



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TÍTULO:

**SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE COBRANZA EN LA
SUBGERENCIA DE EJECUTORIA COACTIVA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

ROSALES LIÑAN JHIMI LENIN

ASESOR:

MGTR. ORMEÑO ROJAS, ROBERT

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA – PERÚ

2016

TESIS

**SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE COBRANZA EN LA
SUBGERENCIA DE EJECUTORIA COACTIVA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL**

ROSALES LIÑAN, JHIMI LENIN
AUTOR

MGTR.ORMEÑO ROJAS, ROBERT EDUARDO
ASESOR

*Presenta a la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo para
optar el Grado de: INGENIERO DE SISTEMAS*

APROBADO POR:

.....
PRESIDENTE DEL JURADO

.....
SECRETARIO DEL JURADO

.....
VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado a toda mi familia y amigos, por brindarme un apoyo incondicional, por apoyarme en toda mi vida universitaria y personal.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que me permitió llegar hasta aquí, a mis asesores por brindarme sus conocimientos a lo largo del desarrollo de mi formación profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Yo, ROSALES LIÑAN JHIMI LENIN, estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 48079153, con la tesis titulada “SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE COBRANZA EN LA SUBGERENCIA DE EJECUTORIA COACTIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL.”

Declaro bajo el juramento que:

1. La tesis en mención es de auditoria propia.
2. He aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagio total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
4. Los datos que se presentan en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados, ni duplicados, por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros, asumo las consecuencias que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre de 2016

Rosales Liñan Jhimi Lenin
48079153

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Yo: Jhimi Lenin Rosales Liñan, ante ustedes presento la tesis titulada “sistema web para el proceso de cobranza en la subgerencia de ejecutoria coactiva de la municipalidad provincial de Huaral.”

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título en Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada César Vallejo sede Lima Norte.

El documento está conformado por 7 capítulos: el capítulo primero lleva por título: Introducción, en el cual se detalla la realidad problemática, la formulación, justificación, limitaciones, teorías relacionadas y objetivos de la investigación; el capítulo segundo se titula: Método, en donde se describen las variables que intervienen en la investigación, las variables, la metodología, la población y muestra, el método a utilizar, las técnicas, instrumento y método de análisis de la investigación; en el tercer capítulo se detallan los resultados obtenidos en la presente investigación; en el cuarto capítulo, la discusión, en el quinto capítulo, las conclusiones; en el sexto capítulo, las recomendaciones y en el último capítulo la bibliografía empleada en la investigación.

Señores del jurado espero que la presente investigación se ajuste con los requerimientos establecidos y sea una fuente de ayuda para futuras investigaciones.

El autor.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
ÍNDICE GENERAL.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE ANEXOS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE TABLAS DEL MODELADO	vii
INDICE DE FIGURAS DEL MODELADO	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
GENERALIDADES.....	2
Titulo	2
Autor.....	2
Asesor	2
Tipo de Investigación	2
Línea de Investigación.....	2
Localidad	2
Duración del Proyecto	2
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Realidad Problemática.....	3
1.2 Trabajos Previos	6
1.3 Teorías relacionadas al tema	12
1.4. Formulación del Problema.....	32
1.5. Justificación de estudio.....	33
1.6 Hipótesis	35
1.7. Objetivos.....	35
II.MÉTODO	36
2.1. Tipo de Estudio.....	36
2.2. Diseño de Estudio.....	36
2.3 Variables, Operacionalizacion.....	37
2.4 Población y muestra	40
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	43
2.5.1 Técnicas de Recolección de Datos	43
2.5.2 Instrumentos de recolección de datos	44
2.5.3 validez.....	44

2.5.4 Confiabilidad	45
2.6 Métodos de análisis de datos	48
2.7 Aspectos Éticos	54
III.- RESULTADOS	55
3.1 Análisis Descriptivo.....	55
3.2 Análisis Comparativo	57
3.3. Análisis Inferencial:	61
3.4 Pruebas de Hipótesis	63
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIÓN	72
VI. RECOMENDACIONES	73
VI. REFERENCIAS	74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CUADRO RESUMEN COBRANZA	5
TABLA 2 CUADRO RESUMEN DE PROCESO COACTIVO	5
TABLA 3 PUNTAJES DE SELECCIÓN PARA LA METODOLOGÍA DE DESARROLLO	26
TABLA 4 CONSOLIDADO DEL JUICIO DE EXPERTO	26
TABLA 5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	39
TABLA 6 INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: “PROCESO DE COBRANZA EN LA SUBGERENCIA DE EJECUTORIA COACTIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL”	39
TABLA 7 POBLACIÓN	40
TABLA 8 COMPARACIÓN DE LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	48
TABLA 9 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE DATOS PARA “PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR COBRANZA COACTIVA”	55
TABLA 10 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE DATOS PARA “EFICACIA DE LA COBRANZA COACTIVA”	55
TABLA 11 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS PARA “PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR COBRANZA COACTIVA.”	56
TABLA 12 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS PARA “EFICACIA DE LA COBRANZA COACTIVA.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 ENTREVISTA NRO. 1	77
ANEXO 2 ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL	78
ANEXO 3 DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL	79
ANEXO 4 DIAGRAMA DE ISHIKAWA	80
ANEXO 5 DIAGRAMA PICTÓRICO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA.	81
ANEXO 6 ORDENANZA MUNICIPAL.	81
ANEXO 7 REQUERIMIENTO DE PAGO.	83
ANEXO 8 RESOLUCIÓN DE EJECUTORIA COACTIVA (REC N°1) DE LA DEUDA.....	84
ANEXO 9 RESOLUCIÓN DE EJECUTORIA COACTIVA (REC N°2) DE EMBARGO.....	85
ANEXO 10 RESOLUCIÓN DE EJECUTORIA COACTIVA (REC N°3) DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	86
ANEXO 11 INFORME DE REUNIÓN NRO. 1	87
ANEXO 12 FICHA DE OBSERVACIÓN - PORCENTAJE POR COBRANZA COACTIVA.....	91
ANEXO 13 FICHA DE OBSERVACIÓN - PORCENTAJE POR COBRANZA COACTIVA POST TEST	94
ANEXO 14 FICHA DE OBSERVACIÓN -EFICACIA EN LA COBRANZA COACTIVA	98
ANEXO 15 FICHA DE OBSERVACIÓN -EFICACIA EN LA COBRANZA COACTIVA POST TEST	100
ANEXO 16 JUICIO DE EXPERTOS METODOLOGIA.....	102
ANEXO 17 FICHA DE REGISTRO - PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR COBRANZA COACTIVA	105
ANEXO 18 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO FICHA DE REGISTRO- PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR COBRANZA COACTIVA	105
ANEXO 19 FICHA DE REGISTRO - EFICACIA EN LA COBRANZA COACTIVA	108
ANEXO 20 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO FICHA DE REGISTRO - EFICACIA EN LA COBRANZA COACTIVA.....	110
ANEXO 21 ACTA DE IMPLEMENTACIÓN	285

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ARQUITECTURA DE UN SISTEMA WEB	13
FIGURA 2 PROCESO DE RECAUDACIÓN	16
FIGURA 3 FASES DE COBRANZA	18
FIGURA 4 FÓRMULA DE EFICACIA.....	21
FIGURA 5 FASES E ITERACIONES DE LA METODOLOGÍA RUP	25
FIGURA 6 DISEÑO PRE-EXPERIMENTAL DE PRE PRUEBA / POS PRUEBA	37
FIGURA 7 FÓRMULA DE MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS	41
FIGURA 8 FORMULA ESTADÍSTICO DE PRUEBA	52
FIGURA 9 DISTRIBUCIÓN NORMAL	53
FIGURA 10 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR COBRANZA COACTIVA (PRE-TEST Y POST-TEST).....	65
FIGURA 11 ESTADÍSTICOS DE CONTRASTE PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR COBRANZA COACTIVA.....	65
FIGURA 12 RESUMEN DE CONTRASTES DE HIPÓTESIS	66
FIGURA 14 PRUEBA DE RANGOS CON SIGNO DE WILCOXON - EFICACIA DE LA COBRANZA COACTIVA.....	68
FIGURA 15 ESTADÍSTICO DE CONTRASTE - EFICACIA DE LA COBRANZA COACTIVA	68
FIGURA 16 RESUMEN DE CONTRASTES DE HIPÓTESIS	69

INDICE DE TABLAS DEL MODELADO

TABLA NRO. 1 VISION DEL NEGOCIO.....	115
TABLA NRO. 2 DESCRIPCIÓN DE CASO DE USO DEL NEGOCIO.....	117
TABLA NRO. 3 ACTOR DE NEGOCIO	117
TABLA NRO. 4 TRABAJADORES DE NEGOCIO.....	118
TABLA NRO. 5 ENTIDADES DE NEGOCIO.....	120
TABLA NRO. 6 ESPECIFICACIÓN - GESTIÓN DE COBRANZA.....	121
TABLA NRO. 7 VALORES DE PRIORIDAD.....	125
TABLA NRO. 8 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	125
TABLA NRO. 9 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	126
TABLA NRO. 10 RELACIÓN ENTRE LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y LOS CASOS DE USO DEL SISTEMA.....	128
TABLA NRO. 11 ACTORES DEL SISTEMA.....	130
TABLA NRO. 12 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 01 VALIDAR ACCESO.....	135
TABLA NRO. 13 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 02 LISTAR EXPEDIENTE	137
TABLA NRO. 14 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 03 REGISTRAR EXPEDIENTE.....	138
TABLA NRO. 15 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 04 DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO	139
TABLA NRO. 16 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 05 DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA	141
TABLA NRO. 17 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 06 VISUALIZAR RUTA.....	142
TABLA NRO. 18 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 07 ADJUNTAR DOCUMENTO	143
TABLA NRO. 19 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 08 VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS	145
TABLA NRO. 20 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 09 REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO	147
TABLA NRO. 21 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 10 MANTENER AUXILIAR COACTIVO	148
TABLA NRO. 22 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 11 REGISTRAR COSTAS PROCESALES	149
TABLA NRO. 23 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 12 MANTENER COSTAS PROCESALES	151
TABLA NRO. 24 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 13 CALIFICAR VALORES	152
TABLA NRO. 25 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 14 GESTIONAR EXPEDIENTE	154
TABLA NRO. 26 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 15 GENERAR DOCUMENTO	156
TABLA NRO. 27 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 16 LISTAR DOCUMENTOS EMITIDOS .	157
TABLA NRO. 28 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 17 VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA	158
TABLA NRO. 29 ESPECIFICACIÓN DEL CASO DE USO 18 ACTUALIZAR DEUDA	159
TABLA NRO. 30 TABLAS DE BD	267
TABLA NRO. 31 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DEL AUXILIAR COACTIVO	267
TABLA NRO. 32 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DEL CORRELATIVO DEL DOCUMENTO ..	268
TABLA NRO. 33 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DE LAS COSTAS PROCESALES	268
TABLA NRO. 34 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DEL DETALLE DEL ASUNTO.....	269
TABLA NRO. 35 TABLA DEL DETALLE DE LAS COSTAS PROCESALES	270
TABLA NRO. 36 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DEL DETALLE DEL EXPEDIENTE	271
TABLA NRO. 37 TABLA DETALLE DE LOS DOCUMENTOS EMITIDOS	271
TABLA NRO. 38 TABLA DE DOCUMENTOS EMITIDOS	272
TABLA NRO. 39 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DEL DETALLE DE LA RUTA.....	273
TABLA NRO. 40 TABLA DE COSTAS AGREGADAS AL EXPEDIENTE	273
TABLA NRO. 41 TABLA DE ARCHIVO ADJUNTO AL EXPEDIENTE.....	274
TABLA NRO. 42 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DEL ASUNTO.....	275
TABLA NRO. 43 TABLA COACTIVO.MCONTEN.....	276
TABLA NRO. 44 TABLA DEL EXPEDIENTE COACTIVO	277
TABLA NRO. 45 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DE LA RUTA.....	278

TABLA NRO. 46 TABLA DE LOS PAGOS REALIZADOS.....	279
TABLA NRO. 47 TABLA PERSONA	280
TABLA NRO. 48 TABLA DE LAS ÁREAS	281
TABLA NRO. 49 TABLA USUARIO	282
TABLA NRO. 50 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DEL ESTADO DE CUENTA	283
TABLA NRO. 51 TABLA QUE CONTIENE LOS DATOS DE LOS PAGOS REALIZADOS POR LOS CONTRIBUYENTES.....	284

INDICE DE FIGURAS DEL MODELADO

FIGURA NRO. 1 DIAGRAMA DE METAS.....	116
FIGURA NRO. 2 DIAGRAMA DE CASO DE USO DEL NEGOCIO	118
FIGURA NRO. 3 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE NEGOCIO.....	119
FIGURA NRO. 4 REALIZACIÓN DE CASOS DE USO DEL NEGOCIO 1: GESTIÓN DE COBRANZA.....	123
FIGURA NRO. 5 DIAGRAMA DE CLASES DE RN_GESTION DE COBRANZA.....	124
FIGURA NRO. 6 DIAGRAMA DE CASO DE USO DEL ROL ADMINISTRADOR.....	131
FIGURA NRO. 7 DIAGRAMA DE CASO DE USO DEL ROL DE EJECUTOR COACTIVO	132
FIGURA NRO. 8 DIAGRAMA DE CASO DE USO DEL ROL AUXILIAR COACTIVO.....	133
FIGURA NRO. 9 DIAGRAMA DE CASO DE USO DEL ROL TIEMPO	133
FIGURA NRO. 10 DIAGRAMA DE CASO DE USO GENERAL.....	134
FIGURA NRO. 11 REALIZACIÓN DE VALIDAR ACCESO	160
FIGURA NRO. 12 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN LISTAR EXPEDIENTE	160
FIGURA NRO. 13 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN REGISTRAR EXPEDIENTE.....	160
FIGURA NRO. 14 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO	160
FIGURA NRO. 15 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA.....	161
FIGURA NRO. 16 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN VISUALIZAR RUTA.....	161
FIGURA NRO. 17 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN ADJUNTAR DOCUMENTO	161
FIGURA NRO. 18 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS	161
FIGURA NRO. 19 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO.....	162
FIGURA NRO. 20 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN MANTENER AUXILIAR COACTIVO	162
FIGURA NRO. 21 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN REGISTRAR COSTAS PROCESALES.....	162
FIGURA NRO. 22 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN MANTENER COSTAS PROCESALES.....	162
FIGURA NRO. 23 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN CALIFICAR VALORES.....	162
FIGURA NRO. 24 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN GESTIONAR EXPEDIENTE.....	163
FIGURA NRO. 25 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN GENERAR DOCUMENTO.....	163
FIGURA NRO. 26 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN LISTAR DOCUMENTOS EMITIDOS	163
FIGURA NRO. 27 REALIZACIÓN DE REALIZACIÓN VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA	163
FIGURA NRO. 28 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – VALIDAR ACCESO.....	164
FIGURA NRO. 29 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – LISTAR EXPEDIENTE.....	164
FIGURA NRO. 30 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – REGISTRAR EXPEDIENTE	165
FIGURA NRO. 31 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO	166
FIGURA NRO. 32 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA.....	166
FIGURA NRO. 33 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – VISUALIZAR RUTA	167
FIGURA NRO. 34 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – ADJUNTAR DOCUMENTO	167
FIGURA NRO. 35 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS.....	168
FIGURA NRO. 36 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO.....	168
FIGURA NRO. 37 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – MANTENER AUXILIAR COACTIVO	169
FIGURA NRO. 38 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – REGISTRAR COSTAS PROCESALES.....	170
FIGURA NRO. 39 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – MANTENER COSTAS PROCESALES	170
FIGURA NRO. 40 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – CALIFICAR VALORES	171
FIGURA NRO. 41 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – GESTIONAR EXPEDIENTES	172
FIGURA NRO. 42 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – GENERAR DOCUMENTO.....	173
FIGURA NRO. 43 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – LISTAR DOCUMENTOS EMITIDOS	174
FIGURA NRO. 44 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA	174
FIGURA NRO. 45 DIAGRAMA DE ANÁLISIS – ACTUALIZAR DEUDAS.....	175
FIGURA NRO. 46 LISTA DE INTERFACES	176
FIGURA NRO. 47 INTERFACE DEL SISTEMA 01.....	177
FIGURA NRO. 48 INTERFACE DEL SISTEMA 02.....	177

<i>FIGURA NRO. 49 INTERFACE DEL SISTEMA 03</i>	178
<i>FIGURA NRO. 50 INTERFACE DEL SISTEMA 04</i>	178
<i>FIGURA NRO. 51 INTERFACE DEL SISTEMA 05</i>	179
<i>FIGURA NRO. 52 INTERFACE DEL SISTEMA 06</i>	179
<i>FIGURA NRO. 53 INTERFACE DEL SISTEMA 07</i>	180
<i>FIGURA NRO. 54 INTERFACE DEL SISTEMA 08</i>	180
<i>FIGURA NRO. 55 DIAGRAMA DE SECUENCIA VALIDAR ACCESO</i>	181
<i>FIGURA NRO. 56 DIAGRAMA DE SECUENCIA LISTAR EXPEDIENTE</i>	182
<i>FIGURA NRO. 57 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 LISTAR EXPEDIENTE</i>	183
<i>FIGURA NRO. 58 DIAGRAMA DE SECUENCIA REGISTRAR EXPEDIENTE</i>	184
<i>FIGURA NRO. 59 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 REGISTRAR EXPEDIENTE</i>	185
<i>FIGURA NRO. 60 DIAGRAMA DE SECUENCIA DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO</i>	186
<i>FIGURA NRO. 61 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO</i>	187
<i>FIGURA NRO. 62 DIAGRAMA DE SECUENCIA DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA</i>	188
<i>FIGURA NRO. 63 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA</i>	189
<i>FIGURA NRO. 64 DIAGRAMA DE SECUENCIA VISUALIZAR RUTA</i>	190
<i>FIGURA NRO. 65 DIAGRAMA DE SECUENCIA ADJUNTAR DOCUMENTO</i>	191
<i>FIGURA NRO. 66 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 ADJUNTAR DOCUMENTO</i>	192
<i>FIGURA NRO. 67 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA2 ADJUNTAR DOCUMENTO</i>	192
<i>FIGURA NRO. 68 DIAGRAMA DE SECUENCIA VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS</i>	193
<i>FIGURA NRO. 69 DIAGRAMA DE SECUENCIA REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO</i>	194
<i>FIGURA NRO. 70 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO</i>	195
<i>FIGURA NRO. 71 DIAGRAMA DE SECUENCIA MANTENER AUXILIAR COACTIVO</i>	196
<i>FIGURA NRO. 72 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 MANTENER AUXILIAR COACTIVO</i>	197
<i>FIGURA NRO. 73 DIAGRAMA DE SECUENCIA REGISTRAR COSTAS PROCESALES</i>	198
<i>FIGURA NRO. 74 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 REGISTRAR COSTAS PROCESALES</i>	199
<i>FIGURA NRO. 75 DIAGRAMA DE SECUENCIA MANTENER COSTAS PROCESALES</i>	200
<i>FIGURA NRO. 76 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 MANTENER COSTAS PROCESALES</i>	201
<i>FIGURA NRO. 77 DIAGRAMA DE SECUENCIA CALIFICAR VALORES</i>	202
<i>FIGURA NRO. 78 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 CALIFICAR VALORES</i>	203
<i>FIGURA NRO. 79 DIAGRAMA DE SECUENCIA GESTIONAR EXPEDIENTES</i>	204
<i>FIGURA NRO. 80 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 GESTIONAR EXPEDIENTES</i>	205
<i>FIGURA NRO. 81 DIAGRAMA DE SECUENCIA GENERAR DOCUMENTO</i>	206
<i>FIGURA NRO. 82 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 GENERAR DOCUMENTO</i>	207
<i>FIGURA NRO. 83 DIAGRAMA DE SECUENCIA LISTAR DOCUMENTOS EMITIDOS</i>	208
<i>FIGURA NRO. 84 DIAGRAMA DE SECUENCIA VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA</i>	209
<i>FIGURA NRO. 85 DIAGRAMA DE SECUENCIA FA1 VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA</i>	210
<i>FIGURA NRO. 86 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – VALIDAR ACCESO</i>	211
<i>FIGURA NRO. 87 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – LISTAR EXPEDIENTE</i>	211
<i>FIGURA NRO. 88 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 LISTAR EXPEDIENTE</i>	212
<i>FIGURA NRO. 89 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – REGISTRAR EXPEDIENTE</i>	212
<i>FIGURA NRO. 90 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 REGISTRAR EXPEDIENTE</i>	213
<i>FIGURA NRO. 91 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO</i>	213
<i>FIGURA NRO. 92 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO</i>	214
<i>FIGURA NRO. 93 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA</i>	214
<i>FIGURA NRO. 94 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA</i>	215
<i>FIGURA NRO. 95 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – VISUALIZAR RUTA</i>	215
<i>FIGURA NRO. 96 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – ADJUNTAR DOCUMENTO</i>	216
<i>FIGURA NRO. 97 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 ADJUNTAR DOCUMENTO</i>	216

<i>FIGURA NRO. 98 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA2 ADJUNTAR DOCUMENTO.....</i>	<i>217</i>
<i>FIGURA NRO. 99 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS</i>	<i>217</i>
<i>FIGURA NRO. 100 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO.....</i>	<i>218</i>
<i>FIGURA NRO. 101 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO</i>	<i>218</i>
<i>FIGURA NRO. 102 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – MANTENER AUXILIAR COACTIVO.....</i>	<i>219</i>
<i>FIGURA NRO. 103 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 MANTENER AUXILIAR COACTIVO....</i>	<i>219</i>
<i>FIGURA NRO. 104 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – REGISTRAR COSTAS PROCESALES.....</i>	<i>220</i>
<i>FIGURA NRO. 105 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 REGISTRAR COSTAS PROCESALES... </i>	<i>220</i>
<i>FIGURA NRO. 106 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – MANTENER COSTAS PROCESALES.....</i>	<i>221</i>
<i>FIGURA NRO. 107 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 MANTENER COSTAS PROCESALES... </i>	<i>221</i>
<i>FIGURA NRO. 108 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – CALIFICAR VALORES.....</i>	<i>222</i>
<i>FIGURA NRO. 109 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 CALIFICAR VALORES.....</i>	<i>222</i>
<i>FIGURA NRO. 110 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – GESTIONAR EXPEDIENTES</i>	<i>223</i>
<i>FIGURA NRO. 111 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 GESTIONAR EXPEDIENTES.....</i>	<i>223</i>
<i>FIGURA NRO. 112 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – GENERAR DOCUMENTO.....</i>	<i>224</i>
<i>FIGURA NRO. 113 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 GENERAR DOCUMENTO</i>	<i>224</i>
<i>FIGURA NRO. 114 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – LISTAR DOCUMENTOS EMITIDOS.....</i>	<i>225</i>
<i>FIGURA NRO. 115 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA</i>	<i>225</i>
<i>FIGURA NRO. 116 DIAGRAMA DE COLABORACIÓN – FA1 VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA....</i>	<i>226</i>
<i>FIGURA NRO. 117 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – VALIDAR ACCESO</i>	<i>227</i>
<i>FIGURA NRO. 118 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – LISTAR EXPEDIENTE</i>	<i>228</i>
<i>FIGURA NRO. 119 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – REGISTRAR EXPEDIENTE.....</i>	<i>229</i>
<i>FIGURA NRO. 120 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO</i>	<i>230</i>
<i>FIGURA NRO. 121 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA</i>	<i>231</i>
<i>FIGURA NRO. 122 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – VISUALIZAR RUTA.....</i>	<i>232</i>
<i>FIGURA NRO. 123 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – ADJUNTAR DOCUMENTO</i>	<i>233</i>
<i>FIGURA NRO. 124 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS</i>	<i>234</i>
<i>FIGURA NRO. 125 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO.....</i>	<i>235</i>
<i>FIGURA NRO. 126 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – MANTENER AUXILIAR COACTIVO</i>	<i>236</i>
<i>FIGURA NRO. 127 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – REGISTRAR COSTAS PROCESALES.....</i>	<i>237</i>
<i>FIGURA NRO. 128 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – MANTENER COSTAS PROCESALES.....</i>	<i>238</i>
<i>FIGURA NRO. 129 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – CALIFICAR VALORES.....</i>	<i>239</i>
<i>FIGURA NRO. 130 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – GESTIONAR EXPEDIENTES</i>	<i>240</i>
<i>FIGURA NRO. 131 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – GENERAR DOCUMENTO.....</i>	<i>241</i>
<i>FIGURA NRO. 132 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – LISTAR DOCUMENTOS EMITIDOS</i>	<i>242</i>
<i>FIGURA NRO. 133 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES – VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA</i>	<i>243</i>
<i>FIGURA NRO. 134 DIAGRAMA WAE: VALIDAR ACCESO.....</i>	<i>245</i>
<i>FIGURA NRO. 135 DIAGRAMA WAE: LISTAR EXPEDIENTE.....</i>	<i>246</i>
<i>FIGURA NRO. 136 DIAGRAMA WAE: REGISTRAR EXPEDIENTE</i>	<i>247</i>
<i>FIGURA NRO. 137 DIAGRAMA WAE: DERIVAR EXPEDIENTE A USUARIO</i>	<i>248</i>
<i>FIGURA NRO. 138 DIAGRAMA WAE: DERIVAR EXPEDIENTE A ÁREA.....</i>	<i>249</i>
<i>FIGURA NRO. 139 DIAGRAMA WAE: VISUALIZAR RUTA</i>	<i>250</i>
<i>FIGURA NRO. 140 DIAGRAMA WAE: ADJUNTAR DOCUMENTO.....</i>	<i>251</i>
<i>FIGURA NRO. 141 DIAGRAMA WAE: VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS.....</i>	<i>252</i>
<i>FIGURA NRO. 142 DIAGRAMA WAE: REGISTRAR AUXILIAR COACTIVO</i>	<i>253</i>
<i>FIGURA NRO. 143 DIAGRAMA WAE: MANTENER AUXILIAR COACTIVO</i>	<i>254</i>
<i>FIGURA NRO. 144 DIAGRAMA WAE: REGISTRAR COSTAS PROCESALES</i>	<i>255</i>
<i>FIGURA NRO. 145 DIAGRAMA WAE: MANTENER COSTAS PROCESALES</i>	<i>256</i>
<i>FIGURA NRO. 146 DIAGRAMA WAE: CALIFICAR VALORES</i>	<i>257</i>

<i>FIGURA NRO. 147 DIAGRAMA WAE: GESTIONAR EXPEDIENTES</i>	258
<i>FIGURA NRO. 148 DIAGRAMA WAE: GENERAR DOCUMENTO</i>	259
<i>FIGURA NRO. 149 DIAGRAMA WAE: LISTAR DOCUMENTOS EMITIDOS</i>	260
<i>FIGURA NRO. 150 DIAGRAMA WAE: VISUALIZAR ESTADO DE CUENTA</i>	261
<i>FIGURA NRO. 151 MODELO CONCEPTUAL</i>	262
<i>FIGURA NRO. 152 MODELO LÓGICO DE BD</i>	263
<i>FIGURA NRO. 153 DIAGRAMA FÍSICO DE BD</i>	264
<i>FIGURA NRO. 154 DIAGRAMA DE COMPONES DEL SISTEMA</i>	265
<i>FIGURA NRO. 155 DIAGRAMA DE DESPLIEGUE DEL SISTEMA</i>	266

RESUMEN

La presente investigación detalla el desarrollo e implementación de un sistema web para el proceso de cobranza en la subgerencia de Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huaral.

La situación anterior, el proceso de cobranza coactiva no se realizaba de forma eficiente, existía demora en la emisión de las Resoluciones de Ejecutoria Coactiva (REC), al generar las resoluciones manualmente con el apoyo de hojas de cálculo (Excel) y los formatos emitidos en Word, por tanto, al existir una demora no se estaba realizando las notificaciones a los contribuyentes por consiguiente no se recaudaba eficazmente de acuerdo a lo previsto.

El objetivo del estudio es determinar la influencia de un Sistema Web para el proceso de cobranza en la subgerencia de Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huaral., teniendo en cuenta los objetivos específicos para la realización de dicho sistema. El sistema web es desarrollado con la metodología RUP con motor de Base de Datos PostgreSQL para de esta manera automatizar este proceso, desde la generación del expediente coactivo, emisión de las resoluciones hasta el cierre del expediente.

Se empleó la investigación aplicada, experimental y como diseño de investigación se escogió el pre-experimental. En donde se tomó como indicadores el porcentaje de recaudación por cobranza coactiva que fue para una muestra de 128 recibos; para el indicador Eficacia de la cobranza coactiva, se tomaron 51 recibos, utilizando las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Prueba de Rangos con signo de Wilcoxon para la validación de hipótesis propuestas en ambos indicadores. Finalmente se demostró que el Sistema Web mejoró el proceso de cobranza en la subgerencia de Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huaral debido a que se logra un aumento de 6% en el porcentaje de recaudación por cobranza coactiva y 21% en Eficacia de la cobranza coactiva para el proceso de cobranza en la subgerencia de Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huaral

Palabras Claves: Sistema Web, Proceso de Cobranza, RUP, Cobranza Coactiva

ABSTRACT

This research develops the development and implementation of a web system for the collection process in the Coercive Execution subculture of the Provincial Municipality of Huaral.

The previous situation, the coercive collection process was not carried out efficiently, demonstration of existence in the issuance of resolutions of Coercive implementation (REC), generation of manual resolutions with the support of spreadsheets (Excel) In Word, therefore, having a delay, The taxpayers were not being notified, therefore, the collection was being done efficiently as planned

The purpose of this study is to determine the influence of a Web System for the collection process in the Coercive Execution subculture of the Provincial Municipality of Huaral, taking into account the specific objectives for the accomplishment of this system. The system is developed with the RUP methodology with the PostgreSQL Database engine in order to automate this process, from the generation of the coercive file, issuance of the resolutions until the ending of the file. Applied and experimental research is used as the experimental design, which is the pre-experimental which shows how the percentage of collection receivable coincides with the sample of 128 receipts. For the indicator Effectiveness of coercive coaction, 51 receipts were taken, using the Kolmogorov-Smirnov tests and Wilcoxon Signed Rank Test for the validation of hypotheses proposed in both indicators.

Finally, it was demonstrated that the Web System improved the collection process in the deputy management of Coercive Execution of the Provincial Municipality of Huaral due to 6% increase in the percentage of collection by coerced collection and 21% in Efficiency of collection Coercive for the collection Process In the Deputy Management of Coercive Execution of the Provincial Municipality of Huaral.

Keywords: Web System, Collection Process, RUP, Coactive Collection