



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE
INFORMACIÓN Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA DEL
IMPUESTO PREDIAL MUNICIPALIDAD DE SATIPO- 2020**

PRESENTADA POR
SANTIAGO CORDOVA QUISPE

ASESORA

ANA MARIA ANGELES LAZO

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN POSGRADO**

**"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE
INFORMACIÓN Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO
PREDIAL MUNICIPALIDAD DE SATIPO- 2020"**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
SANTIAGO CORDOVA QUISPE**

**ASESOR:
DRA. ANA MARIA ANGELES LAZO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por ser el principal motor en mi vida, y a mis padres por haberme motivado para alcanzar mis objetivos y darme la mejor de las herencias, que es la educación, y por ser mi guía en cada decisión.

A mis hijos Édison, José Luis, Katherin y especialmente a mi compañera esposa, por ser mi fortaleza y darme su apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos.

A mis Asesores por su gratitud eterna, apoyo y por encaminarme para ser cada vez mejor.

Santiago Cordova Quispe

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo agradecimiento a mis profesores y asesores en el desarrollo de mi proyecto, y sobre todo la Dra. **ANA MARIA ANGELES LAZO** por su paciencia y guía en la elaboración de la presente investigación, por saciar cada una de mis dudas.

Y a Dios por hacer posible el cumplimiento de mi mayor meta, y por mostrarme su mano, cada vez que lo he necesitado.

Santiago Cordova Quispe

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCION.....	12
CAPITULO I MARCO TEORICO.....	21
1.1 Antecedentes de la investigación.....	21
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	21
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	23
1.2 Bases teóricas.....	24
1.2.1 Gestión del talento humano.....	24
1.3 Definición de términos básicos.....	31
CAPITULO II HIPOTESIS Y VARIABLES.....	33
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada.....	33
2.1.1 Hipótesis principal.....	33
2.1.2. Hipótesis específicas.....	33

2.2 Variables y definición operacional.....	34
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 Diseño metodológico.....	37
3.2 Diseño muestral	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra.....	37
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	38
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	39
3.5. Aspectos éticos.....	39
CAPITULO IV RESULTADOS.....	40
CAPITULO V DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	35
Tabla 3 Grado de relación según coeficiente de correlación.....	38
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad Gestión del talento humano	40
Tabla 5 Prueba de hipótesis general.....	41
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 1	42
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 2.....	43
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 3.....	44
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 4.....	44
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 5.....	45
Tabla 11 Resultado estadístico descriptiva de las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo.....	46
Tabla 12 Resultado estadístico descriptiva; Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución	47
Tabla 13 Resultado estadístico descriptiva: Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar	48
Tabla 14 Resultado estadístico descriptiva: Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente	49
Tabla 15 Resultado estadístico descriptiva: Las pruebas de selección de personal son oportunas.....	50
Tabla 16 Resultado estadístico descriptiva: Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo.....	51
Tabla 17 Resultado estadístico descriptiva: Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos .	52

Tabla 18 Resultado estadístico descriptiva: Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el puesto de trabajo a ocupar	53
Tabla 19 Resultado estadístico descriptiva: Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo con el puesto de trabajo a ocupar	54
Tabla 20 Resultado estadístico descriptiva: Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc.....	55
Tabla 21 Resultado estadístico descriptiva: Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño	56
Tabla 22 Resultado estadístico descriptiva: Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades.....	57
Tabla 23 Resultado estadístico descriptiva: Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación	58
Tabla 24 Resultado estadístico descriptiva: La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores	59
Tabla 25 Resultado estadístico descriptiva: Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc.	60
Tabla 26 Resultado estadístico descriptiva: Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales	61
Tabla 27 Resultado estadístico descriptiva: Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar.....	62
Tabla 28 Resultado estadístico descriptiva: Cuenta con todos los recursos para realizar las labores cotidianas	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 De la educación a la teoría del capital humano.....	25
Figura 2 Ingresos futuros de acuerdo a la edad y años de educación	27
Figura 3 Componentes del capital humano.....	28
Figura 4 Las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo.....	46
Figura 5 Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución	47
Figura 6 Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar.....	48
Figura 7 Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente	49
Figura 8 Las pruebas de selección de personal son oportunas	50
Figura 9 Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo.....	51
Figura 10 Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos.....	52
Figura 11 Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el puesto de trabajo a ocupar	53
Figura 12 Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo con el puesto de trabajo a ocupar	54
Figura 13 Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc	55

Figura 14 Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño	56
Figura 15 Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades	57
Figura 16 Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación	58
Figura 17 La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores	59
Figura 18 Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc.	60
Figura 19 Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales	61
Figura 20 Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar	62
Figura 21 Cuenta con todos los recursos para realizar las labores cotidianas.....	63

RESUMEN

La presente tesis titulada GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y FISCALIZACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL MUNICIPALIDAD DE SATIPO- 2020, tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión de talento humano influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020.

El método de la investigación fue no experimental de diseño es descriptivo - correlacional transaccional o transversal, la muestra estuvo determinada por 107 colaboradores de la Municipalidad en estudio.

Se concluyó que La gestión del talento humano influye directamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020, quedo aceptada al obtenerse una influencia positiva considerable de Pearson de 0.639.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Sistema de Fiscalización tributaria, reclutamiento, selección, incorporación, capacitación y retención del talento humano.

ABSTRACT

The present thesis titled MANAGEMENT OF HUMAN TALENT IN THE INFORMATION SYSTEM AND TAX AUDIT OF PROPERTY TAX MUNICIPALITY OF SATIPO- 2020, had the general objective of determining how the management of human talent influences the information system of the tax inspection of the property tax, provincial municipality of Satipo, 2020.

The research method was non-experimental, its design is descriptive - transactional or cross-correlational, the sample was determined by 107 collaborators from the Municipality under study.

It was concluded that the management of human talent directly influences the tax control system of the property tax of the provincial municipality of Satipo, 2020, it was accepted by obtaining a considerable positive influence from Pearson of 0.639.

Keywords: Human talent management, Tax Control System, recruitment, selection, incorporation, training and retention of human talent.

INTRODUCCION

Descripción de la realidad problemática

En el contexto actual nacional e internacionalmente se tiene gran interés de mejorar la Gestión Pública, para manejar apropiadamente todos los recursos ya sea humanos, económicos y financieros.

En nuestro país, específicamente en la Municipalidad Provincial de Satipo, no es ajeno de esta realidad en los problemas de una mala Gestión Pública, especialmente en la Gestión de Talento Humano en el Sistema de Información de la Fiscalización Tributaria del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Satipo, es necesario implantar alternativas más eficientes para optimizar la gestión en la Municipalidad Provincial de Satipo.

La Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo, tiene la función de registrar los predios, identificar a los contribuyentes y fiscalizar la evasión tributaria para que sean notificados y exigidos los pagos en forma coactiva. La evasión e incumplimiento del pago tributario del Impuesto Predial, es una problemática local, los contribuyentes tienen la mala práctica de incurrir en la evasión tributaria que se define como el incumplimiento que tienen los contribuyentes en relación a sus obligaciones. La evasión puede ser considerada como un índice de la corrupción tributaria; es por ello que el contribuyente al dejar de tributar o pagar menos, está cometiendo un delito fiscal. (Solorzano, 2011).

Esta situación tiene una afanosa tenencia a no efectuar sus pagos tributarios de manera voluntaria y correcta, pues esperan que sea bajo presión, se puede decir que existe una cultura tributaria débil, ineficiente, y es porque muchas veces se desconocen los deberes tributarios, debido que los contribuyentes no determinan el valor real correspondiente a la función social del tributo y el insuficiente nivel

de conocimiento tributario. Además, no se comprometen en la participación ciudadana; pues depende de ellos ya que tienen un papel protagónico para recaudar el tributo y la colaboración en el desarrollo de esta provincia de Satipo.

En la provincia de Satipo, muchos de los contribuyentes tienen la creencia de que pasado algunos años la deuda automáticamente se prescriben, extinguen o anulan, o que al fallecer el titular del predio esta deuda se anula y queda saldada; por lo cual en el municipio de Satipo se busca que el contribuyente sea consciente y que tenga en claro que debe existir un control a medida que se va educando respecto a la cultura tributaria frente al pago del impuesto predial, por otro lado, se informa de las diferentes acciones que el contribuyente busca para evadir y poder corregirlo, indicándoles el uso del dinero provenientes del pago del impuesto predial.

A todo ello existe parte de las autoridades encargadas de la Sub Gerencia de fiscalización tributaria, que no están capacitadas para asumir como fiscalizadores de trabajo en campo, existe escaso profesionalismo, especialización, compromiso suficiente para afrontar este tipo de problema y poder desempeñar un rol certero para el bien de su institución, muchas veces por que las autoridades que ingresan no están preparadas y desconocen todo lo referente al tema de fiscalización tributaria, una vez adentro se ven envueltos en contratar amistades en cargos sin experiencia y mucho menos los capacitan para que puedan ejercer una buena labor.

La gestión de fiscalización tributaria de la Municipalidad de Satipo es deficiente, debido a la escasez de interconexión con la tecnología que aún no es implementada en la Gerencia de Rentas y Catastro, debido que no cuentan con datos actualizados de predios urbanos y rústicos – catastro, y en la Provincia de

Satipo cada vez más crece y aumentan zonas urbanas aprobadas por las habilitaciones urbanas que no están registradas, y existe predios que están empadronados a los cuales no se les modifica en el sistema SIAF RENTAS – MEF, y por ende no realizan sus pagos de acuerdo al valor del predio debido que no se les ha fiscalizado en su oportunidad.

En la municipalidad provincial de Satipo se debe planificar en incrementar los niveles de recaudación y crecimiento de la base del universo de los contribuyentes, para seguir recaudando en el futuro. En la mayoría de los predios son gente adulta, y los jóvenes con posibilidades de pago están al margen de toda esta problemática, porque no tienen ni la mínima idea de lo que es o significa la obligación tributaria y esto es un problema a futuro, lo que justifica que no hay el mínimo interés por tener una nueva cultura de la recaudación tributaria por el impuesto predial.

En los últimos años, el Perú ha emprendido un importante proceso de descentralización, que ha cobrado mayor relevancia a partir de la década pasada con la promulgación de leyes como la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, que incluyó una mejor normatividad en el ámbito de los gobiernos locales en lo que respecta a su organización, estructura competencias y funciones; la Ley de Tributación Municipal, la cual en su marco normativo tributario y en los últimos años con la implementación del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, busca aumentar la recaudación de impuesto predial. A pesar de que se han realizado esfuerzos por incrementar los niveles de recaudación de impuestos de las municipalidades, con una mejor normatividad e instrumentos como el plan mencionado, la gran mayoría de municipalidades aún depende de manera importante de las transferencias que reciben principalmente

por concepto de FONCOMUN, canon y regalías, viéndose beneficiadas en mayor medida las municipalidades del país que poseen un mayor stock de recursos naturales. Dada la importante dependencia de recursos transferidos del Gobierno Central, la recaudación de impuestos a nivel municipal en muchos casos pasa a un segundo plano y tiene una importancia reducida dentro de los ingresos de las municipalidades. (De los Ríos, 2017, págs. 1-2).

La falta del presupuesto en la municipalidad de Satipo no ha permitido que se implementen sistemas de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de obligaciones tributarias Municipales, siendo necesario plantear estrategias que conlleven a optimizar la recaudación tributaria del impuesto predial.

Se tiene conocimiento que, en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo, la sub Gerencia de fiscalización tributaria incide en la recaudación del impuesto predial, a través de la problemática que a continuación se describe:

- Existen ocasiones en que los empleados de la Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria, desconocen o realizan una interpretación errónea de las normas tributarias.
- Deficiente planeamiento estratégico de fiscalización tributaria.
- El Uso inadecuado del módulo de Fiscalización Tributaria y Catastro Urbano SIAF Rentas GL de la municipalidad Provincial de Satipo, no son operados por personal especializado.
- Los contribuyentes no aprovechan al máximo, las bondades de los beneficios tributarios.
- La inspección tributaria, es muy desorganizada debido a la carencia del personal especializada en la programación que implementa.

- Deficiente seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias prediales.
- Falta actualización de un sistema automatizado catastral de los predios urbanos y rurales, que permita un eficiente control tributario.
- Dificultades para identificar con facilidad la dirección del predio, debido a que no se cuenta con catastro urbano desactualizado desde el año 2015, que se elaboró vía convenio con COFOPRE.
- Manejo inadecuado por el personal contratado las características de construcción, las tablas de depreciación, antigüedad y estado de conservación de los predios.

De esta manera, se evidencia que existe una preocupación latente en la Municipalidad provincial de Satipo, por el aumento de la recaudación del impuesto predial, encontrándose básicamente la existencia de un conjunto de causas y factores de nivel macro que concluyen para que la fiscalización sea un tanto ineficiente, a pesar que la Sub gerencia de fiscalización por más que hace su mejor esfuerzo para ejecutar una adecuada fiscalización tributaria a los propietarios para el cobro del predio, se ve en la necesidad de estar sujeta al desempeño del recurso humano y sistema de información catastral, que muchas veces no ejerce su función de manera pertinente y estrictamente de acuerdo a la normatividad tributaria, eliminando algunos procedimientos y dando facilidades de maneras no previstas en la normatividad.

Formulación de problema

Problema principal

¿De qué manera la gestión del talento humano influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020?

Problemas específicos

1 ¿De qué manera el reclutamiento de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?

2 ¿De qué manera la selección de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?

3 ¿De qué manera la incorporación de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?

4 ¿De qué manera la capacitación de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?

5 ¿De qué manera la retención de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?

Objetivos de la investigación

Objetivo Principal

Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Objetivos Específicos

1.-Determinar de qué manera el reclutamiento de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

2.- Determinar de qué manera la selección de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

3.- Determinar de qué manera la incorporación de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

4.- Determinar de qué manera la capacitación de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

5.- Determinar de qué manera la retención de personal influye en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Importancia de la investigación

La investigación será una fuente de consulta para la comunidad estudiosa porque se realizó de manera práctica, con el uso de un lenguaje claro y sencillo con la finalidad que empresarios, estudiantes, investigadores y público en

general, comprendan sobre la gestión del talento humano y fiscalización tributaria en la recaudación del impuesto predial en una entidad del Estado como la municipalidad provincial de Satipo. El trabajo de investigación es importante porque aporta elementos teóricos vigentes sobre las variables de estudio, mediante un lenguaje sencillo, pero de significado relevante por lo que representa su aplicación en la municipalidad en estudio y demás municipalidades.

El estudio se realizó en base a una serie de estadísticas, informes etc., permitiendo conocer la labor que ejecuta el ente administrador de impuestos Municipalidad provincial de Satipo, las facultades que le brinda el gobierno y también el tipo de sanciones que se aplican según ley, basado en la gestión del talento humano. La Municipalidad provincial de Satipo para administrar tributos se rige en varias leyes, como por ejemplo la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, Código Tributario Decreto Supremo 133-2013 y la Ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N° 776, para lo cual se efectuó del tipo cuantitativo con un diseño no experimental, aplicado a una población de 107 colaboradores de la municipalidad provincial de Satipo.

La investigación fue viable porque es un tema relevante para las próximas investigaciones que se realice en la gestión municipal y también porque se tiene la facilidad de realizar la investigación en la municipalidad provincial de Satipo, debido a que efectuó labores de manera dependiente en la mencionada institución en el área de contribuciones y además se cuenta con la autorización del alcalde.

En el capítulo primero, el marco teórico, se han analizado los antecedentes de la investigación con artículos científicos de nivel internacional y nacional, bases

teóricas basados en el capital humano y la experiencia laboral y los sistemas de información y su incidencia en la competitividad de las empresas en donde se valida que las salidas de los sistemas de información internos influyen de manera positiva sobre la competitividad. Segundo capítulo hipótesis y variables se ha considerado que las dimensiones del reclutamiento, selección, incorporación, capacitación y retención de la gestión del talento humano influye directamente en el sistema de información y fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020. En el capítulo tercero metodología de la investigación, sobre diseño metodológico, se ha precisado la muestra de 107 trabajadores de las áreas funcionales de gerencia de rentas, Administración, informática y presupuesto a los que se le aplicó el cuestionario de gestión de talento humano y sistema de información y fiscalización tributaria, quienes respondieron el cuestionario respectivo en las dos variables, habiéndose utilizado como técnica para la recolección de datos, la encuesta, de tipo cualitativa no experimental. capítulo cuarto resultados, se presenta los resultados de la investigación realizada, considerando las respuestas a las preguntas del cuestionario, de gestión de talento humano y sistema de información y fiscalización tributaria que tiene una influencia positiva considerable de 0.639. En el capítulo quinto se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones, donde se pudo concluir que, existe relación significativa entre, la gestión de talento humano y sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Satipo.

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Sarmiento (2017) el objetivo fue identificar cómo se relacionaba las variables talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de un centro de estudios de enseñanza superior. La metodología fue un estudio de campo aplicando encuestas al personal y directivos aplicando el método de análisis y la investigación descriptiva, siendo la muestra de 235 colaboradores. Concluyendo la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral evidenciando que al evaluar el desempeño existía un alto índice de insatisfacción laboral.

Escobar, J (2017) su objetivo fue analizar la gestión del talento humano y su impacto con la productividad en una empresa agraria ecuatoriana. En el aspecto metodológico fue del tipo mixto enfocado de manera explicativa y correlacional siendo aplicado a una muestra de 24 trabajadores, empleándose encuestas y entrevistas, siendo la prueba estadística aplicada para contrastar las hipótesis el chi cuadrado. La conclusión fue que existía una relación entre las variables planteadas, demostrando que el gestionar el talento humano mejoraba la productividad de los trabajadores, para lo cual se debía de dar cumplimiento a los reglamentos y normas relacionadas con el aspecto laboral.

Quezada (2017) el objetivo fue determinar en los procesos aislados como afectaban la motivación y capacitación para promover la productividad y el desempeño laboral en el personal que laboraba en el área administrativa.

En el aspecto metodológico fue del tipo mixto aplicándose encuestas y entrevistas a 10 trabajadores. Concluyendo que el problema era la falta de motivación y capacitación que generaban efectos en la productividad y bajo desempeño laboral en una empresa.

Ferreira (2016), su objetivo fue realizar el diseño para un sistema de gestión del talento humano para prevenir riesgos laborales y mejorar la seguridad y salud ocupacional en una empresa. El aspecto metodológico fue un estudio descriptivo y explicativo, el tipo de investigación fue mixta, donde la recolección de datos fue mediante una entrevista estructurada (cualitativo) al gerente general de la empresa Prevemedic SA, y un cuestionario (cuantitativo) de 32 preguntas aplicando la metodología de Eficacia Organizacional a una muestra de 21 colaboradores. Como conclusión fue que se evidenció que no existía los procesos documentados y estructurados respecto del talento humano dificultando la gestión y el desarrollo del personal, porque no existía una persona responsable de ello.

Alava y Gómez (2016) el objetivo fue analizar cómo los subsistemas del talento humano influían en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental en Ecuador. En lo metodológico el tipo de estudio fue descriptivo, fue del tipo mixto, la muestra fue a 140 servidores públicos, aplicándose un análisis bivariado. Concluyendo que existía una influencia de los subsistemas del talento humano y el desempeño laboral, logrando evidenciar una ligera insatisfacción del clima laboral por las deficiencias al seleccionar y capacitar personal.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Zagastizabal, L (2018) su objetivo fue el analizar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro hospitalario en Huamanga. El tipo de investigación fue cuantitativa, demostrando la existencia de la relación de las dos variables planteadas mediante el coeficiente valor de $\tau_B = 0,653$; además comprobaron que la selección de personal y el desempeño laboral se relacionaban habiendo obtenido un coeficiente valor de $\tau_B = 0,690$; la capacitación laboral y la evaluación de personal se relacionaban con el desempeño laboral siendo demostrados con el coeficiente $\tau_B = 0,622$ y $0,579$ respectivamente.

Valentín (2017) su objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud. El aspecto metodológico fue del tipo cuantitativo mediante un diseño no experimental y transversal y del tipo explicativo, aplicando a una muestra de 160 trabajadores, aplicando la prueba del chi cuadrado. Concluyendo que existía un nivel alto de influencia entre las variables, donde el autor recomienda el fortalecimiento de los procesos de incorporación, capacitación, evaluación e incentivos.

Casahuillca (2016), el objetivo fue conocer la relación del moobing y el desempeño laboral en un centro de salud, siendo en lo metodológico del tipo cuantitativa con un diseño no experimental y des tipo descriptivo aplicado a 61 colaboradores tanto nombrados como contratados. Concluyendo que existe una relación inversa y significativa entre el mobbing y el desempeño laboral, alcanzando un nivel medio en cuanto a la productividad y en el aspecto motivacional era bajo por las formas de hacer

el mobbing por ser su aplicación en el centro de salud de manera horizontal, lo que representaba un hostigamiento entre colegas y hacia el personal subordinado.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Gestión del talento humano

Las entidades según Werther y Davis (2008) forman un sistema para gestionar el talento humano relacionado con las capacidades o competencias laborales. Alles (2007) sostiene que, el talento humano comprende las capacidades, el compromiso y la ejecución de actividades, expresando el desempeño laboral. Por otro lado, para Bohlander et al (2018) la gestión del capital humano tiene que alinearse con los objetivos estratégicos de la organización permitiendo el desarrollo del conocimiento y la transferencia entre empleados.

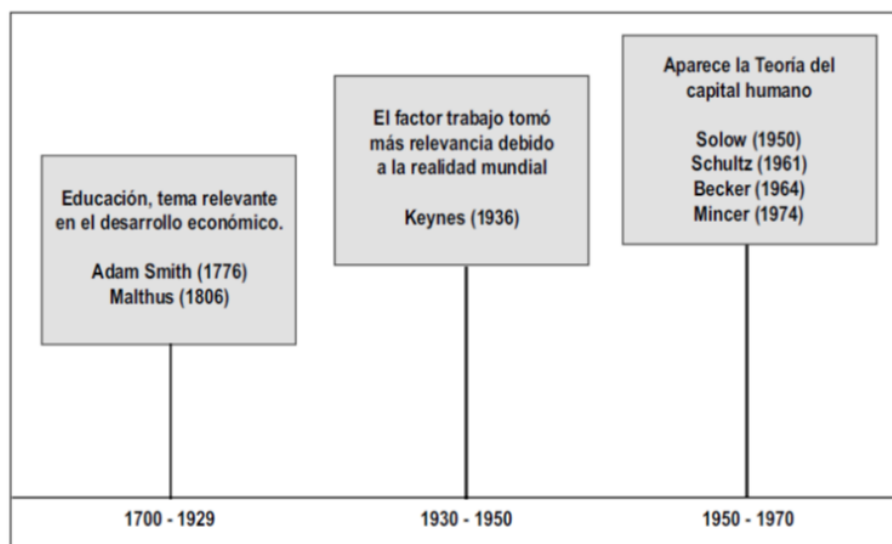
Revisando la literatura, el autor Fayol citado por Chiavenato (2006) sostuvo que reclutar, formar al personal y constituir un cuerpo social, son funciones del administrador, y se relaciona con el mando. Sin embargo, Porter citado por Chiavenato (2006) relacionaba la ventaja competitiva que debe desarrollar el área de recursos humanos de una empresa.

En este sentido, Barney, Wright, McMahan y McWilliams citados por Vargas (2008), entre los años 1994 y 1998 sostienen que la teoría de los recursos y capacidades, son la propuesta fundamentada en las capacidades, deduciendo que gestionar el recurso humano permite tener una ventaja competitiva y a la vez sostenible.

Las actividades de la gestión de talento humano favorecen al aumento de productividad a través de la caracterización de estrategias para alcanzar las metas de la organización, y de manera indirecta alcanzar la calidad laboral de los empleados (Werther & Davis, 2008).

Para Bohlander et al (2018) administrar el recurso humano requiere de la comprensión del colaborador por parte de los gerentes y empresarios, considerando que una correcta gestión del talento humano permite alcanzar el éxito en una organización. Alles (2014) las funciones y responsabilidades del departamento de recursos humanos es el servicio a la actividad principal debiendo ser medida en función al valor del servicio en cuestión. Algunas de las teorías asociadas del capital humano se pueden apreciar en la figura1.

Figura 1 De la educación a la teoría del capital humano
De la educación a la teoría del capital humano



Nota: Cardona, Montes, Vásquez, Villegas y Brito (2007). Cuaderno de Investigación Capital Humano: una mirada desde la Educación y la experiencia Laboral.

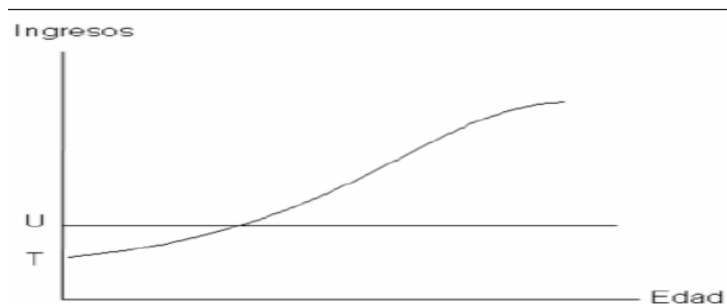
La gestión de talento humano inicialmente solo se enfocaba en evaluar cómo se ejecutaban las actividades de los empleados, de acuerdo al análisis de Ramírez et al (2019) en Perú se ha implementado en las entidades como una estrategia de acompañamiento al personal, indemnización y políticas de retención.

Por lo tanto, la gestión del talento humano reconoce la manera de implementar los procesos del personal, tomando las decisiones organizacionales, adecuando las prácticas a través de estructuras de control que contribuyan a la capacitación de las personas, adaptándose a los desafíos del mercado laboral, Ramírez et al (2019).

Por otro lado, Becker, Murphy y Tamura citado por Cardona et al (2007), generaron un análisis intensivo del capital humano y desarrollaron un aporte significativo a una teoría coherente del talento humano, la cual ha sido base de muchas investigaciones empíricas y teóricas. Según Becker, cuando el capital humano aumenta, gracias a la alta inversión en los sectores educativos, el retorno en la inversión de capital humano aumenta hasta que éste crece lo suficiente y encuentra un equilibrio, es decir, se eleva el ingreso per cápita de la sociedad debido a la relación directa con el crecimiento económico y el stock de capital humano. No obstante, una persona racional y bien informada, sólo realizaría una inversión si la tasa esperada de rendimiento fuese superior a la suma de los intereses que proporcionan activos sin riesgo, más las primas de liquidez y riesgo asociadas a la inversión. Becker concluye, que la mayor parte de las inversiones en capital humano elevan las retribuciones a edades avanzadas.

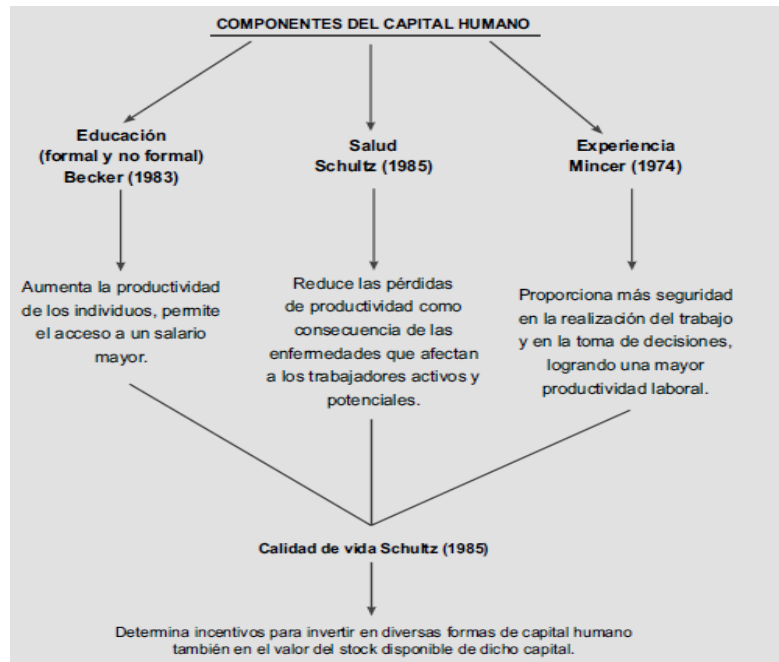
Además, Becker citado por Cardona et al (2007) sostiene que la formación permite incrementar ingresos a futuro, en la figura 2 se aprecia que, de manera independiente de la edad las personas sin formación recibirán retribuciones señalada en la línea horizontal (U) es decir cercana a cero; mientras que las personas con formación percibirán menos retribuciones durante el tiempo de aprendizaje porque los costos de la formación son pagados en ese periodo, pero luego las retribuciones serán altas en edades avanzadas como lo mostrado en la línea (T), donde los ingresos se incrementan con la educación.

Figura 2 Ingresos futuros de acuerdo a la edad y años de educación
Ingresos futuros de acuerdo a la edad y años de educación



Nota: Cardona et al (2007), Cuaderno de Investigación Capital Humano: una mirada desde la Educación y la experiencia Laboral.

Figura 3 Componentes del capital humano.
Componentes del capital humano.



Nota: Cardona et al (2007), Cuaderno de Investigación Capital Humano: una mirada desde la Educación y la experiencia Laboral.

Becker citado por Cardona et al (2007) precisa que la educación general es de gran utilidad para las empresas mientras que la educación específica es el gasto en que incurre un trabajador o la organización quien espera obtener beneficios; pero una persona bien informada invertirá a la espera de que el rendimiento sea superior a la inversión.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2009) la gestión del talento humano es el conjunto de políticas y actividades necesarias para administrar a las personas, como la incorporación, la selección, capacitación, los salarios y la evaluación del desempeño. La administración de la misma se desarrolla a través del reclutamiento, selección, incorporación, capacitación y retención.

1.2.2 Sistema de fiscalización tributaria

La tecnología de información se refiere al soporte y operatividad de los sistemas de información mediante la tecnología empleada en las redes de datos, la fibra óptica, el software, hardware, unidades de almacenamiento, tarjetas inteligentes, etc. En los próximos años las organizaciones cumplirán los siguientes objetivos: a) Automatización en una organización de los procesos operativos b) Suministrar información para la toma de decisiones c) Permitirá lograr ventajas competitivas al implantarse y usarse.

Los sistemas de información según lo Cohen y Asín (2009) presentan las siguientes características:

- Después de implantarse los sistemas transaccionales se introducen llegando a constituir el soporte de la información.
- Permite apoyar a la alta dirección y los mandos intermedios.
- Son amigables y permite su interacción.
- Posibilidad de ser desarrollado por un usuario final sin requerir de programadores y analistas informáticos.

De acuerdo con Arnold y Osorio (1998) la finalidad original de la teoría de general de sistema consiste en promover el desarrollo de terminologías, para describir las características y funciones básicas, diseñar leyes y formalizarlas. La primera formalización se le atribuye a Bertalanffy (1968) fue el pionero al presentar la interrelación de los componentes de un sistema de información. Mason y Mitroff en 1973 señalaban que el sistema de información consiste por lo menos de una persona dentro de un contexto organizacional para generar la solución de problemas.

Por otro lado, Wand y Weber en 1990 señalan que los sistemas permiten modelar el estado y comportamiento en un mundo real. Sin embargo, Andreu Ftal en 1991 consideraba que el sistema de información es el conjunto de procesos que operan con una estructura de datos en base a los requerimientos de una organización y de su estrategia. Davis y Olson (1995) señalaba que era el proceso de información en base a un computador que permite agilizar la toma de decisiones, por su parte Laudon y Laudon en 1996 precisaba que era la totalidad de componentes que se interrelacionaban entre sí para permitir la captura, proceso, almacenamiento y distribución de información para la toma de decisiones.

No obstante, Samuelson en 1997 sostenía que el sistema es la relación entre el factor humano y los materiales que permitía la administración de las operaciones de manera eficiente. Por otro lado, López, Maciá y Delgado (2008) señalan que el sistema de información es la totalidad de los elementos que se interrelacionan para recopilar, procesar y distribuir información para el control de una organización (Comas, Nogueira, & Medina, 2013).

Los sistemas de información para la fiscalización se desenvuelven en un entorno organizacional, tecnológico y coherente con los actores de la administración tributaria. Los avances tecnológicos permiten que los sistemas se adapten a las necesidades de fiscalización, concibiendo nuevas formas de análisis de los contribuyentes (Schutz, 1992).

Por otro lado, Moreno y Rejas (2020) expresa que, el avance tecnológico conduce a la reestructuración de los servicios administrativos, especialmente en la fiscalización tributaria, en la medida que se mejore la comunicación entre los canales digitales entre la Administración Tributaria y los contribuyentes será más fluida.

Como parte de la implementación de la tecnología en los procesos tributarios la SUNAT (2016) aprobó la resolución N°084-2016, esta crea el sistema integrado de expedientes virtuales. El desarrollo de la tecnología condujo a cambios respecto a los procedimientos de fiscalización, sin embargo, la utilización de los canales digitales, solo modifica la forma en la que estos son ejecutados. No obstante, sí ha contribuido a fortalecer los derechos de los contribuyentes como, el acceso a la información pública, secreto profesional, reserva tributaria, y protección de datos personales al alcance de la Administración.

1.3 Definición de términos básicos

Capacitación

Es un proceso educativo de carácter estratégico, mediante el cual el personal adquiere conocimientos y habilidades relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización (Bermúdez, 2015).

Incorporación

Es el proceso de admisión de personas que la entidad contrata y selecciona en el proceso de reclutamiento y selección para cumplir con funciones dentro de la organización (Abril, 2018).

Tecnologías de información

Pfeffer (1996) precisa que son principales fuentes para el desarrollo de una ventaja competitiva y que es sostenible, debido a que permite situar a la organización en una posición privilegiada ante el aprendizaje e innovación.

Reclutamiento

A través de éste, la organización atrae candidatos, funciona de la siguiente manera la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo con la finalidad de atraer candidatos con el perfil requerido (Abril, 2018).

Selección

Proceso mediante el cual la organización elige la persona que mejor satisface los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado (Abril, 2018).

Retención

La retención del talento radica en la satisfacción del personal, eso se logra haciéndolos sentir parte el éxito de la empresa y motivándolos con reconocimiento y buena remuneración (Anaya & Bolaños).

CAPITULO II HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

2.1.1 Hipótesis principal

La gestión del talento humano influye directamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad de Satipo, 2020.

2.1.2. Hipótesis específicas

- El reclutamiento de personal influye directa y significativamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad de Satipo, 2020.
- La selección de personal influye directa y significativamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad de Satipo, 2020.
- La incorporación de personal influye directa y significativamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad de Satipo, 2020.
- La capacitación de personal influye directa y significativamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad de Satipo, 2020.
- La retención de personal influye directa y significativamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad de Satipo, 2020.

2.2 Variables y definición operacional

Variable independiente

X: Gestión del talento humano

Es la totalidad de lineamientos y prácticas que permiten dirigir los aspectos administrativos de los recursos humanos como reclutar, seleccionar, formar, remunerar y evaluar el desempeño (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009)

Variable dependiente

Y: Sistema de fiscalización tributaria

Los avances tecnológicos permiten que los sistemas se adapten a las necesidades de fiscalización, concibiendo nuevas formas de análisis de los contribuyentes (Schutz, 1992). El sistema de información y fiscalización tributaria ha contribuido a fortalecer los derechos de los contribuyentes como, el acceso a la información pública, secreto profesional, reserva tributaria, y protección de datos personales al alcance de la Administración.

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión del Talento Humano	La concepción de valor agregado desde la perspectiva del área de gestión humana.(Becker y Huselid 1999)	La concepción de valor agregado desde la perspectiva del área de gestión humana. Una estrategia de negocios que confíe en las personas como fuente de ventaja competitiva sostenida. Becker y Huselid 1999)	Reclutamiento	Nivel de relación de las acciones con los objetivos estratégicos
				Nivel de diagnóstico situacional para conocer la situación de la institución.
				Nivel de análisis de puestos de trabajo
				Nivel de actualización del sistema de información de personal
			Selección	Nivel de las pruebas de selección de personal
				Nivel de requisitos de las pruebas de selección
				Nivel de estructuras de las entrevistas de selección de personal
			Incorporación	Nivel del proceso de inducción
				Nivel de ayuda profesional para desarrollar capacidades en resolución de problemas
				Nivel de comunicación sobre la evaluación de desempeño
			Capacitación	Nivel de participación en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades.
				Nivel de diagnóstico de necesidades en los puestos de trabajo
				Nivel de expectativas de las capacitaciones
			Retención	Nivel de motivación de los trabajadores a través de incentivos
				Nivel de expectativas profesionales
Nivel de recursos para realizar labores cotidianas				

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Sistema de fiscalización tributaria	Los sistemas de información abarcan un proceso de múltiples pasos denominados ciclo de desarrollo de sistemas de información, (Romero, 2001) también conocido como ciclo de desarrollo de sistemas	Un SI es “conjunto de elementos interrelacionados cuyo cometido es capturar datos, almacenarlos y transformarlos de manera adecuada y distribuir la información obtenida mediante todo el proceso. (Gómez Vietes & Suarez Rey 2012)	Diseño	Nivel de diseño del sistema de información de la municipalidad
				Nivel de desarrollo en programas y equipos de cómputo
				Nivel de diseño técnico del sistema de información
			Implementación	Nivel de generación de documentos de soporte
				Nivel de digitalización de las transacciones en los diferentes sistemas
			Mantenimiento	Nivel del sistema de respaldo
				Nivel de procedimientos de contingencia del sistema
				Nivel de confiabilidad de la información para la toma de decisiones
				Nivel de reportes requeridos para el proceso de toma de decisiones

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

La investigación fue cuantitativa y correlacional, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) permite medir la relación de cada variable por lo cual se somete a pruebas estadísticas las hipótesis planteadas.

El diseño fue no experimental porque no se manipulo las variables ni dimensiones planteadas, por lo cual se aplicó el método inductivo el cual permite obtener conclusiones de acuerdo a premisas particulares.

Se buscó información en artículos científicos, libros, portales webs en relación con las variables de estudio, y se accedió a la información de la Municipalidad debido a la facilidad del investigador por laborar en la entidad en estudio, pero se procedió a solicitar el permiso con el área de recursos humanos para la aplicación del cuestionario validado.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 380 trabajadores del municipio provincial de Satipo, según el cuadro de asignación de personal de la municipalidad.

3.2.2 Muestra

La muestra se define como un subconjunto específico y finito que se extrae de la población accesible (Arias, 2006, pág. 83). Para establecer el tamaño de muestra ha sido primordial aplicar la fórmula de muestreo probabilístico:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (380)(0,1)(0,9)}{[(0,0484)^2 * (380 - 1)] + [(1,96)^2(0,1)(0,9)]} = 107$$

N = 380 trabajadores del municipio provincial de Satipo.

E = 0.0484 Error

Z = 1,96 valor de la normal al 95% de confianza

$p = 0,1$ Probabilidad de que los trabajadores consideren que las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo.

$q = 0,9$ Probabilidad de que los trabajadores consideren que las acciones del personal no guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo.

La muestra estuvo representada por 107 trabajadores del municipio provincial de Satipo, especialmente los que laboran en las áreas funcionales administrativas, así como los que cumplen funciones de recaudación, fiscalización, informática, contabilidad y tesorería de la mencionada municipalidad.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica desarrollada fue la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario con el cual se recabo información en base a las variables y dimensiones planteadas.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento fue validado por tres expertos con grado de Magister, siendo la confiabilidad obtenida con el coeficiente estadístico alfa de cronbach que alcanzo el 0,684 equivalente a una correlación positiva considerable.

Tabla 2 Grado de relación según coeficiente de correlación

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.51 a -0.76	Correlación negativa muy fuerte
-0.11 a -0.50	Correlación negativa considerable
-0.01 a -0.10	Correlación negativa media
0.00	Correlación negativa débil
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Con los datos recabados del instrumento el cuestionario, se procedió a ingresar los datos tabulados al programa de Excel, para luego ser procesados con el programa estadístico SPSS versión 25 que permitió generar la estadística inferencial para la demostración de las hipótesis planteadas mediante la correlación de Pearson.

Para la demostración de las hipótesis, se efectuó la filtración de los datos, agrupando las dimensiones de acuerdo a las preguntas relacionadas, que como indicador sintético es una aproximación empírica al problema de medir el nivel de influencia de una variable o dimensión.

Se utilizará para la encuesta la Escala de Likert que es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos. La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

3.5. Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación fue de acuerdo al reglamento del centro de investigación de la Universidad San Martín de Porres y cuidando la autoría de los autores que permitieron ser la base para el desarrollo de los antecedentes y marco teórico de la investigación.

CAPITULO IV RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la gestión del talento humano y sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad Gestión del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,684	18

Nota. Elaboración propia

Se obtuvo la fiabilidad del instrumento en la muestra de estudio el alfa de Cronbach, para la variable gestión del talento humano se alcanzó un índice de ,684; presentando una fiabilidad considerable del instrumento aplicado.

Hipótesis Principal:

La gestión del talento humano influye directamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Ho: La gestión del talento humano NO influye directamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

H1: La gestión del talento humano influye directamente en el Sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Tabla 4 Prueba de hipótesis general*Prueba de hipótesis general*

		Gestión del talento humano	Sistema de fiscalización tributaria
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	1	,639
	Sig. (bilateral)		,000
	N	107	107
Sistema de fiscalización tributaria	Correlación de Pearson	,639	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	107	107

Nota. SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la correlación de Pearson se aprecia en la tabla 5, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Gestión del talento humano y Sistema de fiscalización tributaria tienen una influencia positiva considerable de 0.639 según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la tabla 3 rango de correlaciones.

Adicionalmente la significancia real es menor que la significancia teórica ($0,000 < 0,05$ con un nivel de aceptación de 95% y un $Z = 1.96$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna H1, probándose como cierta la hipótesis general.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

El reclutamiento de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Ho: El reclutamiento de personal NO influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

H1: El reclutamiento de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1

Prueba de hipótesis específica 1

		Reclutamiento de personal	Sistema de fiscalización tributaria
Reclutamiento de personal	Correlación de Pearson	1	,647
	Sig. (bilateral)		,000
	N	107	107
Sistema de fiscalización tributaria	Correlación de Pearson	,647	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	107	107

Nota. SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la correlación de Pearson se aprecia en la tabla 6, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Reclutamiento de personal y Sistema de fiscalización tributaria tienen una influencia positiva considerable de 0.647, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la tabla 3 rango de correlaciones, por lo que existe una asociación de sentido directo que la aproximación a uno del índice indica una más alta asociación de las variables de estudio.

Hipótesis específica 2

La selección de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2

Prueba de hipótesis específica 2

		Selección de personal	Sistema de fiscalización tributaria
Selección de personal	Correlación de Pearson	1	,672
	Sig. (bilateral)		,000
	N	107	107
Sistema de fiscalización tributaria	Correlación de Pearson	,672	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	107	107

Nota. SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la correlación de Pearson se aprecia en la tabla 7, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Selección de personal y sistema de fiscalización tributaria tienen una influencia positiva considerable de 0.672, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la tabla 3 rango de correlaciones.

Hipótesis específica 3

La incorporación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3

Prueba de hipótesis específica 3

		Incorporación de personal	Sistema de fiscalización tributaria
Incorporación de personal	Correlación de Pearson	1	,520
	Sig. (bilateral)		,000
	N	107	107
Sistema de fiscalización tributaria	Correlación de Pearson	,520	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	107	107

Nota. SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la correlación de Pearson se aprecia en la tabla 8, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Incorporación de personal y sistema de fiscalización tributaria tienen una influencia positiva considerable de 0.520.

Hipótesis específica 4

La capacitación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad de Satipo, 2020.

Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 4

Prueba de hipótesis específica 4

		Capacitación de personal	Sistema de fiscalización tributaria
Capacitación de personal	Correlación de Pearson	1	,748
	Sig. (bilateral)		,000
	N	107	107
Sistema de fiscalización tributaria	Correlación de Pearson	,748	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	107	107

Nota. SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la correlación de Pearson se aprecia en la tabla 9, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Capacitación de personal y sistema de fiscalización tributaria tienen una influencia positiva considerable de 0.748

Hipótesis específica 5

La retención de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020.

Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 5

Prueba de hipótesis específica 5

		Retención de personal	Sistema de fiscalización tributaria
Retención de personal	Correlación de Pearson	1	,774
	Sig. (bilateral)		,000
	N	107	107
Sistema de fiscalización tributaria	Correlación de Pearson	,774	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	107	107

Nota: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la correlación de Pearson se aprecia en la tabla 10, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Retención de personal y Sistema de fiscalización tributaria tienen una influencia positiva muy fuerte de 0.774.

Estadística descriptiva de resultados

Tabla 10 Resultado estadístico descriptiva de las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo

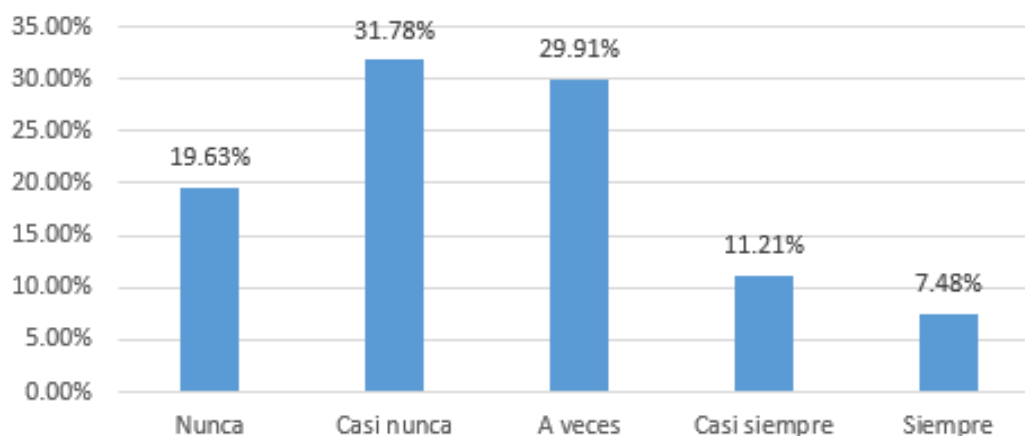
Resultado estadístico descriptiva de las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	21	19.63%	19.63%
Casi nunca	34	31.78%	51.40%
A veces	32	29.91%	81.31%
Casi siempre	12	11.21%	92.52%
Siempre	8	7.48%	100.00%
Total	107	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 4 Las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo

Las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo



Nota. Elaboración propia

De la tabla 10 y la figura 4: Las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo se obtuvo que el 19.63% considera "Nunca", el 31.78% considera "Casi nunca", el 29.91% considera "A veces", el 11.21% considera "Casi siempre" y el 7.48% considera "Siempre".

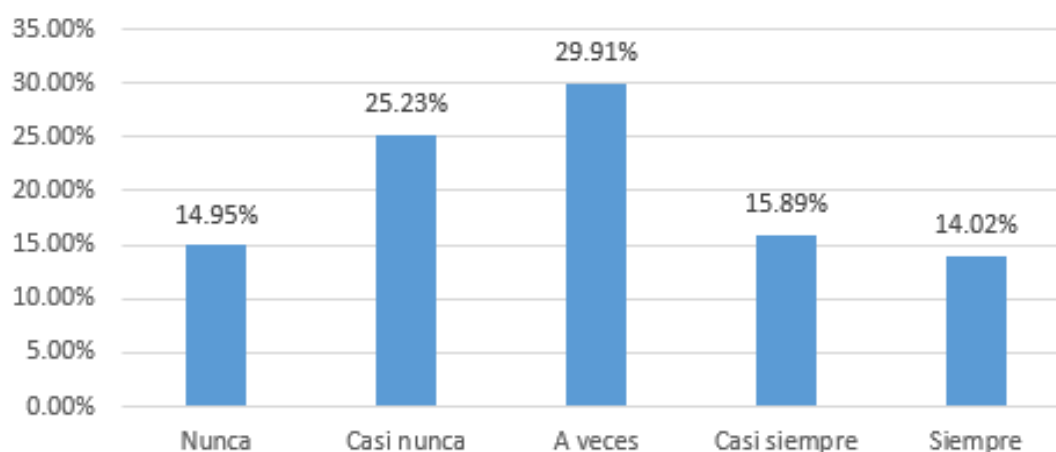
Tabla 11 Resultado estadístico descriptiva; Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución
Resultado estadístico descriptiva; Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	16	14.95%	14.95%
Casi nunca	27	25.23%	40.19%
A veces	32	29.91%	70.09%
Casi siempre	17	15.89%	85.98%
Siempre	15	14.02%	100.00%
Total	107	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 5 Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución

Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución



Nota. Elaboración propia

De la tabla 11 y la figura 5: Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución se obtuvo que el 14.95% considera "Nunca", el 25.23% considera "Casi nunca", el 29.91% considera "A veces", el 15.89% considera "Casi siempre" y el 14.02% considera "Siempre".

Tabla 12 Resultado estadístico descriptiva: Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar

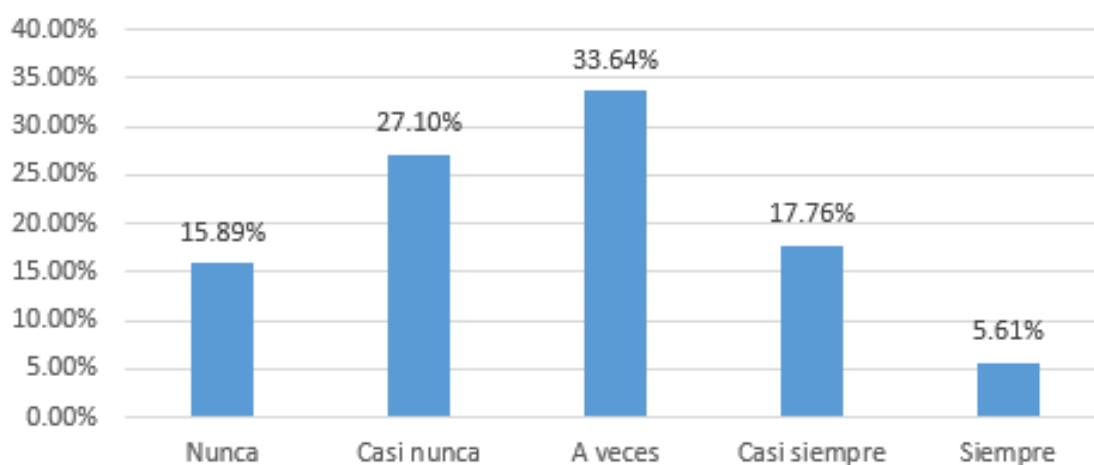
Resultado estadístico descriptiva: Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	17	15.89%	15.89%
Casi nunca	29	27.10%	42.99%
A veces	36	33.64%	76.64%
Casi siempre	19	17.76%	94.39%
Siempre	6	5.61%	100.00%
Total	107	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 6 Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar

Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar



Nota. Elaboración propia

De la tabla 12 y la figura 6: Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar, se obtuvo que el 15.89% considera "Nunca", el 27.10% considera "Casi nunca", el 33.64% considera "A veces", el 17.66% considera "Casi siempre" y el 5.61% considera "Siempre".

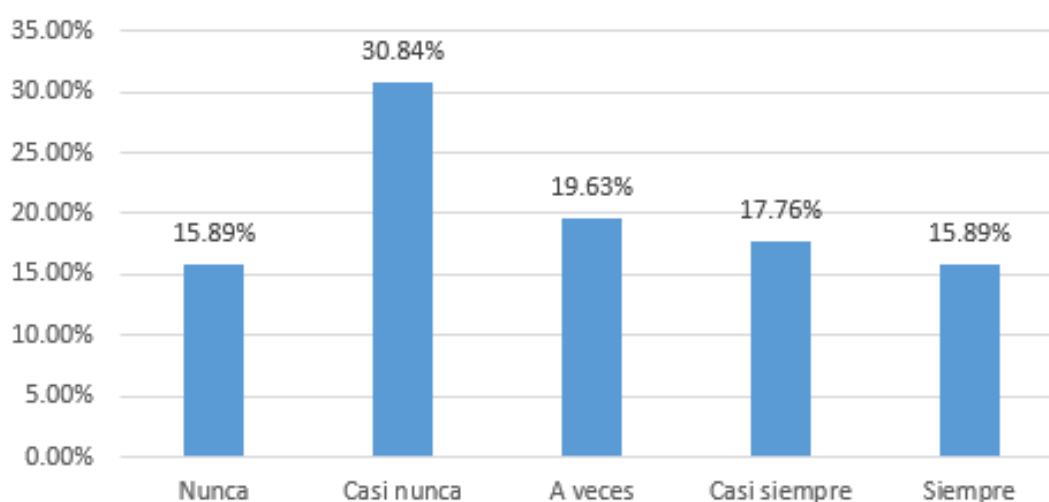
Tabla 13 Resultado estadístico descriptiva: Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente
Resultado estadístico descriptiva: Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	17	15.89%	15.89%
Casi nunca	33	30.84%	46.73%
A veces	21	19.63%	66.36%
Casi siempre	19	17.76%	84.11%
Siempre	17	15.89%	100.00%
Total	107	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 7 Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente

Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente



Nota. Elaboración propia

De la tabla 13 y la figura 7: Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente, se obtuvo que el 15.89% considera "Nunca", el 30.84% considera "Casi nunca", el 19.63% considera "A veces", el 17.76% considera "Casi siempre" y el 15.89% considera "Siempre".

Tabla 14 Resultado estadístico descriptiva: Las pruebas de selección de personal son oportunas

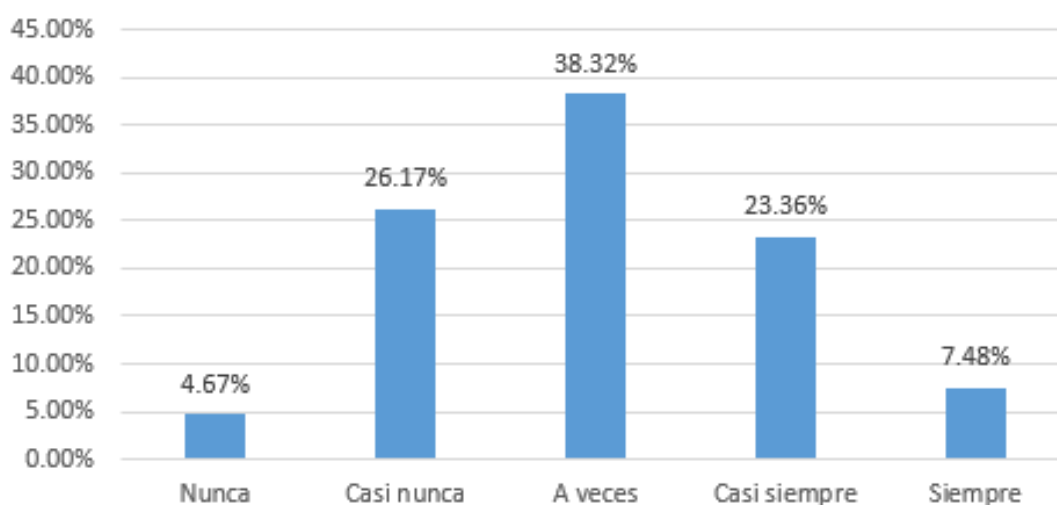
Resultado estadístico descriptiva: Las pruebas de selección de personal son oportunas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.67%	4.67%
Casi nunca	28	26.17%	30.84%
A veces	41	38.32%	69.16%
Casi siempre	25	23.36%	92.52%
Siempre	8	7.48%	100.00%
Total	107	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 8 Las pruebas de selección de personal son oportunas

Las pruebas de selección de personal son oportunas



Nota. Elaboración propia

De la tabla 14 y la figura 8: Las pruebas de selección de personal son oportunas, se obtuvo que el 4.67% considera "Nunca", el 26.17% considera "Casi nunca", el 38.32% considera "A veces", el 23.36% considera "Casi siempre" y el 7.48% considera "Siempre".

Tabla 15 Resultado estadístico descriptiva: Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo

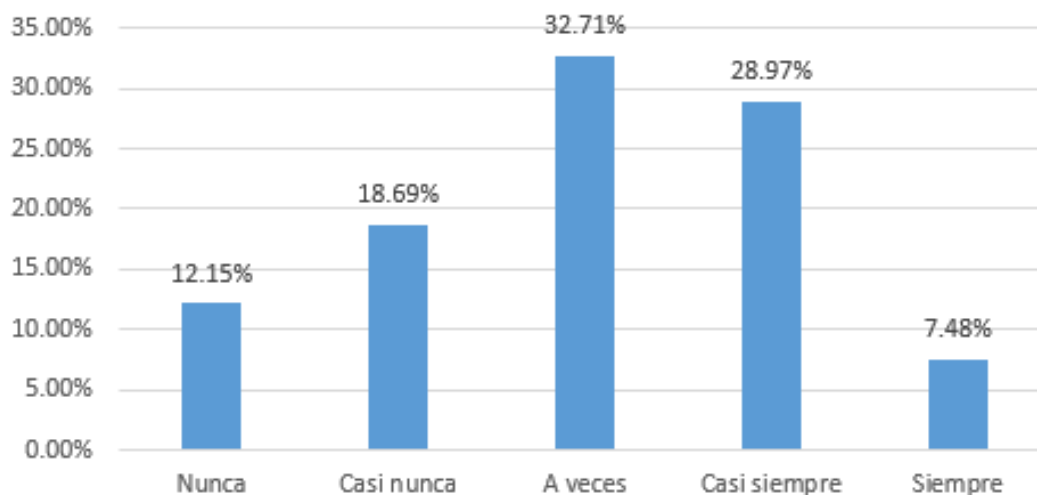
Resultado estadístico descriptiva: Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	13	12.15%	12.15%
Casi nunca	20	18.69%	30.84%
A veces	35	32.71%	63.55%
Casi siempre	31	28.97%	92.52%
Siempre	8	7.48%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 9 Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo

Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo



Nota. Elaboración propia

De la tabla 15 y la figura 9: Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo, se obtuvo que el 12.15% considera "Nunca", el 18.69% considera "Casi nunca", el 32.71% considera "A veces", el 28.97% considera "Casi siempre" y el 7.48% considera "Siempre".

Tabla 16 Resultado estadístico descriptiva: Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos

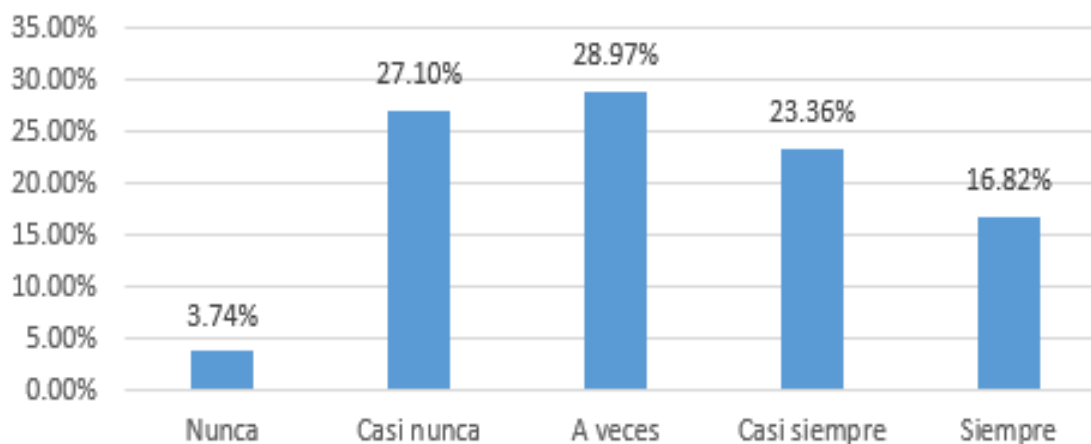
Resultado estadístico descriptiva: Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	3.74%	3.74%
Casi nunca	29	27.10%	30.84%
A veces	31	28.97%	59.81%
Casi siempre	25	23.36%	83.18%
Siempre	18	16.82%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 10 Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos

Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos



Nota. Elaboración propia

De la tabla 16 y la figura 10: Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos, se obtuvo que el 3.74% considera "Nunca", el 27.10% considera "Casi nunca", el 28.97% considera "A veces", el 23.36% considera "Casi siempre" y el 16.82% considera "Siempre".

Tabla 17 Resultado estadístico descriptiva: Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el puesto de trabajo a ocupar

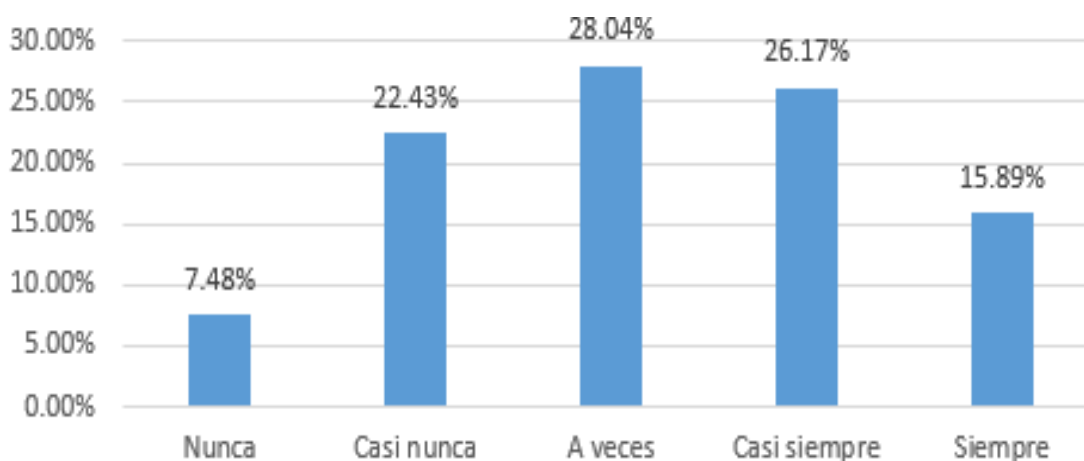
Resultado estadístico descriptiva: Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el puesto de trabajo a ocupar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	7.48%	7.48%
Casi nunca	24	22.43%	29.91%
A veces	30	28.04%	57.94%
Casi siempre	28	26.17%	84.11%
Siempre	17	15.89%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 11 Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el puesto de trabajo a ocupar

Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el puesto de trabajo a ocupar



Nota. Elaboración propia

De la tabla 17 y la figura 11: Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el puesto de trabajo a ocupar, se obtuvo que el 7.48% considera "Nunca", el 22.43% considera "Casi nunca", el 28.04% considera "A veces", el 26.17% considera "Casi siempre" y el 15.89% considera "Siempre".

Tabla 18 Resultado estadístico descriptiva: Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo con el puesto de trabajo a ocupar

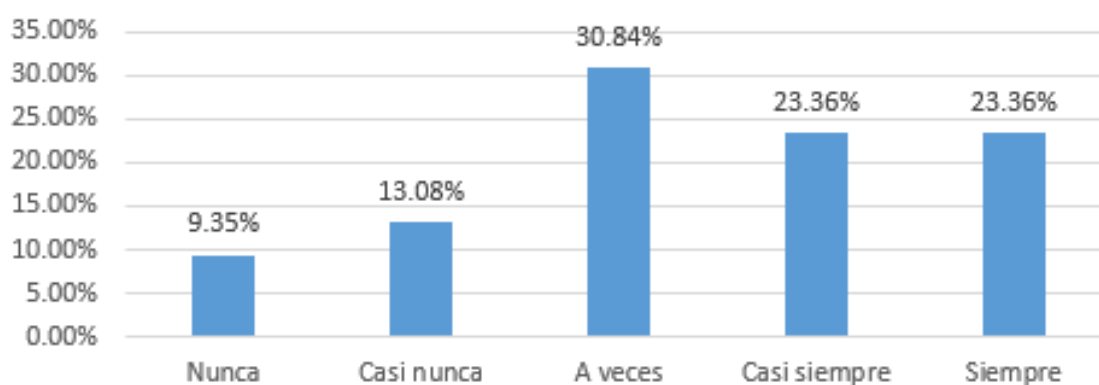
Resultado estadístico descriptiva: Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo con el puesto de trabajo a ocupar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	9.35%	9.35%
Casi nunca	14	13.08%	22.43%
A veces	33	30.84%	53.27%
Casi siempre	25	23.36%	76.64%
Siempre	25	23.36%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 12 Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo con el puesto de trabajo a ocupar

Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo con el puesto de trabajo a ocupar



Nota. Elaboración propia

De la tabla 18 y la figura 12: Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo con el puesto de trabajo a ocupar, se obtuvo que el 9.35% considera "Nunca", el 13.08% considera "Casi nunca", el 30.84% considera "A veces", el 23.36% considera "Casi siempre" y el 23.36% considera "Siempre".

Tabla 19 Resultado estadístico descriptiva: Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc.

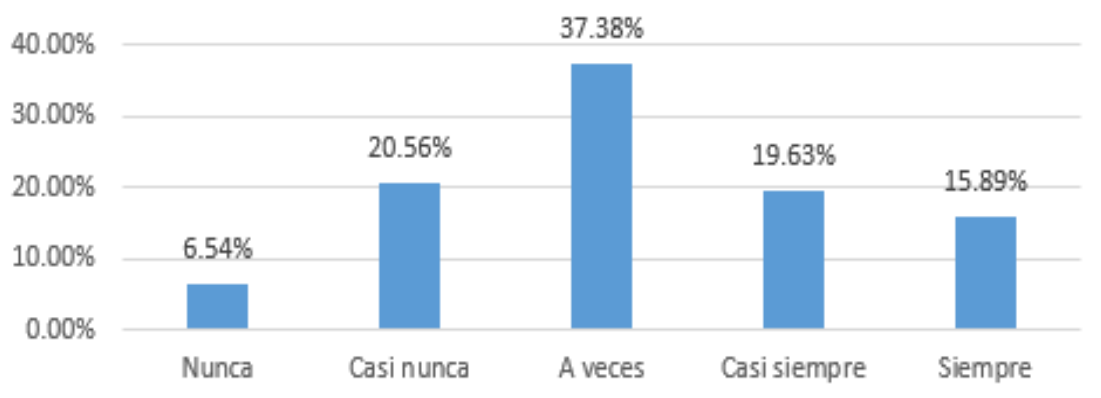
Resultado estadístico descriptiva: Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	6.54%	6.54%
Casi nunca	22	20.56%	27.10%
A veces	40	37.38%	64.49%
Casi siempre	21	19.63%	84.11%
Siempre	17	15.89%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 13 Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc

Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc.



Nota. Elaboración propia

De la tabla 19 y la figura 13: Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc., se obtuvo que el 6.54% considera "Nunca", el

20.56% considera "Casi nunca", el 37.38% considera "A veces", el 19.63% considera "Casi siempre" y el 15.89% considera "Siempre".

Tabla 20 Resultado estadístico descriptiva: Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño

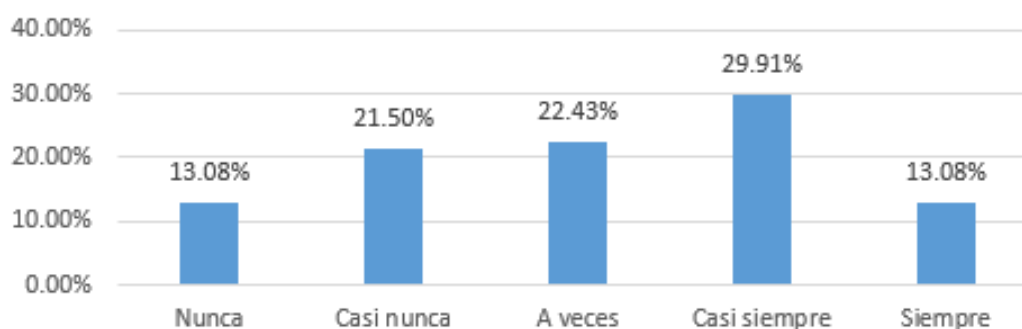
Resultado estadístico descriptiva: Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	14	13.08%	13.08%
Casi nunca	23	21.50%	34.58%
A veces	24	22.43%	57.01%
Casi siempre	32	29.91%	86.92%
Siempre	14	13.08%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 14 Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño

Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño



Nota. Elaboración propia

De la tabla 20 y la figura 14: Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño, se obtuvo que el 13.08% considera "Nunca", el 21.50% considera "Casi nunca", el 22.43% considera "A veces", el 29.91% considera "Casi siempre" y el 13.08% considera "Siempre".

Tabla 21 Resultado estadístico descriptiva: Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades

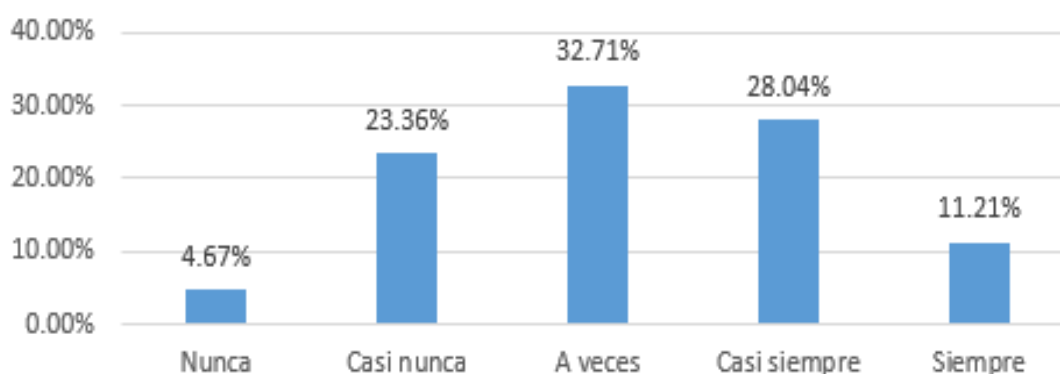
Resultado estadístico descriptiva: Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.67%	4.67%
Casi nunca	25	23.36%	28.04%
A veces	35	32.71%	60.75%
Casi siempre	30	28.04%	88.79%
Siempre	12	11.21%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 15 Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades

Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades



Nota. Elaboración propia

De la tabla 21 y la figura 15: Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades, se obtuvo que el 4.67% considera "Nunca", el 23.36% considera "Casi nunca", el 32.71% considera "A veces", el 28.04% considera "Casi siempre" y el 11.21% considera "Siempre".

Tabla 22 Resultado estadístico descriptiva: Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación

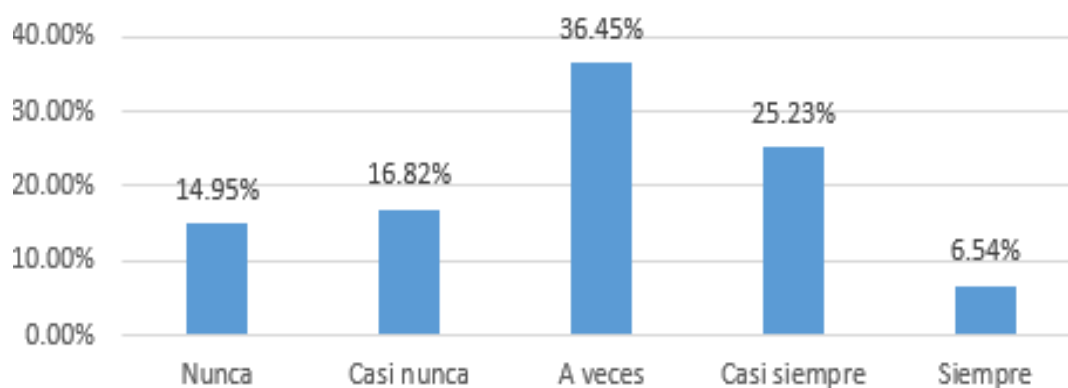
Resultado estadístico descriptiva: Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	16	14.95%	14.95%
Casi nunca	18	16.82%	31.78%
A veces	39	36.45%	68.22%
Casi siempre	27	25.23%	93.46%
Siempre	7	6.54%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 16 Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación

Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación



Nota. Elaboración propia

De la tabla 22 y la figura 16: Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación, se obtuvo que el 14.95% considera "Nunca", el 16.82% considera "Casi nunca", el 36.45% considera "A veces", el 25.33% considera "Casi siempre" y el 6.54% considera "Siempre".

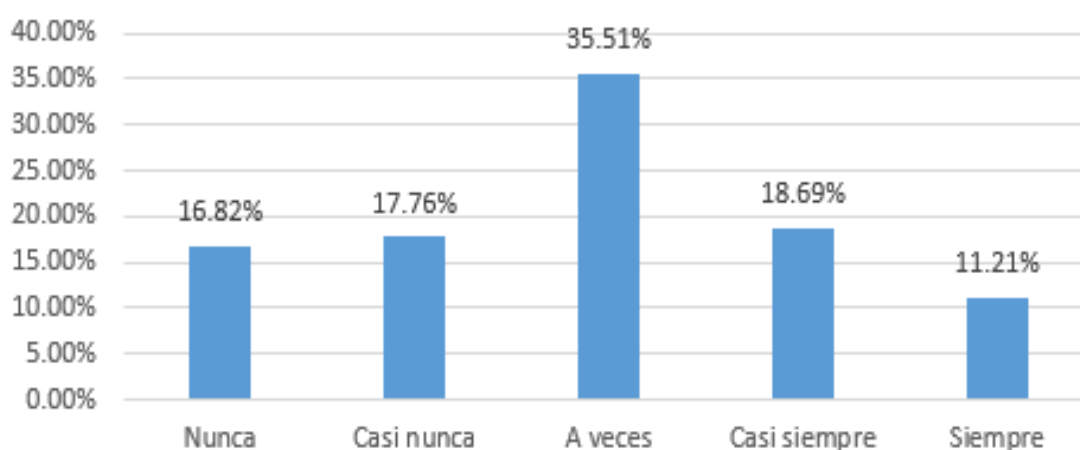
Tabla 23 Resultado estadístico descriptiva: La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores
Resultado estadístico descriptiva: La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	18	16.82%	16.82%
Casi nunca	19	17.76%	34.58%
A veces	38	35.51%	70.09%
Casi siempre	20	18.69%	88.79%
Siempre	12	11.21%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 17 La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores

La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

De la tabla 23 y la figura 17: La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores, se obtuvo que el 16.82% considera "Nunca", el 17.76% considera "Casi nunca", el 35.51% considera "A veces", el 18.69% considera "Casi siempre" y el 11.21% considera "Siempre".

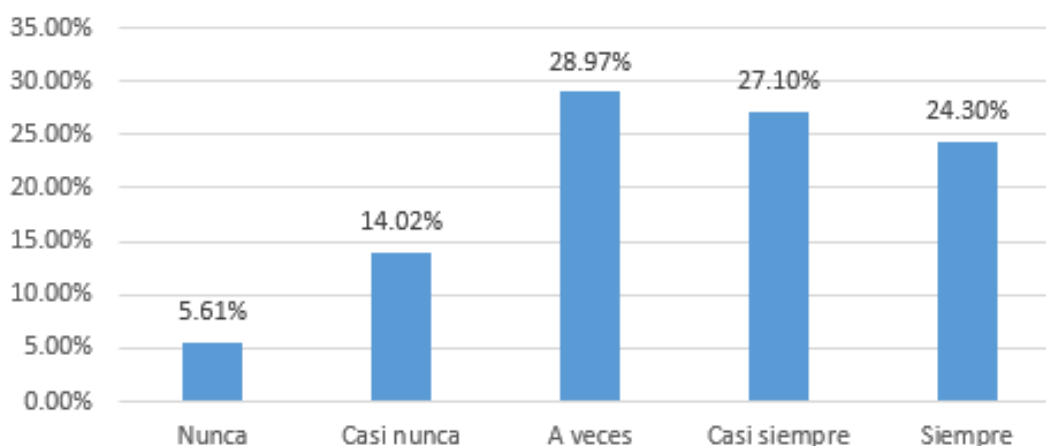
Tabla 24 Resultado estadístico descriptiva: Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc.
Resultado estadístico descriptiva: Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5.61%	5.61%
Casi nunca	15	14.02%	19.63%
A veces	31	28.97%	48.60%
Casi siempre	29	27.10%	75.70%
Siempre	26	24.30%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 18 Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc.

Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc.



Nota. Elaboración propia

De la tabla 24 y la figura 18: Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc., se obtuvo que el 5.61% considera "Nunca", el 14.02% considera "Casi nunca", el 28.97% considera "A veces", el 27.10% considera "Casi siempre" y el 24.30% considera "Siempre".

Tabla 25 Resultado estadístico descriptiva: Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales

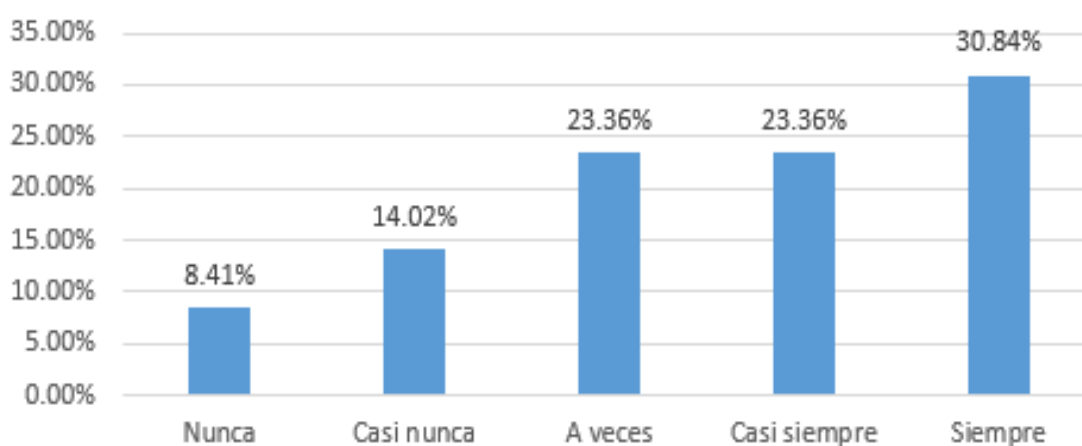
Resultado estadístico descriptiva: Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	8.41%	8.41%
Casi nunca	15	14.02%	22.43%
A veces	25	23.36%	45.79%
Casi siempre	25	23.36%	69.16%
Siempre	33	30.84%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 19 Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales

Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales



Nota. Elaboración propia

De la tabla 25 y la figura 19: Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales, se obtuvo que el 8.41% considera "Nunca", el 14.02% considera "Casi nunca", el 23.36% considera "A veces", el 23.36% considera "Casi siempre" y el 30.84% considera "Siempre".

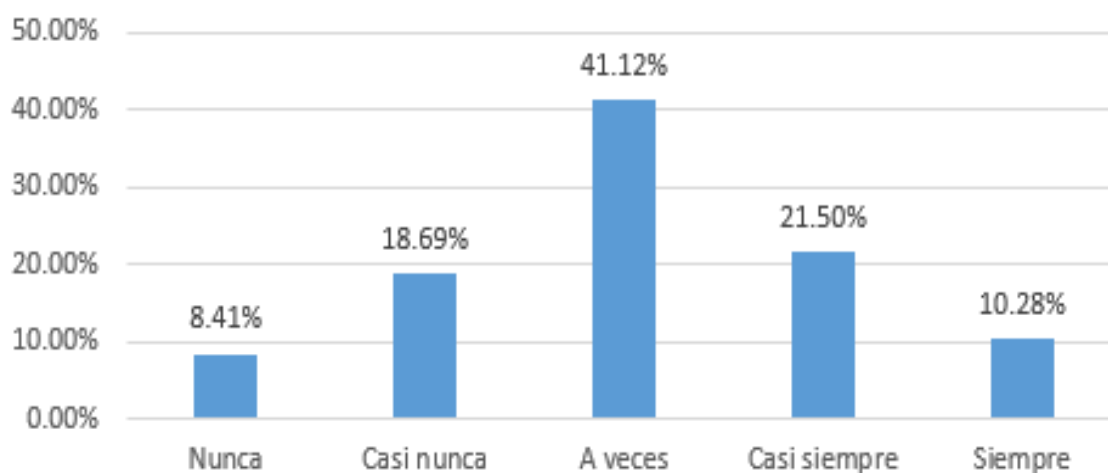
Tabla 26 Resultado estadístico descriptiva: Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar
Resultado estadístico descriptiva: Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	8.41%	8.41%
Casi nunca	20	18.69%	27.10%
A veces	44	41.12%	68.22%
Casi siempre	23	21.50%	89.72%
Siempre	11	10.28%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 20 Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar

Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar



Nota. Elaboración propia

De la tabla 26 y la figura 20: Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar, se obtuvo que el 8.41% considera "Nunca", el 18.69% considera "Casi nunca", el 41.12% considera "A veces", el 21.50% considera "Casi siempre" y el 10.28% considera "Siempre".

Tabla 27 Resultado estadístico descriptiva: Cuenta con todos los recursos para realizar las labores cotidianas

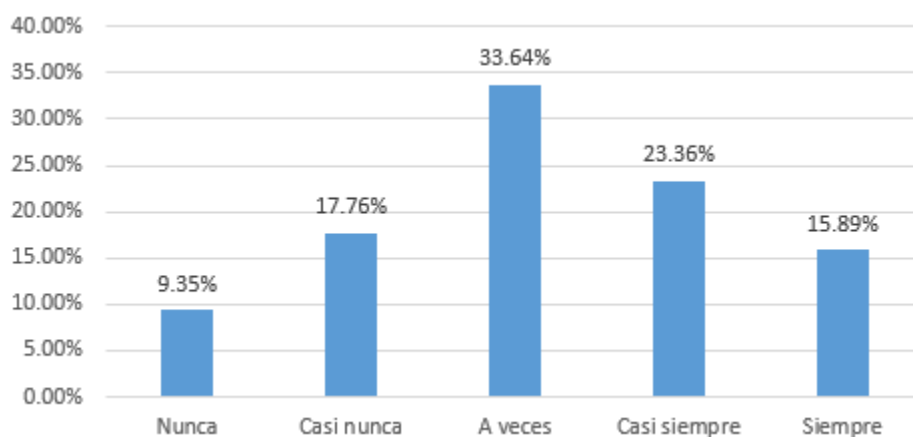
Resultado estadístico descriptiva: Cuenta con todos los recursos para realizar las labores cotidianas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	9.35%	9.35%
Casi nunca	19	17.76%	27.10%
A veces	36	33.64%	60.75%
Casi siempre	25	23.36%	84.11%
Siempre	17	15.89%	100.00%
Total	107	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 21 Cuenta con todos los recursos para realizar las labores cotidianas

Cuenta con todos los recursos para realizar las labores cotidianas



Nota. Elaboración propia

De la tabla 27 y la figura 21: Cuenta con todos los recursos para realizar las labores cotidianas, se obtuvo que el 9.35% considera "Nunca", el 17.76% considera "Casi nunca", el 33.64% considera "A veces", el 23.36% considera "Casi siempre" y el 15.89% considera "Siempre".

CAPITULO V DISCUSIÓN

La hipótesis específica general “La gestión del talento humano influye directamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada con el valor de la correlación de Pearson de 0.639, este resultado discute con lo planteado por Rodríguez (2017) quien demostró que la gestión del talento humano y el desempeño laboral influían en los colaboradores de un centro de salud, y que los indicadores como los procesos de incorporar, capacitar, evaluar e incentivar tenían un efecto directo en el desempeño laboral; por lo tanto, puedo expresar la influencia de la gestión del talento humano y del sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial es significativa en la municipalidad provincial de Satipo.

La hipótesis específica 1 “El reclutamiento de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial de la municipalidad provincial de de Satipo, 2020” fue aceptada al obtenerse el coeficiente de Pearson de 0.647, asemejándose al planteamiento de Zagastizabal (2018) quien demostró mediante el tau B con el valor de 0.653 por lo cual aseveraba en que el administrar el talento humano se relacionaba directamente con el desempeño laboral, por lo tanto, puedo expresar que el reclutamiento de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria de la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

La hipótesis específica 2 “La selección de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.672. Los resultados discuten con lo planteado por

Escobar, J (2017). quien concluyo que el gestionar el talento humano presentaba una relación directa con la productividad en una empresa agraria, recomendando el cumplimiento de las normas y reglamentos laborales, y la gestión del talento humano mejora con el desarrollo de programas de capacitación, por lo tanto, puedo expresar la influencia de la selección de personal en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo.

La hipótesis específica 3 “La incorporación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.520. Los resultados coinciden con lo planteado por **Ferreira (2016)** quien concluyo que se evidenció que al no existir procesos estructurados y documentados en función del talento humano generaba dificultad en la gestión y desarrollo de personal, por lo que puedo expresar que la incorporación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria en el impuesto predial de la municipalidad provincial de Satipo.

La hipótesis específica 4 “La capacitación del personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial de la municipalidad provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.748, el resultado se asemeja al estudio de Alava y Gómez (2016) concluyeron la influencia de los subsistemas de talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad gubernamental, pero evidencio una insatisfacción en el clima laboral, en evaluar el desempeño y la evaluación de los conocimientos institucionales y técnicos debido a las

deficiencias durante la selección, capacitación y la compensación, por lo tanto, puedo expresar que existe influencia de la capacitación de personal y el sistema de fiscalización tributaria en el municipio provincial de Satipo.

La hipótesis específica 5 “La retención del personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria de la municipalidad provincial de Satipo, 2020” fue aceptada mediante la correlación de Pearson de 0.774, este discute con lo estudiado por Casahuilca (2016) el mobbing se relacionaba con el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud, donde a mayor acoso laboral menor desempeño por lo que se encuentra inversamente relacionada y de significancia, por lo que puedo expresar que existe influencia directa y significativa entre la retención de personal y el sistema de fiscalización tributaria en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes:

1. La hipótesis general “La gestión del talento humano influye directamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la influencia positiva considerable de Pearson de 0.639.
2. La hipótesis especifica 1 “El reclutamiento de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la influencia positiva considerable de Pearson de 0.647.
3. La hipótesis especifica 2 “La selección de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la influencia positiva considerable de Pearson de 0.672.
4. La hipótesis especifica 3 “La incorporación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020” quedo aceptada al obtenerse la influencia positiva considerable de Pearson de 0.520.
5. La hipótesis especifica 4 “La capacitación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la influencia positiva considerable de Pearson de 0.748.
6. La hipótesis especifica 5 “La retención de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial

de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020”, quedo aceptada al obtenerse la influencia positiva muy fuerte de Pearson de 0.774.

RECOMENDACIONES

- Realizar talleres trimestrales bajo la responsabilidad del departamento de recursos humanos con el fin de mejorar los indicadores de gestión de recursos humanos como el valor añadido humano (HEVA), siendo temas como enseñar técnicas para relajarse, cómo solucionar problemas y el fortalecimiento de habilidades blandas que permitirá la mejora del clima institucional en la municipalidad.
- Desarrollar y realizar el diseño y ejecución de talleres para todos los colaboradores con la finalidad que conozcan la misión, visión, objetivos, valores, reglas, beneficios, etc. de la municipalidad provincial de Satipo afianzando la comunicación interna y el compromiso del colaborador con la organización.
- Aceptar convenios con las diversas universidades nacionales y privadas que ofertan el programa de estudios de recursos humanos con el fin que los alumnos puedan efectuar practicas pre profesionales en la municipalidad las cuales pueden ser de manera virtual o semipresencial.
- La municipalidad provincial de Satipo debe tomar a la conciencia del proceso de fiscalización tributaria como una variable importante dentro de sus objetivos de gestión institucional, y debe implementar políticas de responsabilidad funcional en el crecimiento de la presión tributaria por el impuesto predial.
- La sub gerencia de fiscalización tributaria de la municipalidad provincial de Satipo debe implementar nuevas estrategias de sensibilización en los

contribuyentes devaluadores o evasores del impuesto predial que ayudaría la reducción de la evasión del impuesto predial y significaría el incremento más la recaudación del impuesto predial.

- Fortalecer la Subgerencia de Catastro Urbano, para implementar un Plan Catastral de actualización que permita detectar de manera idónea a los contribuyentes dueños de predios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbatiello, A., Agarwal, D., Bersin, J., Lahiri, G., Schwartz, J., & Volini, E. (2018). El auge de la empresa social Estudio "Tendencias Globales de Capital Humano 2018". *Deloitte*, 1-17.
- Abril, M. (2018). Diseño de procesos de Gestión del Talento Humano. *Universidad Técnica de Ambato*.
- Alava, M., & Gómez, K. (2016). Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección. *Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias* (Vol. Tercera edición). Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2014). *La marca Recursos Humanos* (Vol. 1° Edición). Ediciones Granica S.A.
- Anaya, A., & Bolaños, G. (s.f.). Gestión del Talento Humano como herramienta de competitividad en las empresas. *Universidad Dr. José Matías Delgado*, 32-39.
- Andrade, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Argentina,.
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Universidad de Chile*(3).
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista de las Sedes Regionales*, 16(33), 1-25.

- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. 17° Edición). Cengage Learning Editores S.A.
- Cardona, M., Montes, I., Vásquez, J., Villegas, M., & Brito, T. (2007). *Capital Humano: Una Mirada desde la educación y la experiencia laboral*. Dirección de Investigación y Docencia Universidad EAFIT.
- Casahuillca, R. (2016). Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca 2015. *Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. Séptima edición). McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición ed.). McGrawHill.
- Código Tributario. (2013). *Decreto Supremo 133-2013*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/fdetalle.html>
- Cohen, D., & Asín, E. (2009). *Tecnologías de información en los negocios* (Quinta edición ed.). McGrawHill.
- Comas, R., Nogueira, D., & Medina, A. (2013). Análisis evolutivo de los sistemas de información y su marco conceptual. *Ciencias de la Información, 44(2)*, 9-15.
- De los Ríos, R. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. *Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú*.
- Escobar, J. (2017). "La Gestión del Talento Humano y la Productividad de la Agroempresa UNIÓN LIBRE". *Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato*.

- Ferreira, A. (2016). Diseño de un Sistema Gestión de Talento Humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales de la empresa Preve medic S.A. *Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar*.
- Gutiérrez, J. (2011). La gestión del talento y la generación de valor en la empresa. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*(15).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (5ta edición ed.). MacGrawHill.
- Ley de Tributación Municipal. (s.f.). *Decreto Legislativo N°776*.
- Ley Orgánica de Municipalidades. (s.f.). *Ley N° 27972*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial. *Cooperación Alemana al Desarrollo*, 1-64.
- Moreno, L., & Rejas, D. (2020). Fiscalización Tributaria en una plataforma digital y la nueva normalidad. *Revista Tributum Cedetri*(1), 7-20.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Revista Información tecnológica*, 30(6), 167-176.
- Ruiz, J. (2015). Planteamiento de una cultura tributaria en las MYPES de la provincia de Huancayo para el incremento de la recaudación tributaria. *Universidad Nacional del Centro del Perú*.
- Salas, E. (2012). Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del SIAF Rentas. *Universidad Nacional del Centro del Perú*.
- Schutz, B. (1992). Sistemas Informáticos de Apoyo a la Fiscalización. *Revista de Administración Tributaria*(10), 79-83.

- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2016).
Aprueban el Sistema Integrado del Expediente Virtual para el llevado de los expedientes electrónicos del procedimiento de cobranza coactiva. *Resolución de Superintendencia Nº 084-2016/SUNAT*.
- Torres, J., & Torres, S. (2016). Programa de mejora de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Mariscal Nieto. Moquegua 2015. *Revista Ciencia y Tecnología para el Desarrollo*, 2(4), 53-59.
- Valentín, H. (2017). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. *Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega*.
- Vargas, T. (2008). Aproximaciones Teóricas en la administración estratégica de Recursos Humanos: La Teoría de los Recursos. *Revista Costarricense de Psicología*, 27(40), 69-84.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las empresas* (Vol. Sexta edición). McGrawHill.
- Zagastizabal, L. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017. *Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo*.

ANEXO

Anexo 1: Validación de expertos

"GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y SU INCIDENCIA EN LA FISCALIZACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SATIPO - 2020
SANTIAGO CORDOVA QUISPE

ANEXO: VALIDACIÓN DE GUIA DE DOCUMENTOS Informe de juicio de Experto sobre Guía de Documentos

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: "GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y SU INCIDENCIA EN LA FISCALIZACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SATIPO - 2020"
- Apellidos y Nombres del Experto: Mg. MIGUEL ANGEL NINAMANGO GUEVARA
- Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- Cargo desempeñado: Ex Gerente de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo
- Autor de la Guía: SANTIAGO CORDOVA QUISPE

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	El texto está formulado con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	La información permitirá mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El texto evidencia vigencia, acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los planteamientos traducen organicidad lógica, en concordancia con el problema de investigación, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la Investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Las fuentes de la investigación evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá de las fuentes permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los argumentos expresan coherencia entre variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados responden al propósito de la Investigación.					X
PERTINENCIA	El Instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL		48				

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Huancayo, 26 de Octubre de 2021



Mg. Miguel Angel Ninamango Guevara
DNI: 20025227

ANEXO: VALIDACIÓN DE GUIA DE DOCUMENTOS
Informe de juicio de Experto sobre Guía de Documentos

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: "GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y SU INCIDENCIA EN LA FISCALIZACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SATIPO - 2020"
- Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Soto Martínez, Marco Antonio
- Grado Académico: Magister en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información
- Cargo desempeñado: Asesor en sistemas y docente universitario
- Autor de la Guía: SANTIAGO CORDOVA QUISPE

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	El texto está formulado con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	La información permitirá mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El texto evidencia vigencia, acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los planteamientos traducen organicidad lógica, en concordancia con el problema de investigación, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la Investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Las fuentes de la investigación evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá de las fuentes permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los argumentos expresan coherencia entre variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados responden al propósito de la Investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
	SUB TOTAL				4	45
	TOTAL				49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Satipo, 29 de setiembre de 2021


 Marco Antonio Soto Martínez
 DNI: 16682355

ANEXO: VALIDACIÓN DE GUIA DE DOCUMENTOS
Informe de juicio de Experto sobre Guía de Documentos

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: "GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y SU INCIDENCIA EN LA FISCALIZACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SATIPO - 2020"
- Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Córdova García, Ulises
- Grado Académico: Doctor en Educación
- Cargo desempeñado: Metodología de la investigación científica
- Autor de la Guía: SANTIAGO CORDOVA QUISPE

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	El texto está formulado con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	La información permitirá mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El texto evidencia vigencia, acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los planteamientos traducen organicidad lógica, en concordancia con el problema de investigación, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la Investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Las fuentes de la investigación evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá de las fuentes permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los argumentos expresan coherencia entre variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados responden al propósito de la Investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
	SUB TOTAL					50
	TOTAL					50

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 50 Excelente

Satipo, 29 de setiembre de 2021

Ulises Córdova García
DNI 06658910

Anexo 2

Instrumento de investigación

ENCUESTA

INSTRUCCIONES

La presente técnica tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación. La gestión del talento humano influye directamente en el sistema de información y fiscalización tributaria del impuesto predial municipalidad provincial de Satipo, 2020. En las preguntas que a continuación se presentan, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (x). Esta técnica es, anónima y se le agradece su colaboración.

INSTRUMENTO: VARIABLE “GESTION DEL TALENTO HUMANO”

Código	Categoría	Puntaje
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	Dimensiones	Escala				
		S	CS	AV	CN	N
	RECLUTAMIENTO					
1	Las acciones del personal guardan relación con los objetivos estratégicos de los planes de largo plazo.					
2	Se utilizan diagnósticos situacionales para obtener información sobre la situación de la institución.					
3	Se realiza un análisis de puestos de trabajo según necesidades por tipo de proyecto o cargo a desempeñar					
4	Se tiene actualizado el sistema de información de personal permanente.					
	SELECCIÓN					
5	Las pruebas de selección de personal son oportunas.					
6	Las pruebas contienen condiciones o requisitos necesarios para los puestos de trabajo					
7	Las entrevistas están dirigidas y estructuradas de manera tal que permite seleccionar a los mejores candidatos					
8	Las entrevistas contienen temas y preguntas que están relacionadas con el					

	puesto de trabajo a ocupar.					
	INCORPORACION					
9	Los trabajadores pasan por un proceso de inducción o adecuación al cargo antes de iniciar sus labores.					
10	Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar capacidades en resolución de problemas, habilidades sociales, flexibilidad, adaptabilidad, etc.					
11	Se informa al nuevo personal de cómo será evaluado en su desempeño.					
	CAPACITACION					
12	Los trabajadores participan en los programas de desarrollo de capacidades y habilidades.					
13	Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para la capacitación.					
14	La capacitación cumple con las expectativas de los trabajadores.					
	RETENCION					
15	Se motiva permanentemente al trabajador a través de incentivos económicos, reconocimientos, actividades recreativas, etc.					
16	Se utiliza incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales					
17	Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar.					
18	Cuenta con todos los recursos para realizar sus labores cotidianas.					

INSTRUMENTO: VARIABLE “GESTIÓN DE SISTEMA DE INFORMACIÓN”

Código	Categoría	Puntaje
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	Dimensiones	E S C A L A				
		S	CS	AV	CN	N
	DISEÑO					
1	El sistema de información de la municipalidad está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información de la Gerencia General y de todos los departamentos en forma oportuna y confiable					
2	La municipalidad está actualizada en materia de nuevos desarrollos en programas y equipos de cómputo y tiene el personal capacitado para manejarlos					
3	El diseño técnico y funcional del sistema responde a las necesidades de información de la municipalidad y es óptimo con relación al tiempo y seguridad					
	IMPLEMENTACION					
4	Se generan y archivan adecuadamente los documentos de soporte (comprobantes de egreso, recibo de caja, facturas, etc.) en las diferentes áreas de la municipalidad					
5	La captura de información genera operaciones simultaneas en las diferentes áreas de la municipalidad evitando la doble digitalización de las transacciones en los diferentes sistemas					
	MANTENIMIENTO					
6	Cómo política, la municipalidad realiza sistemáticamente copias de respaldo (back-ups) de sus archivos más importantes y los almacena en sitios seguros					
7	Existen procedimientos de contingencia, manuales o automatizados, en caso de pérdidas de fluido eléctrico o fallas en el equipo de proceso					
8	La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y es usada para la toma de decisiones					
9	La gerencia ha tenido reportes que indiquen el tipo de datos requeridos para el proceso de toma de decisiones					

Anexo 3: Matriz de consistencia

GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL MUNICIPALIDAD DE SATIPO- 2020

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Independientes	Dependientes	Metodología
General	¿De qué manera la gestión del talento humano influye en el sistema de información y fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020?	Determinar que la gestión del talento humano incide en el sistema de información y fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020.	La gestión del talento humano influye directamente en el sistema de información y fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020.	Gestión del talento humano	Sistema de información y fiscalización tributaria	Tipo de investigación: cuantitativa Diseño: no experimental
Específicos						
E1	¿De qué manera el reclutamiento de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?	Determinar de qué manera el reclutamiento de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020	El reclutamiento de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020	Reclutamiento de personal	Sistema de información y fiscalización tributaria	Población: 107 colaboradores cumplen funciones de recaudación, fiscalización, sistemas, contabilidad y tesorería municipalidad provincial de Satipo

E2	¿De qué manera la selección de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?	Determinar de qué manera la selección de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020	La selección de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo,2020	Selección de personal	Sistema de información y fiscalización tributaria	
E3	¿De qué manera la incorporación de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?	Determinar de qué manera la incorporación de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020.	La incorporación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020	Incorporación de personal	Sistema de información y fiscalización tributaria	
E4	¿De qué manera la capacitación de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?	Determinar de qué manera la capacitación de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020	La capacitación de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020	Capacitación de personal	Sistema de información y fiscalización tributaria	
E5	¿De qué manera la retención de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020?	Determinar de qué manera la retención de personal influye en el sistema de información de la fiscalización tributaria del impuesto predial, municipalidad provincial de Satipo, 2020	La retención de personal influye directa y significativamente en el sistema de fiscalización tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Satipo, 2020	Retención de personal	Sistema de información y fiscalización tributaria	

