire, the same one that was elaborated from the survey technique, among the main results it was obtained that regarding the tax collection software variable, 50% indicated that almost always, 25% indicated that sometimes, the 25% that almost never, none indicated that always and none indicated never, which shows that under the perception of the workers of the tax administration management in the district municipality of Manantay, the tax collection software is good, regarding the collection management variable, 50% indicated that sometimes, 25% indicated that almost always, the 25% that almost never, none indicated that always and none indicated never, which shows that under the perception of the workers of the tax administration management in the district municipality of Manantay, collection management is good, the conclusion was reached that there is a significant positive relationship between the tax collection software and the collection management in the administrative staff of the tax administration management in the district municipality of Manantay, 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where found a value $\rho = 0.849$ and a degree of significance of $P = 0.001$, which indicates a high degree of correlation.

Keywords: Tax collection software, collection management

ÍNDICE

	Página
PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2. Formulación del problema	1
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de objetivos	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	3
1.4.4. Justificación Social	4
1.5. Delimitación del estudio	4
	x

1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes del problema	5
2.1.1. A nivel internacional	5
2.1.2. A nivel nacional.	7
2.1.3. A nivel local	8
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	12
2.4. Formulación de hipótesis	14
2.4.1. Hipótesis general	14
2.4.2. Hipótesis específicas	14
2.5. Variables	15
2.5.1. Definición conceptual de la variable	15
2.5.2. Definición operacional de la variable	15
2.5.3. Operacionalización de la variable	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Diseño de la investigación	18
3.2. Población y muestra	19
3.2.1. Población	19
Tabla N° 1: Definición de la población	19
3.2.2. Muestra	19
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.3.1 Técnica	20

3.3.2 Instrumentos	20
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	20
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	20
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
4.1. Presentación de resultados	22
Tabla N° 3	22
Niveles obtenidos sobre el software de recaudación tributaria	22
22	
Tabla N° 4.	23
Niveles obtenidos sobre la dimensión portabilidad	23
23	
Tabla N° 5.	24
Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento	24
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento	24
Tabla N° 6.	25
Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad	25
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad	25
Tabla N° 7.	26
Niveles obtenidos sobre la gestión de recaudación	26
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre gestión de recaudación	26
Tabla N° 8.	27
Niveles obtenidos sobre la dimensión impuesto predial	27
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión impuesto predial	27
Tabla N° 9.	28
Niveles obtenidos sobre la dimensión arbitrios municipales	28
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión arbitrios municipales	28

Tabla N° 10.	29
Niveles obtenidos sobre la dimensión papeletas administrativas	29
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión papeletas administrativas	29
Tabla N° 11.	30
Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	30
Tabla N° 12.	30
Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	30
Tabla N° 13.	31
Prueba de hipótesis general	31
Tabla N° 14.	32
Prueba de hipótesis específico 1	32
Tabla N° 15.	33
Prueba de hipótesis específico 2	33
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	34
4.2. Discusión	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Instrumento de aplicación	44
Anexo 3: Matriz de validación	46
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	52
Anexo 5: Base de datos	53
Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)	55

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas	Página
Tabla N° 1. Descripción de la población	19
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	21
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre software de recaudación tributaria	22
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la portabilidad	23
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre el rendimiento	24
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la funcionalidad	25
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la gestión de recaudación	26
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre el impuesto predial	27
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre los arbitrios municipales	28
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre las papeletas administrativas	29
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	30
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	30
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	31
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	32
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	33
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	34

Índice de Figuras	Pagina
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre software de recaudación tributaria	22
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la portabilidad	23
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre el rendimiento	24
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la funcionalidad	25
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la gestion de recaudacion	26
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre el impuesto predial	27
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre los arbitrios municipales	28
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre los arbitrios municipales	29

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Distrital tiene como misión promover el desarrollo integral y sostenible a través de la prestación de servicios públicos con responsabilidad social y una adecuada organización y gestión municipal transparente y eficiente para una mejor calidad de vida en el Distrito de Manantay, con la visión de que el distrito sea prospero, responsable y seguro, con servicios de salud y educación de calidad, habitantes saludables, con una niñez y juventud con valores, con un nivel de vida mejorado e integrado por vía terrestres, aérea y fluvial, con ventajas comparativas de sus recursos naturales y del medio ambiente, y con el desarrollo de actividades industriales, gracias a la participación y esfuerzo de sus líderes y población.

En este sentido para mejorar la atención a los usuarios en los servicios que brinda, la municipalidad constantemente implementa tecnologías de información para cada área que tiene a su cargo, como lo es un software de recaudación tributaria, relacionándose a la gestión de la recaudación que se lleva a cabo, por lo que en esta investigación se midió cuál es la relación entre estas dos variables estudiadas.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones

conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas a un sistema de información y la gestión de ventas.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.2. Formulación del problema

A nivel internacional en la actualidad, es un factor bien conocido que una administración tributaria, además de contar con legislación capaz de garantizarle las atribuciones necesarias para cumplir con su misión, también debe poder administrar bases de datos enormes.

Así, se requiere no solamente hardware y software, sino también soluciones modernas para convertirse en una administración tributaria “libre de papel”, con la capacidad efectiva de administrar bases de datos complejas y modelos de análisis de riesgos.

Los países con mayor ingreso tributario tienen un menor costo de recaudación con relación a los países de menor ingreso tributario, esto se debe en gran parte a la estructura de las administraciones tributarias.

En Perú, La necesidad de mejorar los procesos de recaudación ha evolucionado durante los últimos años. Desde esta perspectiva, el uso de las tecnologías de información y comunicación con la finalidad facilitar el trámite para el contribuyente e incrementar los recursos

En la gerencia administrativa tributaria de la municipalidad en el marco de la modernización del estado incentivando a que los ciudadanos puedan hacer el pago de sus tributos es que se viene

aplicando tecnologías de información para mejorar la gestión de la recaudación por lo que en esta investigación se va a medir la relación entre un software que es una herramienta Tic como lo es un software en la gestión tributaria y la recaudación.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?

2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la gerencia de administración tributaria a en la municipalidad distrital de Manantay, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de relación que existe entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia

de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

2. Analizar el nivel de relación que existe entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

3. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó en que se va a gestionar aquellos vacíos de teorías y que permitirá determinar los procedimientos correctos del uso de un software y la gestión de recaudación en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Manantay.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió a la Municipalidad Distrital de Manantay mejorar los procedimiento y metodologías usadas en la aplicación de un software en la gestión de recaudación, mejorando la calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay.

1.4.3. Justificación Metodológica

En esta investigación se utilizó el método deductivo de enfoque cuantitativo, Según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150),

es decir se va a planteará el problema de investigación, se definirá el objetivo y su hipótesis (lo que quiere hacer y lo que quiere saber).

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usará la estadística inferencial y descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta

1.4.4. Justificación Social

El estudio tuvo una importancia social, porque los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados en la implementación de un sistema de información con lo es un software y la gestión de recaudación, de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrollará en el ámbito territorial de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay en la región de Ucayali.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por los investigadores es desde el mes de julio del 2022 hasta diciembre del 2022.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la realización de esta investigación, se contó con un asesor que la Universidad Privada de Pucallpa asignó, quien acompañó en el desarrollo de cada capítulo, para la validación del instrumento se contó con el aval de expertos en investigación, se contó también con un asesor para el procesamiento de datos.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Pascagaza, J. (2018) en su investigación titulada *“Software de gestión y responsabilidad social en el programa de ingeniería de sistemas de la Universidad Católica de Colombia”*, tesis de titulación para la Universidad Católica de Colombia, el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación del software de gestión y la responsabilidad social en el programa de ingeniería de sistemas de la Universidad Católica de Colombia , el enfoque de la investigación fue cuantitativo, no experimental y alcance correlacional, se llegó a la conclusión que existe un relación positiva entre el software de gestión y responsabilidad social en el programa de ingeniería de sistemas de la Universidad Católica de Colombia, con un grado de correlación de 0.789.

Culque, W. y Tapia, M. (2018), en su investigación titulada *“Software de Aplicación móvil para la gestión de recaudación del centro agrícola cantonal de Pastaza”*, tesis de titulación para la Universidad Regional de los Andes, tuvo como objetivo determinar la influencia de un software de aplicación móvil en la gestión de recaudación del centro agrícola cantonal de Pastaza, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental y

correlacional, se llegó a la conclusión que el Software de Aplicación móvil para la gestión mejora recaudación del centro agrícola cantonal de Pastaza, es decir que el software propuesto permite al Centro Agrícola Cantonal de Pastaza, mejorar los procesos de recaudación y servicios de cobro, a su vez consolida la imagen institucional con la inserción de tecnología enfocada en el arrendatario.

Chaso, H. y Perez, A. (2018), en su investigación titulada “*Software integrado para la gestión y la recaudación de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua*” tesis de maestría para la Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo determinar la relación entre el software integrado para la gestión y recaudación de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional descriptivo, la muestra fue de 45 trabajadores del gobierno provincial, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el software integrado para la gestión y la cobranza de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua, con un grado de correlación de 0,856.

Mendoza, J. (2017), en su investigación titulada “Implementación de un software de gestión y control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la universidad salesiana, sede Guayaquil”, tesis de titulación para la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, el objetivo de la investigación fue la determinar la influencia de un software de gestión en el control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la universidad Salesiana, sede Guayaquil, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental y correlacional, se llegó a la conclusión que software de mejora de manera positiva el control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la universidad Salesiana, sede Guayaquil, ya que con este software brinda una herramienta para lograr una mejor administración durante el proceso de titulación.

2.1.2. A nivel nacional.

Arguelles, A. (2017), en su investigación titulada “*Sistema web para la gestión tributaria y recaudación en la Municipalidad Distrital de Mi Perú*”, tesis de titulación para la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo analizar la influencia de la implementación sistema web en la gestión tributaria y recaudación en la Municipalidad Distrital de Mi Perú , la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental y correlacional, se tuvo una muestra de 210 usuarios, a quienes se les aplico un cuestionario, llegando a la conclusión que el sistema web mejora de manera positiva en la gestión tributaria y recaudación en la Municipalidad Distrital de Mi Perú.

Tinsec, T. (2021), en su investigación titulada “*Software para la gestión tributaria y de recaudación en la municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo*”, tesis de titulación para la Universidad Tecnológica del Perú, tuvo como objetivo determinar la influencia de un software en la gestión tributaria y de recaudación en la municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental y correlacional y alcance correlacional, la muestra fue de 50 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario, se llegó a la conclusión que el Software influye de manera positiva en la gestión tributaria y de recaudación en la municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo.

Villanueva, S. (2020), en su investigación titulada “*Software de gestión tributaria y la recaudación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2019*”, tesis de titulación en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, el objetivo de la investigación fue determinar la relación de software de gestión tributaria y la recaudación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2019 , la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, la muestra fue de 25 trabajadores, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el software de gestión tributaria y la recaudación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco – 2019, con grado de correlación de 0.856.

2.1.3. A nivel local

Sifuentes, et al. (2022), en su investigación titulada “Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022”, tesis de titulación para la Universidad Privada de Pucallpa, el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 8 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe un nivel de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, con coeficiente de correlación de 0.850 y un grado de significancia de $P=0.001$.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Software de recaudación tributaria

Definición

Según Nuncio, R. (2018), “es un sistema informático compuesto por un conjunto de instrucciones que cuando se ejecutan en dispositivo físico produce resultados de acuerdo con los objetivos y función principal predeterminada, dicho conjunto de instrucciones está organizado en estructuras de datos que permiten la manipulación de información” (p. 10).

Según Pressman, R. (2018), “es el producto que construyen los programadores profesionales y al que después le dan mantenimiento durante un largo tiempo, incluye programas que se ejecutan en una computadora de cualquier tamaño y arquitectura, contenido que se presenta a medida que se ejecutan los programas de cómputo e información descriptiva tanto en una copia dura como

en formatos virtuales que engloban virtualmente a cualesquiera medios electrónicos”. (pág. 33).

Según Pantaleo, (2019), “es el conjunto de programas y datos almacenados en una computadora, siendo la componente lógica que permite que los dispositivos físicos puedan ser utilizados.” (pág. 12).

Dimensiones del Software de recaudación tributaria

Un software tiene las siguientes dimensiones:

Portabilidad

Según Pressman, R. (2018), “Es una medida de la facilidad con que se puede transferir una aplicación de un entorno informático a otro, es decir se considera portátil a un nuevo entorno si el esfuerzo requerido para adaptarla al nuevo entorno está dentro de límites razonables.” (pág. 36), tiene los siguientes indicadores;

- Adaptabilidad.
- Capacidad para ser instalado
- Capacidad para ser reemplazado

Rendimiento:

Según Pressman, R. (2018), “En un producto de software el rendimiento se mide como la capacidad del sistema de utilizar los recursos de hardware de forma eficiente, las pruebas de rendimiento tienen como objetivo estresar el sistema realizando demandas fuera de los límites para los que fue diseñado el software” (p. 37), tiene los siguientes indicadores:

- Tiempo de espera
- Tolerancia a fallos
- Velocidad de procesamiento

Funcionalidad:

Según Pressman, R. (2018), “Capacidad del software para ajustarse a los estándares, convenciones y regulaciones relacionadas con la correcta implementación de especificaciones durante todo el

proceso de análisis y construcción” (p. 38), tiene los siguientes indicadores:

- Capacidad de procesamiento
- Roles de usuarios
- Capacidad de respuesta

Seguridad:

Según Pressman, R. (2018), “Hace referencia a la capacidad del software para proteger los datos y la información, con el fin de que personas no autorizadas nunca puedan ingresar al sistema, leer o modificar los datos.” (p. 20), tiene los siguientes indicadores:

- Corrección de errores
- Nivel de vulnerabilidad
- Tiempo de espera

2.2.2. Variable 2: Gestión de recaudación

Definición

Según Corbacho, A. (2018), “está compuesta por diferentes acciones enfocadas a garantizar que la entidad obtenga el dinero necesario para solventar los compromisos u obligaciones, así como para prestar servicios públicos de calidad y mejorar las condiciones de vida de la población.” (p. 23).

Según Rojo, E. (2019), “como la función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, que en un sentido amplio estaría integrada por todas las actividades tendentes a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria la comprobación del comportamiento del sujeto pasivo por parte de la administración y la recaudación o pago de las deudas tributarias y que en un sentido estricto abarcaría únicamente la liquidación y comprobación.” (p. 5).

Según. Casablanca, C (2019), “Involucra a los ingresos generados por los tributos liquidados a cargo de cada colaborador; bajo la supervisión de la Gerencia de Administración, quien delega a

una subgerencia encargada de la cobranza eficaz y sostenida con la aplicación de diferentes estrategias como planes políticos de cobranza óptimos” (p. 10).

Dimensiones de la gestión de recaudación

El control tiene las siguientes dimensiones:

Impuesto predial

Según. Según Rojo, E. (2019), “es aquel impuesto que tiene por aporte, los dominios urbanos y rústicos en función al autovalúo, el cual incluye tarifas e importes seccionales de edificación, que incluye terrenos, casas, edificios, instalaciones fijas como piscinas y losas. (p. 81), tiene los siguientes indicadores:

- Morosidad
- Fiabilidad de datos
- Seguimiento

Arbitrios Municipales:

Según. Según Rojo, E. (2019), “Aquellas tasas generadas por el mantenimiento de los servicios públicos como limpieza de lugares públicos, estos son aprobadas por una ordenanza, la cual establece el monto de la tasa que se va a pagar” (p. 81), tiene los siguientes indicadores:

- Tasa de pago
- Servicio
- Campañas de sensibilización

Papeletas Administrativas:

Según. Según Rojo, E. (2019), “Se da después de que la actividad se ha realizado, su desventaja reside en que el problema ya existe y el daño ya está hecho. el control posterior es el único tipo de control disponible, a retroalimentación proporciona a los administradores información provechosa sobre la efectividad del proceso de planeación.” (p. 82), tiene los siguientes indicadores:

- Notificación
- Retroalimentación
- Sanción

2.3. Definición de términos básicos

Adaptabilidad:

Según Pressman, R. (2018), consiste en la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades.

Capacidad para ser reemplazado:

Según Nuncio, R. (2018), es la capacidad del producto para ser utilizado en lugar de otro producto software determinado con el mismo propósito y en el mismo entorno.

Capacidad para ser instalado:

Según Pressman, R. (2018), es la facilidad con la que el producto se puede instalar y/o desinstalar de forma exitosa en un determinado entorno

Campañas de sensibilización:

Según. Schmidt, et al. (2018), Es la que consigue hacer llegar un mensaje a una audiencia en particular, e influye en el comportamiento de dicha audiencia. Esto es más fácil en teoría que en la práctica. Hablar a gritos no basta para conseguir que la gente escuche.

Morosidad:

Según Rojo, E. (2019), Es el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado, a partir de ese momento, el deudor puede pasar a formar parte de un fichero o lista de morosos, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la ley para que esto suceda.

Notificación:

Según Corbacho, A. (2018), Es la comunicación a un contribuyente de un acto de la Administración tributaria, normalmente una liquidación, o del inicio de una actuación de comprobación de su situación tributaria.

Retroalimentación:

Según. Schmidt, et al. (2018), Indica un método de control de sistemas, a través del cual, los resultados derivados de una actividad se reintroducen de nuevo en el sistema con el objetivo de mantener un control y una optimización de su comportamiento.

Sanción:

Según Corbacho, A. (2018), Es un mal infringido a un administrado en ejercicio de la correspondiente potestad administrativa por un hecho o una conducta constitutiva de infracción tributaria.

Seguimiento:

Según Rojo, E. (2019), es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia

Tasa de pago:

Según. Schmidt, et al. (2018), Es un tributo que debe pagar un consumidor o usuario por el uso privado de un bien o servicio de dominio público.

Tiempo de espera:

Según Nuncio, R. (2018), Es un período de tiempo específico que se permitirá que transcurra en un sistema antes de que tenga lugar un evento específico, a menos que ocurra primero otro evento específico; en cualquier caso, el período finaliza cuando se produce cualquiera de los dos eventos

Tolerancia a fallos:

Según Pressman, R. (2018), Es la característica incorporada en el sistema que permite su buen funcionamiento incluso después de que ocurre una falla en algunos de sus componentes.

Velocidad de procesamiento:

Según Nuncio, R. (2018), Es el número de ciclos por segundo a los que la unidad central de procesamiento opera y es capaz de procesar información.

2.4. Formulación de hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

Existe un nivel de relación significativa entre software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

2. Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

3. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable 1: Software de recaudación tributaria

Según Pressman, R. (2018), “es el producto que construyen los programadores profesionales y al que después le dan mantenimiento durante un largo tiempo, incluye programas que se ejecutan en una computadora de cualquier tamaño y arquitectura, contenido que se presenta a medida que se ejecutan los programas de cómputo e información descriptiva tanto en una copia dura como en formatos virtuales que engloban virtualmente a cualesquiera medios electrónicos”. (pág. 33).

Variable 2: Gestión de recaudación

Según. Schmidt, et al. (2018), “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (p. 10).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable 1: Software de recaudación tributaria

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, sobre el software de recaudación tributaria y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Variable 2: Gestión de recaudación

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, sobre la gestión de recaudación y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable 1: Software de recaudación tributaria

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Portabilidad	Adaptabilidad.	1,2	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades de recaudación? ¿El software se adapta a los entornos de trabajo que mejoran la recaudación?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Capacidad para ser instalado	3, 4	¿El software permite ser instalado sin problemas en los equipos de cómputo con lo que cuenta la gerencia administrativa? ¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?	
	Capacidad para ser reemplazado	5	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?	
Rendimiento	Tiempo de espera	6,7	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de las actividades de recaudación? ¿El software de desempeña de manera correcta en todos los equipos con el que cuenta la gerencia administrativa?.	
	Tolerancia a fallos	8,9	¿El software con qué frecuencia funciona sin errores? ¿Con que frecuencia el software tolera los fallos, guardando y recuperando la información que se estaba trabajando?	
	Velocidad de procesamiento	10	¿El desempeño de la velocidad de procesamiento del software en los diversos equipos de la gerencia administrativa funciona de manera adecuada ?	
Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	11,12	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado? ¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software ?	
	Roles de usuarios	13,14	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice? ¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la gerencia administrativa solicita ?	
	Capacidad de respuesta	15	¿La capacidad de respuesta del software en momentos de alta transacciones es el adecuado?	

Variable 2: Gestión de recaudación

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Impuesto predial	Morosidad	1,2	¿Se gestiona adecuadamente la morosidad de los ciudadanos? ¿El software permite tener la información actualizada de la morosidad de los aportantes?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Fiabilidad de datos	3, 4	¿Los datos que muestra el software sobre los montos de los impuestos prediales son fiables? ¿EL software permite realizar los cálculos de los impuestos prediales de manera fiable?	
	Seguimiento	5	¿Se realiza el seguimiento sobre los montos prediales de los ciudadanos de manera adecuada?	
Arbitrios Municipales	Tasa de pago	6,7	¿Las tasas de pago de los arbitrios municipales se ajustan a la realidad del costo de vida de los ciudadanos? ¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabadores a la hora de calcular y evaluar las tasas de pago de cada ciudadano?	
	Servicio	8,9	¿El software permite verificar que el arbitrio que se calcula por los servicios que se brindan son los adecuados? ¿Con que frecuencia se monitorea que los trabajadores den un servicio a los usuarios de manera eficiente?	
	Campañas de sensibilización	10	¿Con que frecuencia se planifica campañas de sensibilización para el pago de arbitrios municipales?	
Papeletas Administrativas	Notificación	11,12	¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios? ¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?	
	Retroalimentación	13,14	¿Se brinda la retroalimentación a los usuarios a quienes se les aplica una papeleta administrativa? ¿Los tiempos de retroalimentación contribuyen a que los usuarios no vuelvan a tener papeletas administrativas?	
	Sanción	15	¿Se tiene un control sobre las sanciones implantadas a los usuarios?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

La investigación fue aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

El método utilizado en la investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

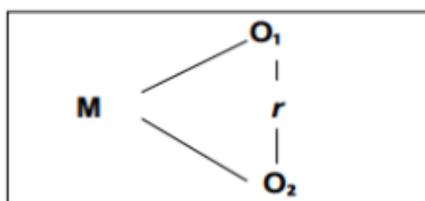
El diseño de la investigación fue no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185).

Finalmente, el alcance del diseño no experimental que se ha usado es el descriptivo correlacional esto según Hernández et al. (2018), define que una investigación es descriptivo y correlacional porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes,

definen variables describiendo tendencias de la población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay

O1 = Software de recaudación tributaria

O2 = Gestión de recaudación

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población será los 04 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay:

Tabla N° 1: Definición de la población

N°	DNI	NOMBRE Y APELLIDOS	Cargo
1	22673273	Moises Valentin Vargas Hurtado	Gerente
2	18126689	Narda Elizabeth de Guadalupe Angulo Del Aguila	Secretaria IV
3	46575526	Jhon Robinson Espinoza Garcia	Analista
4	42984523	Edith Juliana Mustto Ponce	Tributario

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedecen a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se ha considerado a los 04 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay de la región de Ucayali 2022.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se utilizó para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 referente al software de recaudación tributaria y el 15 para la gestión de recaudación, la escala será la de Likert, teniendo valores del 1 a 5.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias, este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable
3	Magister	Wendy Janina Ruiz Coral de Montalvo Aplicable	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 25 los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico como lo es el SPSS 25.0. para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Análisis descriptivo

Variable 1: Software de recaudación tributaria

Tabla N° 3

Niveles obtenidos sobre el software de recaudación tributaria

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	1	25	50
Casi siempre	2	50	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia

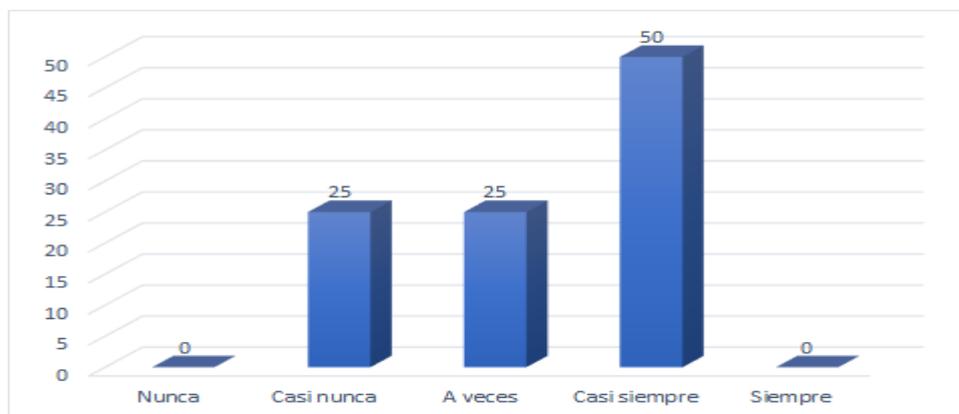


Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el software de recaudación tributaria

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay sobre el funcionamiento del software de recaudación tributaria mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indico que casi siempre, el 25% indicio que a veces, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, el software de recaudación tributaria es bueno.

Dimensiones de la variable software de recaudación tributaria

Tabla N° 4.

Niveles obtenidos sobre la dimensión portabilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	2	50	75
Casi siempre	1	25	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia

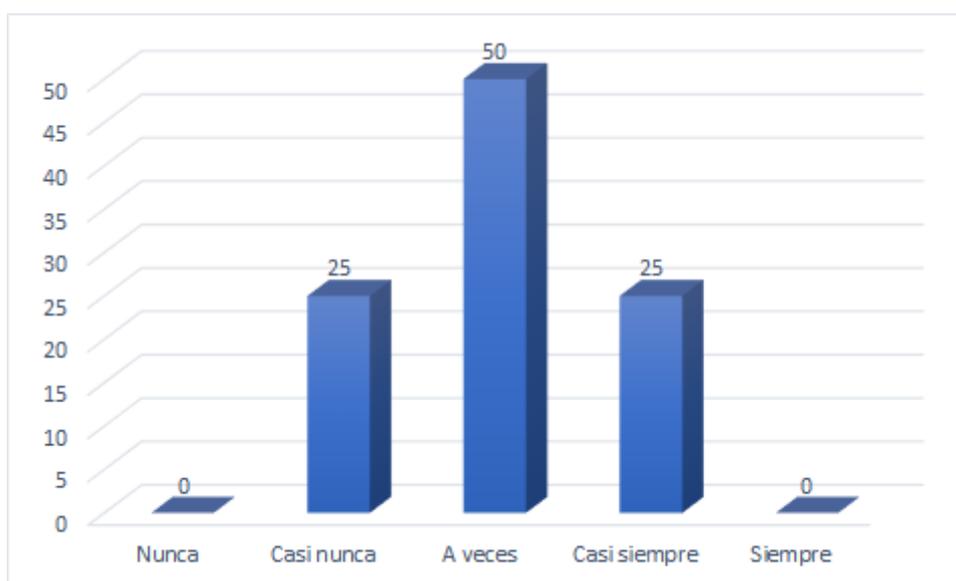


Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión portabilidad

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de

Manantay sobre la portabilidad del software de recaudación tributaria mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indico que a veces el 25% indicio que casi siempre, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, la portabilidad del software de recaudación tributaria es bueno.

Tabla N° 5.

Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	1	25	50
Casi siempre	2	50	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia

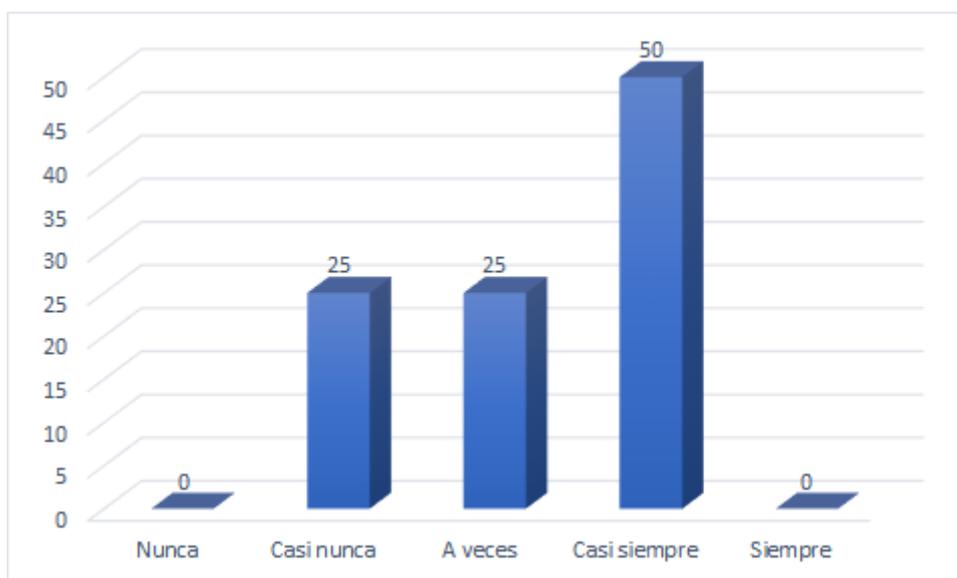


Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay sobre el rendimiento del software de recaudación tributaria mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indico que casi siempre, el 25% indicio que a veces, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, la portabilidad del software de recaudación tributaria es bueno.

que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, el rendimiento del software de recaudación tributaria es bueno.

Tabla N° 6.

Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	1	25	50
Casi siempre	2	50	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia

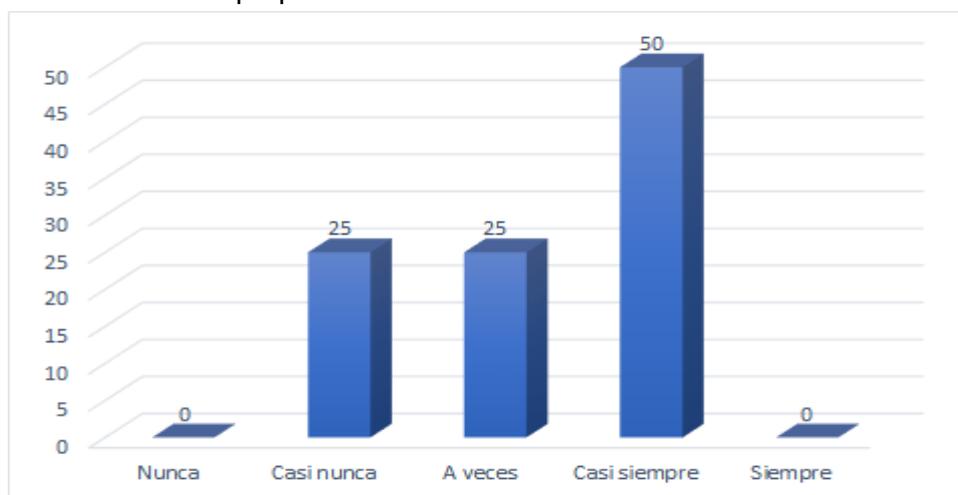


Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay sobre la funcionalidad del software de recaudación tributaria mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indico que casi siempre, el 25% indicio que a veces, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la

Municipalidad distrital de Manantay, la funcionalidad del software de recaudación tributaria es buena.

Variable 2: Gestión de recaudación

Tabla N° 7.

Niveles obtenidos sobre la gestión de recaudación

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	2	50	75
Casi siempre	1	25	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia

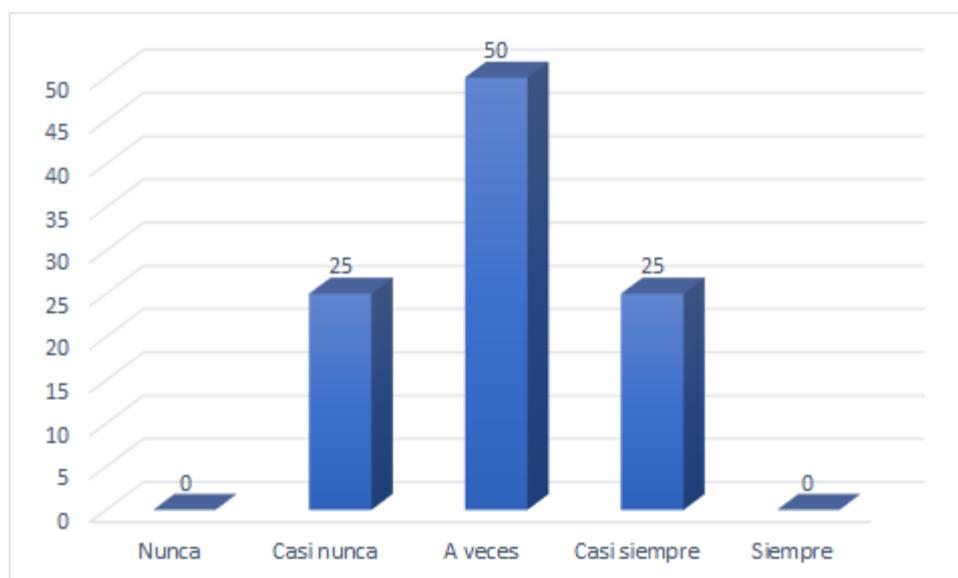


Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre gestión de recaudación

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay sobre la gestión de recaudación mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indico que a veces, el 25% indico que casi siempre, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, la gestión de recaudación es buena.

Dimensiones de la variable gestión de recaudación

Tabla N° 8.

Niveles obtenidos sobre la dimensión impuesto predial

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	1	25	50
Casi siempre	2	50	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia

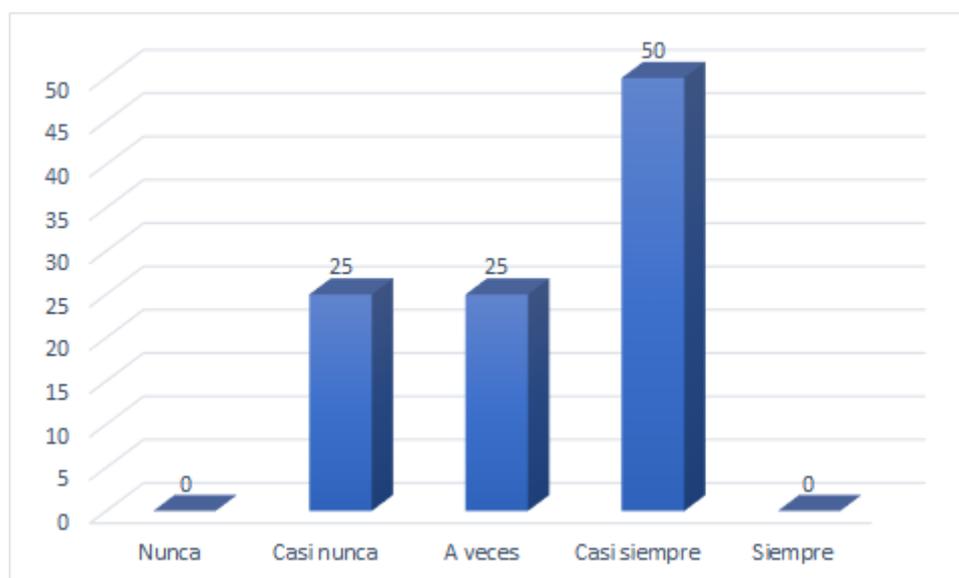


Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión impuesto predial

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay sobre el impuesto predial de la gestión de recaudación mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indico que casi siempre, el 25% indico que a veces, el 25% que casi nunca, ninguno indico que siempre y ninguno indico nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, el impuesto predial de la gestión de recaudación es buena.

Tabla N° 9.

Niveles obtenidos sobre la dimensión arbitrios municipales

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	2	50	75
Casi siempre	1	25	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia

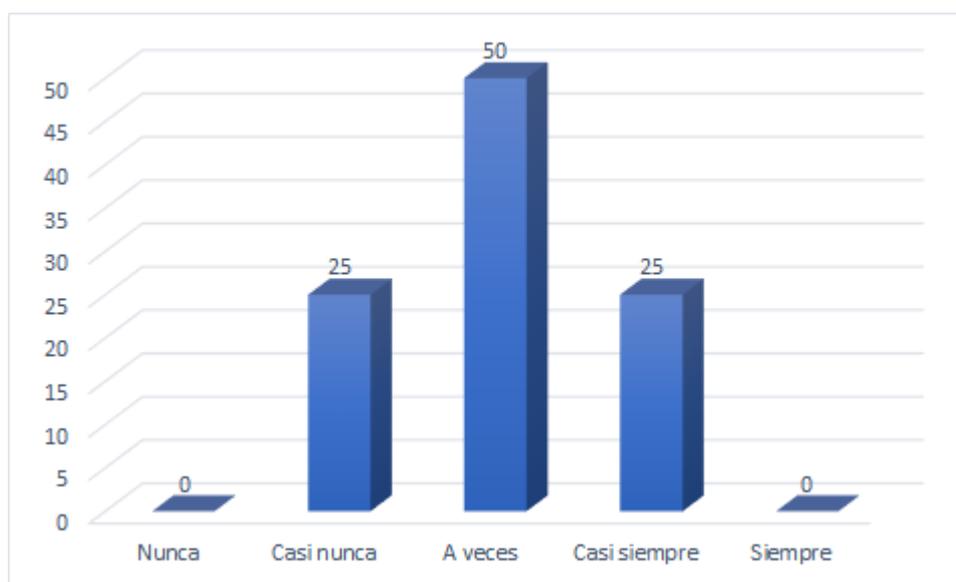


Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión arbitrios municipales

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay sobre los arbitrios municipales de la gestión de recaudación mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indicó que a veces, el 25% indicó que casi siempre, el 25% que casi nunca, ninguno indicó que siempre y ninguno indicó nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, los arbitrios municipales de la gestión de recaudación es buena.

Tabla N° 10.

Niveles obtenidos sobre la dimensión papeletas administrativas

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	25	25
A veces	2	50	75
Casi siempre	1	25	100
Siempre	0	0	100
Total	4	100	

Nota. Elaboración propia



Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión papeletas administrativas

Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay sobre las papeletas administrativas de la gestión de recaudación mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 50% indicó que a veces, el 25% indicó que casi siempre, el 25% que casi nunca, ninguno indicó que siempre y ninguno indicó nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, las papeletas administrativas de la gestión de recaudación es buena.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla N° 11.

Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Software de recaudación tributaria	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Portabilidad	.350	4	.001
Rendimiento	.353	4	.003
Funcionalidad	.351	4	.004

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable Software de recaudación tributaria y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla N° 12.

Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Gestión de recaudación	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Impuesto predial	.352	4	.001
Arbitrios Municipales	.355	4	.004
Papeletas Administrativas	.354	4	.003

Nota. Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable gestión de recaudación y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

ho: No existe un nivel de relación significativa entre el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

Tabla N° 13.

Prueba de hipótesis general

			Software de recaudación tributaria	Gestión de recaudación
RHO DE SPEARMAN	Software de recaudación tributaria	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.849
		N	4	4
RHO DE SPEARMAN	Gestión de recaudación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.849	1.000
		N	4	4

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.849$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicas

Contraste de la hipótesis específico 1

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

Tabla N° 14.

Prueba de hipótesis específico 1

		Portabilidad	Gestión de recaudación
RHO DE SPEARMAN	Portabilidad	1.000	0.845
			0.001
		4	4
	Gestión de recaudación	0.845	1.000
		0.001	
		4	4

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.845$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre esta dimensión y la variable, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

ho: No existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

Tabla N° 15.

Prueba de hipótesis específico 2

			Rendimiento	Gestión de recaudación
RHO DE SPEARMAN	Rendimiento	Coeficiente de correlación	1.000	0.847
		Sig. (bilateral)		0.001
	N		4	4
	Gestión de recaudación	Coeficiente de correlación	0.847	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		4	4	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.847$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre esta dimensión y la variable, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3

		Funcionalidad	Gestión de recaudación
RHO DE SPEARMAN	Funcionalidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
	N		4
	Gestión de recaudación	Coeficiente de correlación	0.848
Sig. (bilateral)		0.001	
N		4	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.848$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre esta dimensión y la variable, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, con resultados del coeficiente de correlación $\rho = 0.849$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de un software y la gestión de la recaudación, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Chaso, H. y Perez, A. (2018), quien tuvo como objetivo determinar la relación entre el software integrado para la gestión y recaudación de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el software integrado para la gestión y la cobranza de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua, con un grado de correlación de 0,856, teniendo en cuenta que un software según Pressman, R. (2018), “es el producto que construyen los programadores profesionales y al que después le dan mantenimiento durante un largo tiempo, incluye programas que se ejecutan en una computadora de cualquier tamaño y arquitectura, contenido que se presenta a medida que se ejecutan los programas de cómputo e información descriptiva tanto en una copia dura como en formatos virtuales que engloban virtualmente a cualesquiera medios electrónicos”. (pág. 33) y la gestión de recaudación según Schmidt, et al. (2018), “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (p. 10).

2. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, con resultados del coeficiente de correlación $\rho = 0.845$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión con gestión de recaudación, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizo

Arguelles, A. (2017), quien tuvo como uno de sus objetivos específicos analizar la influencia de la portabilidad del software en la gestión tributaria y recaudación en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, llegando a la conclusión que el sistema web mejora de manera positiva en la gestión tributaria y recaudación en la Municipalidad Distrital de Mi Perú., teniendo en cuenta que la portabilidad según Pressman, R. (2018), “Es una medida de la facilidad con que se puede transferir una aplicación de un entorno informático a otro, es decir se considera portátil a un nuevo entorno si el esfuerzo requerido para adaptarla al nuevo entorno está dentro de límites razonables.” (pág. 36).

3. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, con resultados del coeficiente de correlación $\rho = 0.848$ y un grado de significancia de $p = 0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión y gestión tributaria y recaudación, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizo Tinsec, T. (2021), tuvo como uno de sus objetivos específicos determinar la influencia del rendimiento del software en la gestión tributaria y de recaudación en la municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo, llegando a la conclusión que el rendimiento del software influye de manera positiva en la gestión tributaria y de recaudación en la municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo., teniendo en cuenta que el rendimiento Pressman, R. (2018), “En un producto de software el rendimiento se mide como la capacidad del sistema de utilizar los recursos de hardware de forma eficiente, las pruebas de rendimiento tienen como objetivo estresar el sistema realizando demandas fuera de los límites para los que fue diseñado el software” (p. 37).

4. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, con resultados del coeficiente de

correlación $\rho = 0.848$ y un grado de significancia de $p = 0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión y la recaudación, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Villanueva, S. (2020), quien tuvo como uno de sus objetivos específicos determinar la relación de la funcionalidad del software de gestión tributaria y la recaudación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, 2019, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el la funcionalidad del software de gestión tributaria y la recaudación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, 2019, con grado de correlación de 0.856., teniendo en cuenta que la funcionalidad según Pressman, R. (2018), "Capacidad del software para ajustarse a los estándares, convenciones y regulaciones relacionadas con la correcta implementación de especificaciones durante todo el proceso de análisis y construcción" (p. 38).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe relación positiva significativa entre el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.849$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe relación positiva significativa entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.845$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

2. Se concluye que existe relación positiva significativa entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.847$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

3. Se concluye que existe relación positiva significativa entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.848$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Recomendaciones

1. A la gerencia de la municipalidad, cuya entidad tiene como misión servir a la población de manera eficiente y eficaz, promover e implementar el desarrollo tecnológico como parte de la política pública de la modernización del estado, integrando sus procesos con sistemas de información, infraestructura tecnológica y capacitaciones, que aporte a la reingeniería de procesos y mejora la percepción de los usuarios respecto a su servicio, mediante la implementación de plataforma tecnológicas que se sincronicen teniendo la información en tiempo real, que sean funcionales, portables y de usabilidad práctica, integrando la información como lo hace un software, para que se disminuya los tiempo muertos en su atención, generando una infraestructura de hardware adecuado en el software pueda desempeñarse eficientemente, con mantenimientos preventivos, capacitaciones y mejoras contantes.

2. Al administrador, supervisar las acciones que se realizan en los diversos procesos en el cual se interactúa con el software de recaudación para la atención de los usuarios, monitoreando los problemas que pudieran suscitarse por el mal desempeño en el uso del software o una mala gestión de recaudación por parte de los trabajadores, a su vez en el uso de la infraestructura tecnológica como el uso inadecuado de la red que genere pérdida de tiempo productivo en las redes sociales por ejemplo o el uso del hardware para actividades que no competen en la gestión de recaudación.

3. Al trabajador, hacer uso de los recursos tecnológicos que la municipalidad ha implementado en sus oficinas, haciendo un uso ineficiente que genere pérdidas en los tiempos de atención o el análisis para la gestión de la recaudación, ya que afecta directamente a los usuarios y como consecuencia una mala atención.

4. A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas a la relación que podría existir entre un software y la gestión de recaudación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

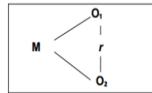
- Arguelles, A. (2017). Sistema web para la gestión tributaria y recaudación en la Municipalidad Distrital de Mi Perú [tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35922>
- Casablanca, C (2019). Manual de procedimientos de gestión y recaudación tributaria. Editorial el consultor de los ayuntamientos. <https://books.google.com.pe/books?id=i5w5MQAACAAJ&dq>
- Chaso, H. y Pérez, A. (2018). Software integrado para la gestión y la recaudación de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua. [Tesis de maestría, Universidad Tecnica de Ambato]. Repositorio institucional Uta. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2370>
- Corbacho, A. (2018). Recaudar no basta, los impuestos como instrumentos de desarrollo. Editorial Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/documentos%20adjuntos/Fiscal%20BID.pdf>
- Culque, W. y Tapia, M. (2018). Software de Aplicación móvil para la gestión de recaudación del centro agrícola cantonal de Pastaza [Tesis de pre grado, Universidad Regional de los Andes]. Repositorio institucional Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8162>
- Mendoza, J. (2017). Implementación de un software de gestión y control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la universidad salesiana, sede Guayaquil. [tesis de pre grado, Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil]. Repositorio institucional Ups. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14482/4/UPS-GT001930.pdf>
- Nuncio, R. (2018). La Magia del Software: Historia, Fundamentos Y Perspectiva. Editorial CreateSpace Independent Publishing Platform. <https://books.google.com.pe/books?id=eIFPvgAACAAJ&d>

- Pascagaza, J. (2018). Software de gestión y responsabilidad social en el programa de ingeniería de sistemas de la Universidad Católica de Colombia.[Tesis de pre grado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Ucc. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/8afbb665-45be-47b6-94d5-ffe999462cbea/content>
- Pressman, R. (2018). Ingeniería de software: un enfoque práctico. McGRAW-HILL Interamericana Editores. <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Ingenieria.de.software.enfoque.practico.7ed.Pressman.PDF>
- Pantaleo, G. (2018). Ingeniería de Software. Alfaomega Grupo Editor. Buenos aires. <https://books.google.com.pe/books?id=a8j2DQAAQBAJ>
- Rojo, E. (2019). Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos. Editorial Tutor Formación. <https://books.google.com.pe/books?id=E6AmDAAAQBAJ>
- Sifuentes, et al. (2022). Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022. [tesis de pre grado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio institucional Upp. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/366>
- Tinsec, T. (2021), Software para la gestión tributaria y de recaudación en la municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo. [Tesis de pre grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional Utp. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1255/1/TL_TinsecSanchezTania.pdf.pdf
- Villanueva, S. (2020). Software de gestión tributaria y la recaudación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco – 2019. [tesis de pre grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional Unda. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2041/1/T026_42792726_T.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe el software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.	Variable 1: Software de recaudación tributaria	Portabilidad	Adaptabilidad. Capacidad para ser instalado Capacidad para ser reemplazado	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO No experimental ALCANCE Descriptivo Correlacional POBLACIÓN: 04 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay ESQUEMA:  MUESTRA: 04 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia - Gráficos de barras ESTADÍSTICA INFERENCIAL: Para la constatación de las hipótesis se aplicara la Prueba Rho Spearman.
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico		Rendimiento	Tiempo de espera Tolerancia a fallos Velocidad de procesamiento	
1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?	1. Analizar el nivel de relación que existe entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.	1. Existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.		Funcionalidad	Capacidad de procesamiento Roles de usuarios Capacidad de respuesta	
2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?	2. Analizar el nivel de relación que existe entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.	2. Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.	Variable 2: Gestión de recaudación	Impuesto predial	Morosidad Fiabilidad de datos Seguimiento	
3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022?	3. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.	3. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.		Arbitrios Municipales	Tasa de pago Servicio Campañas de sensibilización	
				Papeletas Administrativas	Notificación Retroalimentación Sanción	

Anexo 2: Instrumento de aplicación

Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada al Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Manantay, 2022.

Por favor le agradecemos la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Indicaciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Variable 1: Software de recaudación tributaria					
D1	Portabilidad	1	2	3	4	5
01	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades de recaudación?					
02	¿El software se adapta a los entornos de trabajo que mejoran la recaudación?					
03	¿El software permite ser instalado sin problemas en los equipos de cómputo con lo que cuenta la gerencia administrativa?					
04	¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?					
05	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?					
D2	Rendimiento	1	2	3	4	5
06	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de las actividades de recaudación?					
07	¿El software de desempeña de manera correcta en todos los equipos con el que cuenta la gerencia administrativa?.					
08	¿El software con qué frecuencia funciona sin errores?					
09	¿Con que frecuencia el software tolera los fallos, guardando y recuperando la información que se estaba trabajando					
10	¿El desempeño de la velocidad de procesamiento del software en los diversos equipos de la gerencia administrativa funciona de manera adecuada ?					

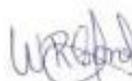
D3	Funcionalidad	1	2	3	4	5
11	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?					
12	¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software ?					
13	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?					
14	¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la gerencia administrativa solicita ?					
15	¿La capacidad de respuesta del software en momentos de alta transacciones es el adecuado?					
Ítems	Variable 2: Gestión de recaudación					
D1	Impuesto predial	1	2	3	4	5
16	¿Se gestiona adecuadamente la morosidad de los ciudadanos?					
17	¿El software permite tener la información actualizada de la morosidad de los aportantes?					
18	¿Los datos que muestra el software sobre los montos de los impuestos prediales son fiables?					
19	¿EL software permite realizar los cálculos de los impuestos prediales de manera fiable?					
20	¿Se realiza el seguimiento sobre los montos prediales de los ciudadanos de manera adecuada?					
D2	Arbitrios Municipales	1	2	3	4	5
21	¿Las tasas de pago de los arbitrios municipales se ajustan a la realidad del costo de vida de los ciudadanos?					
22	¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabadores a la hora de calcular y evaluar las tasas de pago de cada ciudadano?					
23	¿El software permite verificar que el arbitrio que se calcula por los servicios que se brindan son los adecuados?					
24	¿Con que frecuencia se monitorea que los trabajadores den un servicio a los usuarios de manera eficiente?					
25	¿Con que frecuencia se planifica campañas de sensibilización para el pago de arbitrios municipales?					
D3	Papeletas Administrativas	1	2	3	4	5
26	¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios?					
27	¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?					
28	¿Se brinda la retroalimentación a los usuarios a quienes se les aplica una papeleta administrativa?					
29	¿Los tiempos de retroalimentación contribuyen a que los usuarios no vuelvan a tener papeletas administrativas?					
30	¿Se tiene un control sobre las sanciones implantadas a los usuarios?					

Anexo 3: Matriz de validación

Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad distrital de Manantay, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Software de recaudación tributaria	Portabilidad	Adaptabilidad	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades de recaudación?						X		X		X		X		
			¿El software se adapta a los entornos de trabajo que mejoran la recaudación?						X		X		X		X		
		Capacidad para ser instalado	¿El software permite ser instalado sin problemas en los equipos de cómputo con lo que cuenta la gerencia administrativa?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?						X		X		X		X		
	Rendimiento	Tiempo de espera	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de las actividades de recaudación?						X		X		X		X		
			¿El software de desempeña de manera correcta en todos los equipos con el que cuenta la gerencia administrativa?						X		X		X		X		
		Tolerancia a fallos	¿El software con que frecuencia funciona sin errores?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia el software tiera los fallos, guardando y recuperando la información que se estaba trabajando?						X		X		X		X		
	Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software ?						X		X		X		X		
		Roles de usuarios	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?						X		X		X		X		
			¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la gerencia administrativa solicita ?						X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del software en momentos de alta transacciones es el adecuado?						X		X		X		X				
Gestión de recaudación	Impuesto predial	Morosidad	¿Se gestiona adecuadamente la morosidad de los ciudadanos?						X		X		X		X		
			¿El software permite tener la información actualizada de la morosidad de los aportantes?						X		X		X		X		

	Fiabilidad de datos	¿Los datos que muestra el software sobre los montos de los impuestos prediales son fiables?							X		X		X		X			
		¿EL software permite realizar los cálculos de los impuestos prediales de manera fiable?							X		X		X		X			
	Seguimiento	¿Se realiza el seguimiento sobre los montos prediales de los ciudadanos de manera adecuada?							X		X		X		X			
Arbitrios Municipales	Tasa de pago	¿Las tasas de pago de los arbitrios municipales se ajustan a la realidad del costo de vida de los ciudadanos?							X		X		X		X			
		¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores a la hora de calcular y evaluar las tasas de pago de cada ciudadano?							X		X		X		X			
	Servicio	¿El software permite verificar que el arbitrio que se calcula por los servicios que se brindan son los adecuados?								X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia se monitorea que los trabajadores den un servicio a los usuarios de manera eficiente?								X		X		X		X		
Campañas de sensibilización	¿Con que frecuencia se planifica campañas de sensibilización para el pago de arbitrios municipales?								X		X		X		X			
Papeletas Administrativas	Notificación	¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios?							X		X		X		X			
		¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?								X		X		X		X		
		¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios?								X		X		X		X		
		¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?								X		X		X		X		
	Retroalimentación	¿Se brinda la retroalimentación a los usuarios a quienes se les aplica una papeleta administrativa?								X		X		X		X		
		¿Los tiempos de retroalimentación contribuyen a que los usuarios no vuelvan a tener papeletas administrativas?								X		X		X		X		
Sanción	¿Se tiene un control sobre las sanciones implantadas a los usuarios?								X		X		X		X			



Validador

Dr. Wendy Janina Recio Coral

Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad distrital de Manantay, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Software de recaudación tributaria	Portabilidad	Adaptabilidad	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades de recaudación?						X		X		X		X		
			¿El software se adapta a los entornos de trabajo que mejoran la recaudación?						X		X		X		X		
		Capacidad para ser instalado	¿El software permite ser instalado sin problemas en los equipos de cómputo con lo que cuenta la gerencia administrativa?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?						X		X		X		X		
	Capacidad para ser reemplazado	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?						X		X		X		X			
		Rendimiento	Tiempo de espera	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de las actividades de recaudación?						X		X		X		X	
	¿El software de desempeña de manera correcta en todos los equipos con el que cuenta la gerencia administrativa?								X		X		X		X		
	Tolerancia a fallos		¿El software con qué frecuencia funciona sin errores?						X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia el software tolera los fallos, guardando y recuperando la información que se estaba trabajando?						X		X		X		X			
	Velocidad de procesamiento	¿El desempeño de la velocidad de procesamiento del software en los diversos equipos de la gerencia administrativa funciona de manera adecuada?						X		X		X		X			
		Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X	
	¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?								X		X		X		X		
	Roles de usuarios		¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?						X		X		X		X		
		¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la gerencia administrativa solicita?						X		X		X		X			
Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del software en momentos de alta transacciones es el adecuado?						X		X		X		X				
	Gestión de recaudación	Impuesto predial	Morosidad	¿Se gestiona adecuadamente la morosidad de los ciudadanos?						X		X		X			
¿El software permite tener la información actualizada de la morosidad de los aportantes?									X		X		X		X		

	Fiabilidad de datos	¿Los datos que muestra el software sobre los montos de los impuestos prediales son fiables?							X		X		X		X					
		¿EL software permite realizar los cálculos de los impuestos prediales de manera fiable?								X		X		X		X				
	Seguimiento	¿Se realiza el seguimiento sobre los montos prediales de los ciudadanos de manera adecuada?								X		X		X		X				
		Tasa de pago	¿Las tasas de pago de los arbitrios municipales se ajustan a la realidad del costo de vida de los ciudadanos?							X		X		X		X				
	Arbitrios Municipales		¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores a la hora de calcular y evaluar las tasas de pago de cada ciudadano?							X		X		X		X				
		Servicio	¿El software permite verificar que el arbitrio que se calcula por los servicios que se brindan son los adecuados?								X		X		X		X			
			¿Con que frecuencia se monitorea que los trabajadores den un servicio a los usuarios de manera eficiente?								X		X		X		X			
		Campañas de sensibilización	¿Con que frecuencia se planifica campañas de sensibilización para el pago de arbitrios municipales?								X		X		X		X			
	Papeletas Administrativas	Notificación	¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios?								X		X		X		X			
			¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?									X		X		X		X		
			¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios?									X		X		X		X		
		Retroalimentación	¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?									X		X		X		X		
¿Se brinda la retroalimentación a los usuarios a quienes se les aplica una papeleta administrativa?											X		X		X		X			
Sanción		¿Los tiempos de retroalimentación contribuyen a que los usuarios no vuelvan a tener papeletas administrativas?									X		X		X		X			
		¿Se tiene un control sobre las sanciones implantadas a los usuarios?								X		X		X		X				



Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad distrital de Manantay, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Software de recaudación tributaria	Portabilidad	Adaptabilidad	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades de recaudación?						X		X		X		X		
			¿El software se adapta a los entornos de trabajo que mejoran la recaudación?						X		X		X		X		
		Capacidad para ser instalado	¿El software permite ser instalado sin problemas en los equipos de computo con lo que cuenta la gerencia administrativa?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?						X		X		X		X		
	Rendimiento	Tiempo de espera	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de las actividades de recaudación?						X		X		X		X		
			¿El software de desempeña de manera correcta en todos los equipos con el que cuenta la gerencia administrativa?						X		X		X		X		
		Tolerancia a fallos	¿El software con que frecuencia funciona sin errores?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia el software lidera los fallos, guardando y recuperando la información que se estaba trabajando?						X		X		X		X		
		Velocidad de procesamiento	¿El desempeño de la velocidad de procesamiento del software en los diversos equipos de la gerencia administrativa funciona de manera adecuada ?						X		X		X		X		
	Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software ?						X		X		X		X		
		Roles de usuarios	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?						X		X		X		X		
			¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la gerencia administrativa solicita ?						X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del software en momentos de alta transacciones es el adecuado?						X		X		X		X				
Gestión de recaudación	Impuesto predial	Morosidad	¿Se gestiona adecuadamente la morosidad de los ciudadanos?						X		X		X		X		
			¿El software permite tener la información actualizada de la morosidad de los aportantes?						X		X		X		X		

	Fiabilidad de datos	¿Los datos que muestra el software sobre los montos de los impuestos prediales son fiables?							X		X		X		X			
		¿El software permite realizar los cálculos de los impuestos prediales de manera fiable?							X		X		X		X			
	Seguimiento	¿Se realiza el seguimiento sobre los montos prediales de los ciudadanos de manera adecuada?							X		X		X		X			
		Tasa de pago	¿Las tasas de pago de los arbitrios municipales se ajustan a la realidad del costo de vida de los ciudadanos?						X		X		X		X			
	Arbitrios Municipales	Servicio	¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores a la hora de calcular y evaluar las tasas de pago de cada ciudadano?						X		X		X		X			
			¿El software permite verificar que el arbitrio que se calcula por los servicios que se brindan son los adecuados?							X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia se monitorea que los trabajadores den un servicio a los usuarios de manera eficiente?							X		X		X		X			
	Campañas de sensibilización	¿Con que frecuencia se planifica campañas de sensibilización para el pago de arbitrios municipales?							X		X		X		X			
	Papeletas Administrativas	Notificación	¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios?							X		X		X		X		
			¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?							X		X		X		X		
Retroalimentación		¿Se gestiona que las notificaciones de las papeletas administrativas lleguen a los usuarios?							X		X		X		X			
		¿El sistema permite tener un control de las notificaciones realizadas a los usuarios?							X		X		X		X			
	¿Se brinda la retroalimentación a los usuarios a quienes se les aplica una papeleta administrativa?							X		X		X		X				
	¿Los tiempos de retroalimentación contribuyen a que los usuarios no vuelvan a tener papeletas administrativas?							X		X		X		X				
	Sanción	¿Se tiene un control sobre las sanciones implantadas a los usuarios?							X		X		X		X			



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martín Montalvo Taboada.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Software de recaudación tributaria

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre el software de recaudación tributaria	15	0,850

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,850 para el cuestionario con preguntas sobre el software de recaudación tributaria sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Gestión de recaudación

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre gestión de recaudación	15	0,843

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,843 para el cuestionario con preguntas sobre la gestión de recaudación y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la confiabilidad

Variables --->	Software de recaudación tributaria									Gestión de recaudación																				
Dimensiones --->	Portabilidad			Rendimiento			Funcionalidad			Impuesto predial			Arbitrios Municipales			Papeletas Administrativas														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	5	2	4	2	2	4	3	2	2	3	5	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	2	3	3	2	3
2	3	4	4	5	3	4	2	4	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	4	5	4	4	5	2	3	4	4	5	3	4	2	4	5	6	3
4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5

Base de datos de la encuesta

Variables --->	Software de recaudación tributaria									Gestión de recaudación																				
Dimensiones --->	Portabilidad			Rendimiento			Portabilidad			Rendimiento			Portabilidad			Rendimiento														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	5	3	4	2	2	3	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	2	3
2	3	3	3	5	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
4	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	6	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 6: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Deyvis Avila Flores, Jim Cooper Ramirez Baquero y
Vicente Salas Navarro autor(es) de la tesis de
pregrado titulada:

Software de recaudación tributaria y la gestión de recaudación en el personal
administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria en la
Municipalidad distrital de Manantay, 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ingeniería de Sistemas

Escuela Profesional: Ingeniería de Sistemas

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite el VRI UPP.

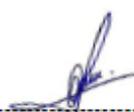
TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

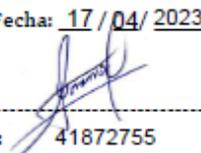
Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.


DNI: 70226743


DNI: 47408714

Fecha: 17/04/2023


DNI: 41872755

<http://repositorio.upp.edu.pe/>

webmaster@upp.edu.pe

Anexo 7: Evidencias (imágenes y/o fotos)

