



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA OFICINA DE MESA  
DE PARTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL  
SANTA- CHIMBOTE; 2021.**

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

**AUTOR**

**OYARCE FLORES, JORGE LUIS**

**ORCID: 0000-0001-5618-9672**

**ASESORA**

**SUXE RAMIREZ, MARIA ALICIA**

**ORCID:0000-0002-1358-4290**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Oyarce Flores, Jorge Luis

ORCID: 0000-0001-5618-9672

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

### **ASESORA**

Suxe Ramírez, María Alicia

ORCID: 0000-0002-1358-4290

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

### **JURADO**

Ocaña Velásquez Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-1671- 429X

Castro Curay José Alberto

ORCID :0000-0003-0794-2968

Sullon Chinga Jennifer Denisse

ORCID: 0000 – 0003 – 4363 – 0590

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

DR. JESÚS DANIEL OCAÑA VELÁSQUEZ  
PRESIDENTE

MGTR. JOSÉ ALBERTO CASTRO CURAY  
MIEMBRO

MGTR. JENNIFER DENISSE SULLON CHINGA  
MIEMBRO

DRA. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ  
ASESORA

## **DEDICATORIA**

En esta oportunidad dedicaré este trabajo a Dios por darme salud y bienestar que requiero para terminar este trabajo de una forma exitosa.

A mi familia, mis padres Luis Enrique Oyarce Quiroz y Rosa Elsa Flores de Oyarce por su apoyo incondicional y por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante, para ser cada día mejor persona y mejor profesional.

A mi hijo Luis Gonzalo Oyarce Paredes que es mi pilar fundamental en mi vida y motivo la cual deseo superarme como profesional.

***Jorge Luis Oyarce Flores***

## **AGRADECIMIENTO**

Mi especial agradecimiento a mi centro laboral “Municipalidad Provincial del Santa” por permitirme en la elaboración de mi tesis para optar el título profesional de Ingeniero de sistemas, ya que con su ayuda y aporte me ayudaron a culminar la implementación con éxito.

A la institución llamada ULADECH, de nuestra universidad Chimbotana que es promotor de la formación de muchos estudiantes.

A la Dra. Ing. María Alicia Suxe Ramírez por su disposición y ayuda brindada durante la realización de esta tesis.

*Jorge Luis Oyarce Flores*

## RESUMEN

La presente tesis pertenece a la línea de Investigación: Ingeniería de Software de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistema de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general realizar la Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote; 2021, con la finalidad de mejorar la gestión, control y registros; que ingresen a la Municipalidad por parte de los usuarios y de los documentos que generan en las diferencias áreas; al mismo tiempo ofrecer una mejor atención y servicio al usuario. La investigación fue de tipo descriptivo de nivel cuantitativa desarrollada bajo el diseño no experimental y de corte transversal, Para la presente investigación se ha tomado como una muestra a 20 trabajadores de la municipalidad. Con respecto a los resultados obtenidos se observa que el 90.00% de los trabajadores no están conforme con el sistema actual mientras que el 100.00% expresaron la necesidad de implementar un nuevo sistema. El alcance del estudio solo cubre el sistema para el área de mesa de partes, estos resultados coinciden con la hipótesis específica y en consecuencia confirma la hipótesis general llegando a la conclusión que existe un notable grado de disconformidad de parte de los encuestados con respecto al actual sistema y un notable grado de aceptación a la necesidad de implementar el nuevo sistema.

**Palabras clave:** Sistema, Trámite, Mesa de Partes, Municipalidad.

## **ABSTRACT**

This thesis belongs to the line of Research: Software Engineering of the Professional School of System Engineering of the Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, had as general objective to carry out the Implementation of the Documentary Processing System in the Office of the Table of Parts in the Provincial Municipality of Santa – Chimbote; 2021, in order to improve management, control and records; that they enter the Municipality by the users and the documents they generate in the different areas; at the same time offer better attention and service to the user. The research was of a descriptive type of quantitative level developed under the non-experimental and cross-sectional design. For the present investigation, 20 workers of the municipality have been taken as a sample. With respect to the results obtained, it is observed that 90.00% of the workers are not satisfied with the current system while 100.00% expressed the need to implement a new system. The scope of the study only covers the system for the parts table area, these results coincide with the specific hypothesis and consequently confirm the general hypothesis, reaching the conclusion that there is a notable degree of disagreement on the part of the respondents with respect to the current system and a notable degree of acceptance of the need to implement the new system.

**Keywords:** System, Procedure, Parts Table, Municipality.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.....	4
2.2.2 Antecedentes a nivel nacional.....	5
2.2.2 Antecedentes a nivel regional.....	6
2.2 Base Teórica.....	9
2.2.1 Rubro de la Empresa.....	9
2.2.1.1 Municipalidad Provincial del Santa.....	9
2.2.1.2 Jurisdicción.....	9
2.2.1.3 Funciones.....	9
2.2.2 La Empresa Investigada.....	10
2.2.2.1 Información General.....	10
2.2.2.2 Objetivos Organizacionales.....	11
a. Misión.....	11
b. Visión.....	11
2.2.2.3 Funciones de la Empresa.....	12
2.2.2.4 Organigrama.....	13
2.2.2.5 Infraestructura Tecnológica.....	14
a. Hardware.....	14
b. Software.....	14
c. Aplicaciones Propias.....	15

2.2.3. Las Tecnologías de Información y Comunicaciones.....	15
2.2.3.1 Definición.....	15
2.2.3.2 Historia.....	16
2.2.3.3 Sistemas.....	16
a. Elementos .....	17
b. Estructura.....	17
c. Documentos.....	17
d. Sistema de Gestión.....	17
e. Proceso de Trámites Documentario.....	18
2.2.4 Teoría relacionada con la Tecnología de Investigación.....	18
2.2.4.1 Municipalidad.....	18
2.2.4.2 Trámite Documentario.....	18
2.2.4.3 Mesa de Partes .....	19
2.2.4.4 Sistemas.....	19
2.2.4.5 Sistema de Trámite Documentario.....	19
2.2.4.6 Metodologías.....	20
a. Metodología RUP.....	20
b. Metodología XP.....	20
c. Metodología SCRUM.....	21
2.2.4.7 Base de Datos.....	22
2.2.4.8 Microsoft SQL Server.....	22
2.2.4.9 Microsoft Visual Studio.....	23
2.2.4.10 Lenguaje de Programación.....	23
a. Lenguaje de Programación C#.....	24
b. Lenguaje de Programación C++.....	24
c. Lenguaje de Programación Visual Basic.....	24
d. Lenguaje de Programación F#.....	24
e. Lenguaje de Programación Java.....	25
f. Lenguaje de Programación Python.....	25
g. Lenguaje de Programación Ruby.....	25
h. Lenguaje de Programación PHP.....	26
2.2.4.11 Lenguaje Unificado de Modelado.....	26

a. Diagrama de caso de uso.....	26
b. Diagrama de estado.....	27
c. Diagrama de clases.....	27
d. Diagrama de componentes.....	27
e. Diagrama de actividades.....	27
III. HIPÓTESIS.....	28
3.1 Hipótesis General.....	28
3.2 Hipótesis Específica.....	28
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1 Diseño de la investigación.....	28
4.2 Población y muestra.....	29
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7 Principios éticos.....	33
V. RESULTADOS.....	34
5.1 Resultados.....	34
5.2 Análisis de los resultados.....	58
5.3 Propuesta de Mejora.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	95
VII RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	97
ANEXOS.....	101
ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	102
ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO.....	103
ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO.....	104
ANEXO NRO. 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Hardware.....	12
Tabla Nro. 2: Software.....	12
Tabla Nro. 3: Aplicaciones Propias.....	16
Tabla Nro. 4: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación.....	30
Tabla Nro. 5: Matriz de Consistencia.....	31
Tabla Nro. 6: plan de Sistema Automatizado.....	34
Tabla Nro. 7: Mejora la misión y metas de la organización.....	35
Tabla Nro. 8: Seguimiento de Trámites.....	36
Tabla Nro. 9: Pérdida de Documentos.....	37
Tabla Nro. 10: Facilidad de Acceso.....	38
Tabla Nro. 11: Forma de registro.....	39
Tabla Nro. 12: Accede a la documentación en cualquier momento.....	40
Tabla Nro. 13: Control de procedimientos.....	41
Tabla Nro. 14: Tiempo de almacenamiento de documentos.....	42
Tabla Nro. 15: Atención al cliente.....	43
Tabla Nro. 16: Define los roles y responsabilidades.....	44
Tabla Nro. 17: Permite buscar información.....	45
Tabla Nro. 18: Servicio al cliente.....	46
Tabla Nro. 19: Reducción del tiempo.....	47
Tabla Nro. 20: Emite reportes por usuario.....	48
Tabla Nro. 21: Capacitación del personal.....	49
Tabla Nro. 22: Imagen de la Entidad.....	50
Tabla Nro. 23: Productividad del Personal.....	51
Tabla Nro. 24: Necesidad de mejora.....	52
Tabla Nro. 25: Organización de información.....	53
Tabla Nro. 26: Nivel de satisfacción con el sistema actual.....	54
Tabla Nro. 27: Necesidad de implementar un sistema web para la mejora del sistema actual.....	55
Tabla Nro. 28: Entregables de RUP.....	61

Tabla Nro. 29: Reglas de negocio.....	64
Tabla Nro. 30: Requerimientos funcionales del sistema.....	65
Tabla Nro. 31: Requerimientos no funcionales.....	66
Tabla Nro. 32: Propuesta económica del sistema.....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Ubicación Geográfica de la Municipalidad Provincial Santa .....	11
Gráfico Nro. 2: Organigrama de la Municipalidad Provincial del Santa.....	14
Gráfico Nro. 3: Logotipo de SQL Server.....	15
Gráfico Nro. 4: Resultado general de la dimensión 1.....	55
Gráfico Nro. 5: Resultado general de la dimensión 2.....	57
Gráfico Nro. 6: Casos de uso actual de recepción de trámite.....	62
Gráfico Nro. 7: Casos de uso actual de derivación de trámite .....	63
Gráfico Nro. 8: Acceder al sistema.....	67
Gráfico Nro. 9: Control de Operador.....	68
Gráfico Nro. 10: Diagrama de clases.....	69
Gráfico Nro. 11: Programación de la Tabla Área.....	70
Gráfico Nro. 12: Programación de la Tabla Asunto Studio.....	71
Gráfico Nro. 13: Programación de la Tabla Clave de Usuario.....	72
Gráfico Nro. 14: Programación de la Tabla Consulta Documento.....	73
Gráfico Nro. 15: Programación de la Tabla Movimientos.....	74
Gráfico Nro. 16: Programación de la Tabla Usuario.....	75
Gráfico Nro. 17: Programas para el Sistema de Trámite Documentario.....	76
Gráfico Nro. 18: Programas para el Sistema de Trámite Documentario.....	76
Gráfico Nro. 19: Interfaz del Sistema de Trámite Documentario.....	77
Gráfico Nro. 20: Mantenimiento.....	78
Gráfico Nro. 21: Áreas de la Municipalidad.....	79
Gráfico Nro. 22: Asunto.....	80
Gráfico Nro. 24: Descripción.....	81
Gráfico Nro. 25: Usuario.....	82
Gráfico Nro. 26: Recurrente.....	83
Gráfico Nro. 27: Operaciones.....	84
Gráfico Nro. 28: Ingreso Documento Externo.....	85
Gráfico Nro. 29: Bandeja de Documentos.....	86
Gráfico Nro. 30: Nuevo Documento Interno.....	87
Gráfico Nro. 31: Modificar Documento Interno.....	88
Gráfico Nro. 32: Recepcionar Documento.....	89

Gráfico Nro. 33: Derivar Documento.....	90
Gráfico Nro. 34: Archivar Documento.....	91
Gráfico Nro. 35: Desarchivar Documentos.....	92
Gráfico Nro. 36: Diagrama de Gantt.....	93

## I. INTRODUCCIÓN

La historia de las TIC se dio en las décadas de los 60, al estallar la revolución digital y están consideradas herramientas relevantes que brindan oportunidades a la sociedad, tanto a la población como a las múltiples entidades públicas o privadas para aumentar la efectividad y la eficacia en la gestión administrativa (1).

En las diferentes Instituciones públicas del Perú el proceso administrativo del trámite documentario se hace de forma manual que comprende desde la recepción, registro, clasificación, distribución e información del usuario, esto conlleva cubrir el material de escritorio al empleado. Si el personal asignado a un trámite desea verificar un expediente debe esperar a que disponga de tiempo lo cual puede demorar mucho tiempo para su verificación de su trámite (2).

En la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial de Santa, se observa que no sigue un patrón determinado en los procesos de utilización de TIC; no se cuentan con estudios de administración de estas tecnologías que son de gran importancia. Con anterioridad para realizar un trámite documentario se hace de manera presencial, lo cual conllevaría en algunas ocasiones las pérdidas de documentos, muchos de los procesos suelen quedarse paralizados y no llegar al área correspondiente, por el motivo que no cuentan con un sistema adecuado, que le permita la obtención de consultas y reportes de datos sobre el total de documentación recibido, rechazado y contestado al trámite.

Debido a esta problemática, se enuncia el problema ¿De qué manera la Propuesta de Implementación del Sistema de trámite documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote en 2021, mejorará la toma de decisiones?

El objetivo general se formula como: Realizar la Propuesta de la Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

1. Analizar la información recolectada de las tecnologías de la Municipalidad Provincial del Santa.
2. Utilizar la metodología adecuada, para el análisis del sistema de trámite documentario que permitirá cumplir con los requerimientos de la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa.
3. Diseñar el sistema para la oficina de mesa de partes de la Municipalidad Provincial del Santa.

El presente trabajo de investigación tiene justificación en el aspecto académico, operativo, económico, tecnológico e institucional; para la justificación académica aplicaremos los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, sumado a la experiencia laboral adquirida en las funciones que desempeño va a servir de base para resolver los requerimientos de información e la institución de pública en estudio.

En la justificación operativa, la iniciativa de la implementación permitirá disponer de información fidedigna y conveniente de fácil manejo para la toma de decisiones de los funcionarios de la entidad.

En la justificación económica, la entidad recibirá la información más estructurada disminuyendo los tiempos de respuesta de los procesos administrativos con el fin de tener información planificada y fidedigno para la buena toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de análisis de indicadores de gestión.

En la justificación tecnológica atribuirá utilizar herramientas tecnológicas relacionadas con las tecnologías de la información y comunicaciones TIC, de beneficio para la entidad y resolverá la problemática encontrada alcanzando la información organizada y oportuna.

La presente investigación, utilizará una metodología del tipo descriptiva y un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal.

Con Respecto a la dimensión 01: Nivel de satisfacción con el sistema actual, se observa que el 90,00% de los encuestados manifestaron que NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que el 10.00% de los encuestados indicaron que SÍ se encuentran satisfechos con los procedimientos del sistema actual, y en relación a la dimensión 02: Necesidad de implementación de un sistema para la mejora del sistema actual, en el resumen de esta dimensión se puede observar que el 100,00%

de los trabajadores de las Municipalidad Provincial del Santa expresaron que SÍ es necesario implementar un sistema para reemplazar al actual.

De acuerdo con los resultados examinados, planteados y utilizados, se llegó a la conclusión que existe un notable grado de disconformidad de parte de los encuestados con respecto a la gestión, control y registro de documentos en la oficina de mesa de partes y un notable grado de aceptación a la necesidad de implementar un sistema para el área de mesa de partes de la Municipalidad Provincial del Santa.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

En el año 2019 Suarez (3), en su tesis titulada “Proyecto de Implementación Sistema de Gestión Documentaria” - Bogotá, su tesis nace por las deficiencias en el manejo, control y conservación documental que son aspectos por los cuales las compañías en sus procesos contienen mayores inconvenientes dañados por la mala localización de sus archivos, papelería, folder por los accesorios de trabajo y esta generación de problema le posibilita a la organización exponer un plan asertivo, mitigando estas falencia que muestra la compañía PRAXAIR S.A, La implementación del software de gestión documental SADE.NET permitió la automatización de los procesos de digitalización, consulta de documentos internos y externos de la organización, obteniendo una reducción en los costos y tiempos en los procedimientos de la gestión documental, el cual está alineado con los ítems legales.

En el año 2017 Mendoza (4), en su Tesis Titulada “Implementación de Sistema Web para la Gestión y Control de los Procesos de la Unidad de Titulación de la Carrera de Ingeniería en Sistemas de la Universidad Salesiana, Sede Guayaquil”, Ecuador, tuvo como objetivo implementar un instrumento que cubra las necesidades de la carrera de Ingeniería en Sistemas de la Universidad Politécnica Salesiana, para la administración y seguimiento en cada una de las fases de las respectivas posibilidades de titulación, por medio de una aplicación web”, usó la metodología Métrica versión 3 que se concibe como una Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y obtuvo como consecuencia un sistema que posibilita la administración automatizada de los procesos de la Unidad de Titulación, que previamente se realizaban de manera manual. La

herramienta se adaptó a las posibilidades acogidas por la Unidad de Titulación y permitió el registro de todos los estudiantes.

En el año 2017 Adriazola (5), en su estudio titulado “Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera”, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta metodológica hacia el tratamiento de archivos de liceos públicos en Chile. Se utilizó como metodología DIRKS, la cual se basa en la construcción de prácticas de negocio más eficiente y responsable a través del diseño y fomento de una buena conservación de registros o archivos en una organización. Se estableció ocho etapas para la implementación de un sistema de gestión documental con excepción de las dos últimas etapas se desarrollaron las seis primeras: investigación preliminar, análisis de las actividades de la institución, identificación de los requisitos, evaluación de los sistemas existentes, identificación de las estrategias, de diseño del sistema de gestión documental y la muestra de estudio se aplica a un universo de archivos escolares del instituto. Para la recolección de datos se basó en el desarrollo de dos herramientas para la Gestión de documentos: El Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización. Arribando a la conclusión que, de contar con la aprobación de las autoridades del Instituto Nacional General José Miguel Carrera, se podrá poner en marcha la propuesta para la gestión documental de archivos escolares que permitirá contar con un verdadero sistema que beneficiará a la Institución.

### 2.2.2 Antecedentes a nivel nacional

En el año 2019 Quispe (6), en su tesis titulada “Propuesta del enfoque basado en procesos para la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación – Perú”, tuvo como objetivo desarrollar una iniciativa de enfoque con base en procesos para la administración documentaria en

una empresa bancaria del estado. Para poder hacer el propósito se comprobó y analizó los documentos normativos involucrados al macroproceso. El plan se aplica a todos los trabajadores de la Organización que estén enmarcados en los procesos de Administración de Documentos y Gestión de Archivos que componen la Administración Documentaria. Para los resultados del proyecto se utilizaron reportes, diagramas y gráficos, validando el cumplimiento de los objetivos y como conclusión puede decirse que la iniciativa del enfoque con base en procesos permitió conseguir la optimización de la Administración Documentaria en el Banco de la Nación.

En el año 2018 Lorenzo (7), en su Tesis Titulada “Automatización de Procesos Aplicando Business Process Management y Software Libre en el Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Pazos (Huancavelica) - Perú”. Este trabajo surge de la necesidad de utilizar la tecnología de la comunicación para modernizar el trabajo de las entidades gubernamentales para brindar mejores servicios al usuario. Para tal fin, el trabajo se comenzó con un diagnóstico integral de la Municipalidad, identificando el proceso más crítico, la administración documentaria. Se hizo el modelamiento orientado a procesos con la herramienta Bizagi, complementada con entrevistas a los individuos relacionadas, de tal forma, contar con un panorama más extenso del proceso. Para el desarrollo del sistema, que automatiza el proceso, se usó la metodología SCRUM y los instrumentos de programa independiente PHP, MySQL y APACHE. Esta optimización se prueba en la reducción del tiempo de atención y además se prueba un elevado porcentaje de aprobación por parte del usuario.

En el año 2017 Quispe y Vílchez (8), en sus Tesis hace una relación entre la Implementación de un Sistema de Tramite Documentario y la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac, su relación surge que presentaba inconvenientes en la administración

documentaria que lo desarrollaban de forma manual, en el deseo de solucionar el problema de la administración documental consideró el desarrollo e utilización de un Sistema de Trámite Documentario Web, cuyo objetivo es regir los documentos, a partir de su registro, hasta su resolución y derivación al documento final. El sistema cuenta con herramientas de registro averiguación y digitalización de documentos, que permiten mejorar la gestión de los documentos, previene los procesos redundantes y hace una eficiente administración de seguimiento de la hoja de ruta de cada archivo, trabajo con la metodología DIRKS, teniendo como objetivo general “Determinar si la utilización de Sistema de Trámite Documentario se refiere a la Administración Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac y concluye confiabilidad, es la posibilidad que la administración documentaria cumpla la capacidad de atender las demandas de los administrados en condiciones favorables a lo largo de un definido tiempo y recomienda continuar con la implementación de soluciones tecnológicas que facilitan el trabajo de los usuarios y sirven de apoyo en la atención de los trabajadores.

### 2.2.2 Antecedentes a nivel regional

En el año 2018 Ventura (9), en su Tesis Titulada “Caracterización del Control Interno en el Área de Tesorería de las Municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital de Cayma - Arequipa”, tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno en el área de Tesorería de las Municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital de Cayma – Arequipa. La investigación fue de tipo cualitativo, diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y encuestas; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: Todos los autores nacionales coinciden en que el control interno es una herramienta muy eficaz y eficiente para el manejo de los recursos financieros dentro del área de Tesorería de las Municipalidades del Perú; con Respecto al

objetivo específico : La entidad no tiene implementado formalmente el sistema de control interno; y con respecto al objetivo específico: La comparación entre los objetivos específicos de los cinco elementos del control interno coinciden en las descripciones, por lo cual se sugiere cumplir con normas, reglamentos y directivas, y finalmente capacitar a sus colaboradores.

En el año 2017 Chambilla (10), en su trabajo de investigación “Implementación y Desarrollo de Sistemas Automatizados para mejorar la Programación y Ejecución de Procesos en la Gestión Municipal basados en Arquitectura Java EE - Spring”, tuvo como objetivo: “Implementar un Sistema que sirva de apoyo para la administración de los procesos de la gestión municipal en cada fase de formulación, programación, aprobación, evaluación y ejecución del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Arequipa.” Utilizó como metodología RUP bajo los lineamientos del Project Management Institute para la fase de construcción en cada iteración, para obtener un grupo de funcionalidades desarrolladas por cada iteración, para que los usuarios puedan validar el funcionamiento del sistema y de esta manera asegurar la aceptación del producto final”, y obtuvo como resultado un sistema que mejoró el desempeño de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

En el año 2017 Paucar y Rosales (11), en su Propuesta de un Aplicativo con Software Libre para el Servicio de Tramite Documentario de la Secretaria General de la Universidad Telesup – Lima, su relación se ejecuta mediante la administración documental en forma manual, almacenando sus archivos en carpetas físicas y sin conceptualizar un estándar óptimo de sus tiempos de respuestas a los usuarios de acuerdo con el tipo de archivo o trámite que se haga, trabajo con la metodología ICONIX, teniendo como objetivo general determinar en qué forma el Software Libre influye en la optimización del servicio de la Oficina de

Tramites Documentarios de la Secretaria General de la Universidad Privada Telesup, y concluye que se mejoró el proceso de trámite de los documentos de pago a proveedores y la utilización del sistema que se realizará con base al estudio y diseño llevado a cabo en la presente tesis y recomienda que para lograr el óptimo servicio de tramite documentario de la secretaria general de la Universidad Privada Telesup y resultados en tiempo real, se debería capacitar al personal de la Oficina en lo cual mejorará el tiempo de repuesta de los tramites.

## 2.2 Base Teórica

### 2.2.1 Rubro de la Empresa

#### 2.2.1.1 Municipalidad Provincial del Santa

Es una administración pública, impulsador de desarrollo provincial con personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de las ordenanzas municipales; goza de autogobierno político, económico y administrativo establecido dentro de la Constitución Política, Ley Orgánica de Municipalidades, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadano (12).

#### 2.2.1.2 Jurisdicción

La Municipalidad Provincial del Santa, ejerce jurisdicción exclusiva sobre el distrito de Chimbote, de acuerdo a las normas legales vigentes sobre su creación y demarcación territorial y coordina con las demás municipalidades distritales integrantes de la Provincia Del Santa en materias municipales (12).

#### 2.2.1.3 Funciones

La Municipalidad Provincial del Santa ejerce las siguientes funciones generales con sujeción al ordenamiento jurídico dispuesto por la Constitución Política del Perú, la Ley

Orgánica de Municipalidades y otras disposiciones legales vigentes que regulan materia de competencia municipal, como son: normar, planear, administrar, ejecutar y fiscalizar las actividades a desarrollar (12).

- Función Normativa y Reguladora
- Función de planeamiento
- Función administrativa y ejecutora
- Función supervisión, evaluación y control

## 2.2.2 La Empresa Investigada.

### 2.2.2.1 Información General

- Nombre : Municipalidad Provincial del Santa
- Sigla : M.P.S.
- Ubicación : El domicilio legal de la Municipalidad Provincial del Santa se encuentra en el Jr. Enrique Palacios N° 343, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento y Región Ancash.
- Ubicación Geográfica:

Gráfico Nro. 1: Ubicación Geográfica de la Municipalidad Provincial Santa



Fuente : Google Maps – Municipalidad Provincial del Santa (12)

## 2.2.2.2 Objetivos Organizacionales

### a. Misión

Somos una organización pública comprometida con el desarrollo integral de la Provincia sobre la base de una idónea priorización y organización de sus necesidades, conduciendo ocupaciones con responsabilidad social, tendientes a conseguir el bien común de la ciudadanía en puntos involucrados con el desarrollo integral del núcleo familiar, mejoramiento de la calidad de vida poblacional, acondicionamiento territorial provincial y catastro, implementación racional de recursos en obras de carácter social y comunal, diseño del sistema de Transporte urbano e Interurbano, impulso de programas de Enseñanza y Estabilidad Vial y prestación de servicios de estabilidad ciudadana, limpieza pública, ornato y venta. Creemos en la democracia, solidaridad, cooperación, capacidad, honestidad y la concertación de los habitantes y de nuestras propias instituciones para crear riqueza, con trabajo confiable, impulsando de esta forma el desarrollo de la localidad (12).

### b. Visión

Una Organización con capacidad empresarial donde los servicios que dan son disponibles, modernos, funcionales, estables y satisfactorios para la ciudadanía y hacer de la Provincia del Santa un mejor sitio donde vivir, para propiciar el desarrollo integral de los habitantes con identidad cultural, impulsando su colaboración activa, estructurada y democrática por medio de una administración municipal (12).

### 2.2.2.3 Funciones de la Empresa.

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF), es una herramienta técnica normativa de régimen administrativo que tiene como fin entablar la naturaleza, finalidad, entorno, composición orgánica, funcionalidades, atribuciones e interrelaciones funcionales de la Municipalidad Provincial del Santa, en concordancia con la Constitución Política del Perú, la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y otras posiciones legales vigentes, que regulan las ocupaciones y manejo del Sector Público Nacional. (12).

#### 2.2.2.4 Organigrama.

Gráfico Nro. 2: Organigrama de la Municipalidad Provincial del Santa



Fuente: Organigrama de la Municipalidad Provincial del Santa (12)

## 2.2.2.5 Infraestructura Tecnológica

### a. Hardware

Tabla Nro. 1: Hardware

HARDWARE	
Descripción	Cantidad
PC de Escritorio	570
Impresora	300
Laptops	35

Fuente: Municipalidad Provincial del Santa (12)

### b. Software

Tabla Nro. 2: Software

HARDWARE	
SISTEMA	DESCRIPCIÓN
SISTEMA OPERATIVO	- Windows 10 - Windows 8 - Windows 7 - Windows XP
PAQUETE OFFICE	- Microsoft Office 2016 - Microsoft Office 2013 - Microsoft Office 2010 - Microsoft Office 2007
ANTIVIRUS	- Kaspersky - Esed Nod
NAVEGADOR	- Google Chrome. - Firefox
LECTOR DE PDF	- Adobe PDF - Nitro PDF
COMPRESOR DE ARCHIVOS	- Winrar - Winzip

Fuente: Municipalidad Provincial del Santa (12)

c. Aplicaciones Propias.

Tabla Nro. 3: Aplicaciones Propias

APLICACIONES PROPIAS	
-	SIDON
-	SIAF
-	SNIP
-	SIAT
-	SOFTWARE PREDIAL
-	TRAMIFACIL
-	CONTROL VEHICULAR

Fuente: Municipalidad Provincial del Santa (12)

### 2.2.3. Las Tecnologías de Información y Comunicaciones

#### 2.2.3.1 Definición

Según Cardona (13), las recientes tecnologías de la información y comunicación son un factor importante del proceso de unión de las comunidades en la sociedad digital y, por consiguiente, es responsabilidad de la gestión pública producir políticas que toleren esta adhesión. Esta responsabilidad la describen instituciones como el banco mundial al conceptualizar entre otras directrices para la reforma del estado, la promoción de sistemas eficientes y efectivos, requeridos en la provisión de servicios a través de medios adaptados a las situaciones.

Martínez (14) señalaba que “podemos comprender por novedosas tecnologías a todos esos medios de comunicación y de la información que van surgiendo de la alianza de los adelantos propiciados por el desarrollo de la tecnología digital como resultado de la implementación de estas novedosas

tecnologías y del desarrollo del entendimiento humano.

Según Belloch (15), las TIC tienen enormes funcionalidades referente a su desempeño en las empresas que además alteran su misma composición, que producen diferentes efectos, las TIC producen diferentes efectos, que se refiere a la funcionalidad que tiene dentro la organización. En este artículo muestra 4 funcionalidades referentes a las TIC en la organización, cada una con cualidades y particularidades de administración.

#### 2.2.3.2 Historia

En las recientes décadas, en especial las dos últimas; tanto la informática y telemática como tecnologías, viene siendo aprovechadas para prolongar facultades intelectuales cuya finalidad es modificar los datos en información y luego en conocimiento, siendo su fundamental componente la producción de riqueza, apoyando que aceleran sucesos tecnológicos tanto de información y comunicación promovidas por la telemática, así como las tecnologías de la información que observan cambios de un prototipo en la vida en sociedad (16)

#### 2.2.3.3 Sistemas de información

Es un grupo de recursos dinámicamente involucrados entre sí que hacen una actividad para conseguir un objetivo, operando sobre entradas y proveyendo salidas procesadas interactuando con el medio que lo rodea en el que influye destacable y de manera significativa en la conducta de un Sistemas (17).

##### a. Elementos

Los elementos de un sistema de información son: Los Usuarios, los procesos y la información que fluyen entre ellos y todo el recurso necesario que sirven de soporte al mismo (17).

b. Estructura

La estructura del sistema de información representa la forma interna en la que se predisponen todos sus elementos. Puede ser: organizado por capas, de manera local o distribuida. Es frecuente que presenten una estructura abierta que facilite la comunicación entre módulos, componentes y demás elementos (17).

c. Documentos

Es la impresión en cualquier tipo de papel la especificación o colección de información que da fe pública de un evento o afirma la ejecución de una acción. Los documentos tienen la posibilidad de ser manuscritos (escritos a mano), sin embargo, actualmente con el creciente auge de la tecnología, es común hacer los documentos en formato digital asistido por software ofimático especializado para tal fin. Además, los documentos requieren ser transportados a sus respectivos destinos mediante correspondencia física o electrónica, actualmente se usa más que nada la correspondencia electrónica. A los documentos, además, se los puede clasificar en primarios y secundarios y en terciarios (17).

d. Sistema de Gestión

Un sistema de gestión es un instrumento para orientar recursos, minimizar costes y mejorar la productividad en las organizaciones. Esta herramienta de administración reportará datos en tiempo real que van a permitir tomar decisiones para monitorear, supervisar los procesos y tomar decisiones correctivas. Los sistemas de gestión permiten registrar, monitorear y evaluar diversos procesos de las organizaciones; Los Procesos están relaciones a la superación de cualquier área sean misionales o de soporte. Diversas áreas de una organización pueden contar con un sistema de gestión. Sigue

asociar la información pertinente a cada proceso para beneficio de la organización por medio de la explotación, desarrollo y mejora de los recursos de información. Por consiguiente, la administración de recursos de información, es el parentesco gerencial que conecta los recursos de información corporativos con las metas y fines de la organización (17).

e. Proceso de Trámites Documentario

El Proceso de Trámite Documentario es un grupo de operaciones que son iniciados a solicitud del usuario, pasan por diferentes áreas hasta retornar al usuario dándose por atendido (17).

## 2.2.4 Teoría relacionada con la Tecnología de la Investigación

### 2.2.4.1 Municipalidad.

Una municipalidad es la institución que se encarga de la administración local de un pueblo o ciudad. La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo. Una función importante de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También se presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos (18).

### 2.2.4.2 Trámite Documentario

Registra todos los documentos que ingresan o se crean en una organización, construyendo para dichos y otros que se vayan agregando a lo largo de su trámite, una carpeta virtual mediante la cual es de forma fácil identificable el individuo, el puesto de trabajo y el instante en que esa carpeta ha sido procesada.

Trámite Documentario simula un escritorio virtual con bandejas de acceso y salida y área de trabajo, envía avisos a los individuos a las que se derivan las carpetas virtuales y les posibilita actuar solo sobre ellas. La estabilidad de Trámite Documentario impide accesos no autorizados a los documentos y accesos de solo lectura o modificación una vez que se ocupe (19).

#### 2.2.4.3 Mesa de Partes

Tiene como objetivo principal ser el centro a través del cual se canaliza la recepción de documentos, quejas y/o sugerencias presentadas por los administrados; e incluso, para recibir el pago de un servicio determinado o derivado del cumplimiento de una obligación a cargo del ciudadano (20).

#### 2.2.4.4 Sistemas

Un sistema es un grupo de funcionalidades que operan en armonía o con un mismo objetivo, y que podría ser ideal o real. Por su propia naturaleza, un sistema tiene normas o reglas que regulan su manejo y, como tal, podría ser entendido, aprendido y enseñado. Por lo tanto, si hablamos de sistemas, tenemos la posibilidad de referirnos a preguntas tan diversas como el manejo de una nave espacial o la lógica de una lengua. Cualquier sistema es más o menos complejo, sin embargo, debería tener una coherencia discreta sobre sus características y operación. Generalmente, los recursos o módulos de un sistema interactúan y se interrelacionan entre sí. A veces, hay subsistemas en un sistema (21).

#### 2.2.4.5 Sistema de Trámite Documentario:

Es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en

base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización (22).

#### 2.2.4.6 Metodologías

##### a. Metodología RUP

La metodología RUP usa el enfoque de la orientación a objetos en su diseño y está diseñado y documentado la utilización de la notación UML (Unified Modeling Language) para ilustrar los procesos en acción. Usa técnicas y prácticas probadas comercialmente. Es modular y automatizado, y toda su metodología se basa en algunas herramientas de desarrollo integradas y vendidos por IBM por medio de sus “Suites racional” (23).

##### Características

- Soportado por herramientas.
- Reconoce que las necesidades del cliente y sus requerimientos no se pueden conceptualizar enteramente al inicio.
- Disminuye el precio del peligro a los precios de un solo aumento.
- Acelera el ritmo del esfuerzo de desarrollo en su integridad ya que los desarrolladores trabajan para obtener resultados claros a corto plazo.

##### b. Metodología XP

La Metodología XP es diligente centrada en potenciar las colaboraciones interpersonales como clave para el triunfo en desarrollo de programa, promoviendo el trabajo en grupo, preocupándose por el aprendizaje de los desarrolladores, y propiciando un óptimo clima de trabajo. XP se fundamenta

en realimentación continua entre el comprador y los accesorios de desarrollo, comunicación dinámica entre todos los competidores, simplicidad en las resoluciones implementadas y coraje para afrontar los cambios (23)

#### Característica

- Se consiguen productos usables con mayor rapidez.
- El proceso de integración es continuo, por lo que el esfuerzo final para la integración es nulo.
- Se atienden las necesidades del usuario con mayor exactitud.
- Se consiguen productos más fiables y robustos contra los fallos gracias al diseño de los test de forma previa a la codificación.
- Obtenemos código más simple y más fácil de entender, reduciendo el número de errores.

#### c. Metodología SCRUM

La metodología SCRUM es adaptable y flexible para gestionar el desarrollo de programa, cuyo primordial objetivo es maximizar el retorno de la inversión para su compañía (ROI). Se fundamenta en edificar primero la funcionalidad de más grande costo para el comprador y en los inicios de inspección continua, habituación, auto-gestión y novedad (23).

#### Característica.

- Alta capacidad de reacción ante los cambios de requerimientos generados por necesidades del cliente o evoluciones del mercado.
- El cliente puede empezar a utilizar las funcionalidades más importantes del proyecto antes de que esté finalizado por completo.

- Mayor productividad Se consigue entre otras razones, gracias a la eliminación de la burocracia y a la motivación del equipo que proporciona el hecho de que sean autónomos para organizarse.
- El hecho de llevar a cabo las funcionalidades de más valor en primer lugar y de conocer la velocidad con que el equipo avanza en el proyecto, permite despejar riesgos eficazmente de manera anticipada.

#### 2.2.4.11 Base de Datos

Según Trejo (24), define como un conjunto de datos estructurados no redundante constituidos independientemente de su utilización y su implementación en máquinas en tiempo real y son compatibles con los usuarios concurrentes con necesidad de información diferente y no predicable en el tiempo. Un sistema de gestión de base de datos o un gestor de base de datos (DBMS o SGBD), es un software que permite la creación, modificación y actualización de la base de datos.

#### 2.2.4.12 Microsoft SQL Server

Es un sistema de administración de bases de datos completo y poderoso. Además, la interfaz de usuarios es amigable e intuitivo y brinda a los novatos de este sistema la oportunidad de conocer las características de la herramienta si necesidad de escribir código. La interfaz es muy parecida a las interfaces tipo Windows, con barras de menús, iconos, controles tipo vista de árbol, botones de opción, etc. Esta familiaridad permite que cualquiera que nunca haya visto la aplicación antes aprenda a realizar las tareas básicas con rapidez (25).

#### 2.2.4.13 Microsoft Visual Studio

Es un entorno de desarrollo integrado para Windows, Linux y macOS. Es compatible con múltiples lenguajes de programación, tales como C++, C#, Visual Basic. NET, F#, Java, Python, Ruby y PHP, al igual que entornos de desarrollo web, como ASP.NET MVC, Django, etc., a lo cual hay que sumarle las nuevas capacidades en línea bajo Windows Azure en forma de editor Monaco. Permite a los desarrolladores crear sitios y aplicaciones web, así como servicios web en cualquier entorno compatible con la plataforma .NET. Así, se pueden crear aplicaciones que se comuniquen entre estaciones de trabajo, páginas web, dispositivos móviles, dispositivo embebidos y videoconsolas, entre otros.

Es muy importante notar cómo Visual Studio puede interactuar con otros lenguajes de programación y también con bases de datos originalmente creadas en gestores como Microsoft SQL Server, Microsoft Access, MySQL, ORACLE y con el propio lenguaje de consulta estructurado SQL (26).

#### 2.2.4.14 Lenguaje de Programación:

Es un idioma artificial diseñado para expresar computaciones que pueden ser llevadas a cabo por máquinas como las computadoras. Pueden usarse para crear programas que controlen el comportamiento físico y lógico de una máquina, para expresar algoritmos con precisión, o como modo de comunicación humana (27).

Está formado de un conjunto de símbolos y reglas sintácticas y semánticas que definen su estructura y el significado de sus elementos y expresiones. Al proceso por el cual se escribe, se prueba, se depura, se compila y se mantiene el código fuente de un programa informático se le llama programación (27).

a. Lenguaje de Programación C#

Es un lenguaje de programación C#, el cual está orientado a objetos, ya que permite a los desarrolladores crear muchos tipos de aplicaciones seguras y sólidas que se ejecutan en el sistema de .NET.

C# es considerado como un software evolucionado. Evolucionado por sus lenguajes antecesores que son el C y el C++, al ser un descendiente de estos lenguajes tiene implementado las mejores cualidades de C++ y de otras herramientas como Java y Visual Basic. (28)

b. Lenguaje de Programación C++

La intención de su creación fue extender al lenguaje de programación C mecanismos que permiten la manipulación de objetos. En ese sentido, desde el punto de vista de los lenguajes orientados a objetos, C++ es un lenguaje híbrido. (29).

c. Lenguaje de Programación Visual Basic

Es un lenguaje de programación orientado a objetos que cuenta con los beneficios que le brinda .NET Framework, el modelo de programación diseñado para simplificar la programación de aplicaciones que van desde lo sencillo hasta lo complejo, permitiendo el desarrollo de robustas y poderosas aplicaciones para las plataformas de Windows (30).

d. Lenguaje de Programación F#

Es un lenguaje de programación universal para escribir código conciso, sólido y eficaz. Le permite escribir código despejado y autodocumentado, donde su enfoque permanece en el dominio de su problema, en lugar de los detalles de la

programación.

Lo hace sin comprometer la velocidad y la compatibilidad: es de código abierto, multiplataforma e interoperable (31)

e. Lenguaje de Programación Java

Es un lenguaje sencillo y orientado a objetos, que permite el desarrollo de aplicaciones en diversas áreas, como seguridad, animación, acceso a bases de datos, aplicaciones cliente-servidor, interfaces gráficas, páginas Web interactivas y desarrollo de aplicaciones móviles, entre otras. Una de sus principales características es la creación de módulos reutilizables, que funcionan sin la necesidad de conocer su estructura interna. Esto permite al usuario añadir nuevos módulos, además de obtener programas independientes de la plataforma en la cual fueron desarrollados, gracias a la implementación de la llamada Máquina Virtual de Java (32).

f. Lenguaje de Programación Python

Es un lenguaje de programación interpretado cuya filosofía hace hincapié en la legibilidad de su código.

Se trata de un lenguaje de programación multiparadigma, ya que soporta parcialmente la orientación a objetos, programación imperativa y, en menor medida, programación funcional. Es un lenguaje interpretado, dinámico y multiplataforma (33).

g. Lenguaje de Programación Ruby

Un lenguaje de programación dinámico y de código abierto enfocado en la simplicidad y productividad. Su elegante sintaxis se siente natural al leerla y fácil al escribirla.

El lenguaje Ruby se utiliza principalmente en el desarrollo de aplicaciones web, pero también se puede utilizar para

desarrollar otro tipo de aplicaciones de software (34).

#### h. Lenguaje de Programación PHP

Es un lenguaje de programación para desarrollar aplicaciones y crear sitios web que conquista cada día más seguidores. Fácil de usar y en constante perfeccionamiento es una opción segura para aquellos que desean trabajar en proyectos calificados y sin complicaciones (35).

#### 2.2.4.15 Lenguaje Unificado de Modelado

Fue creado para la metodología de desarrollo de software, se puede usar para la construcción, el diseño y la implementación de sistemas de complejos, tanto en estructura como en comportamiento; tiene aplicaciones más allá del desarrollo de software. (36)

Es similar a los planos usados en otros campos y consiste en diferentes tipos de diagramas. Los diagramas UML describen los hitos, la estructura y el comportamiento del sistema y los objetos que contiene. Existen herramientas que se pueden usar para generar código en diversos lenguajes usando los diagramas UML ya que éste no es un lenguaje de programación. Los tipos de Diagrama de UML son:

#### a. Diagrama de caso de uso

Define una notación gráfica para representar casos de uso llamada modelo de casos de uso. UML no define estándares para que el formato escrito describa los casos de uso, y de esta forma mucha gente no entiende que esta notación gráfica define la naturaleza de un caso de uso; no obstante, una notación gráfica puede solo ofrecer una vista general fácil de un caso de uso o un grupo de casos de uso (36).

b. Diagrama de estado

Es usado para detectar todas las rutas o senderos que puede tomar un flujo de información después de ejecutarse cada proceso (36).

c. Diagrama de clases

Es un tipo de diagrama estático que describe la estructura de un sistema mostrando sus clases, atributos y las relaciones entre ellos (36).

d. Diagrama de componentes

Representa cómo un sistema de software es dividido en componentes y muestra las dependencias entre estos componentes (36).

e. Diagrama de actividades

Representa los flujos de trabajo paso a paso de negocio y operacionales de los componentes en un sistema (36).

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis General

La Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la oficina de mesa de partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, permite mejorar los procedimientos documentarios.

#### 3.2 Hipótesis Específica

1. La recopilación de información y su respectivo análisis de las tecnologías y procesos sobre el trámite documentario de la Municipalidad de Provincial del Santa nos permite mejorar la administración de dichos procesos.
2. La selección de la metodología adecuada nos permite la elaboración del sistema informático más entendible y amigable para el usuario.
3. El diseño del Sistema Informático de gestión de trámite documentario, mejora el proceso de atención del usuario o contribuyente de la provincia de Santa

### IV. METODOLOGÍA

#### 4.1 Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental y por la característica de su ejecución será de corte transversal porque se realizará la evaluación en un periodo determinado. El esquema del diseño de la investigación tendrá de la siguiente estructura:

M → O

Dónde:

M = Muestra

O = Observaciones

#### No Experimental

Este tipo de investigación se basa en la observación, no se modifica la realidad ni se manipulan las variables, solo se observan los fenómenos para luego analizarlos.

### Transversal

Este tipo de investigación se centra en la recolección de datos, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, se recopilan los datos a través de las encuesta y entrevista que tendrá un distinto análisis, con lo cual va a permitir medir un determinado grupo de individuos con ciertas características en un punto específico de tiempo. (37)

### Descriptiva

El objetivo es describir las situaciones, eventos siguiendo procedimientos estos es detallar como son y cómo se manifiestan sometidos a un análisis, es decir se pretende medir o recoger información de manera independiente. (37)

### Cuantitativa

El tipo de investigación del presente estudio es cuantitativa, porque es la que recoge, procesar y analiza datos sobre diferentes variables y estudia la relación entre estas variables cuantificadas su representación de la realidad es parcial y automatizada. (37)

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

Para el caso de esta investigación la población está constituida por 1200 trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial del Santa.

### 4.2.2 Muestra

La muestra para este estudio es no probabilística y consta de 20 trabajadores administrativos quienes tienen interacción con el sistema actual de trámite documentario de la Municipalidad Provincial del Santa; se ha seleccionado 20 trabajadores a razón de un compromiso anticipado de colaborar con facilidades de información a esta investigación.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla Nro. 4: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Definición Operacional
Implementación del Sistema de los Trámites Documentarios	Trámite documentario: Conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo	Niveles de los procesos actuales del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora plan de sistemas.</li> <li>- Mejora la misión y metas de la organización</li> <li>- Seguimiento del trámite</li> <li>- Pérdida de documentos</li> <li>- Facilidad de acceso</li> <li>- Forma de registro</li> <li>- Accede a la documentación en cualquier momento.</li> <li>- Control de procedimientos.</li> <li>- Tiempo de almacenamiento de documentos</li> <li>- Atención al cliente.</li> </ul>	Ordinal	-Si -No
		Necesidades de proponer la Implementación del sistema de los trámites documentarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Define los roles y responsabilidades</li> <li>-Permite buscar información</li> <li>-Servicio al cliente.</li> <li>-Reduce el tiempo.</li> <li>-Emite reportes por Usuario del sistema.</li> <li>-Capacitación del personal.</li> <li>-Imagen de la Entidad.</li> <li>- Productividad del personal.</li> <li>-Necesidad de mejora</li> <li>-Organización de información.</li> </ul>		

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.4.1 Técnica

El propósito de la investigación tipo encuesta es describir las características mediante un amplio grupo de personas, también como objetos o instituciones por medio de la utilización de diferentes técnicas en determinar los datos obtenidos. Así una investigación tipo encuesta genera el propósito de que tarda el tiempo de conocer a los universitarios en concluir sus estudios (38).

##### 4.4.2 Instrumento

Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal constituido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable. Por el cual el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a uno o más variables que se van a medir (38)

#### 4.5 Plan de análisis

Recolectada la información con las técnicas y métodos mencionados previamente, se creará una base de datos temporal en Microsoft Excel 2013 y se procederá a la tabulación de los mismo. La investigación de datos se va a hacer con todas las cuestiones llevadas a cabo del cuestionario permitiendo de esta forma resumir los datos en un tabla y gráficos que mostrarán el efecto porcentual de las mismas.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla Nro. 5: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
<p>¿De qué manera la Propuesta de Implementación del Sistema de trámite documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, mejorará la toma de decisiones?</p>	<p>Realizar la Propuesta de la Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.</p>	<p>La Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la oficina de mesa de partes en la Municipalidad Provincial del Santa-Chimbote; 2021, permitirá mejorar los procedimientos documentarios.</p>	<p>Implementación TICS</p>	<p>Tipo: Descriptiva                      Nivel: Cuantitativa                      Diseño: No experimental y de corte transversal</p>
	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la información recolectada de las tecnologías de la Municipalidad Provincial del Santa.</li> <li>2. Utilizar la metodología adecuada, para el análisis del sistema de trámite documentario que permitirá cumplir con los requerimientos de la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa.</li> <li>3. Diseñar el sistema para la oficina de mesa de partes de la Municipalidad Provincial del Santa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La recopilación de información y su respectivo análisis de las tecnologías y procesos sobre el trámite documentario de la Municipalidad de Provincial del Santa nos permite mejorar la administración de dichos procesos.</li> <li>2. La selección de la metodología adecuada nos permite la elaboración del sistema informático más entendible y amigable para el usuario.</li> <li>3. El diseño del Sistema Informático de gestión de trámite documentario, mejora el proceso de atención del usuario o contribuyente de la provincia de Santa</li> </ol>		

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de la presenta investigación denominado: Propuesta de Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la oficina de mesa de partes en la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote; 2021.Se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos del código de ética de la ULADECH, a continuación, detallo (39)

Protección a la Persona, este principio no solo implica que las personas que son sujetos a indagación participen voluntariamente y dispongan de información correcta, sino además involucra el pleno respeto de sus derechos principales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado, los individuos que desarrollan ocupaciones de indagación poseen el derecho a estar bien reportado sobre los fines y finalidades de la averiguación que desarrollan, o en la que participan; así como poseen la independencia de participar en ella, por voluntad propia.

Beneficencia y maleficencia, se debería garantizar la paz de los individuos que participan en las averiguaciones. De esa manera el comportamiento del investigador debería contestar a las próximas normas en general: no provocar mal, reducir los probables efectos adversos y maximizar las ventajas.

Justicia, se reconoce que el equilibrio y la justicia dan a todas las personas que participan en la indagación derecho entrar a sus resultados. El investigador está además obligado a intentar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la búsqueda.

Integridad científica, a integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Del mismo modo, deberá mantenerse la integridad científica al publicar los conflictos de interés que pudieran influir el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1. Resultados de la dimensión 1: Nivel de satisfacción de los procesos actuales

Tabla Nro. 6: Plan de Sistema Automatizado.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca del sistema documentario tiene un plan de sistema automatizado, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	17	85.00
No	03	15.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que la implementación de un sistema de trámite documentario automatice los procesos en la oficina de mesa de partes de la MPS?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 6 se observa que, el 85.00% de los encuestados manifestaron que SI, creen que la implementación de un sistema apropiado mejore el sistema automatizado actual, mientras que, el 15.00% de los encuestados manifestaron lo contrario.

Tabla Nro. 7: Mejora la misión y metas de la organización.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que, si cree que la implementación de un sistema adecuado mejore la misión y metas de la entidad, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	16	80,00
No	04	20.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que la implementación de un sistema de trámite documentario coadyuve a lograr la misión y a alcanzar las metas de la oficina de mesa de partes de la MPS?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 7 se observa que, el 80.00% de los encuestados manifestaron que SI, creen que la implementación de un sistema apropiado mejore la misión y visión de la entidad, mientras que, el 20.00% de los encuestados manifestaron lo contrario.

Tabla Nro. 8: Seguimiento de Trámites.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que, si se puede hacer seguimiento a los trámites registrados en el sistema, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	03	15.00
No	17	85.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que se puede hacer seguimiento de los trámites con el sistema actual?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 8, se observa que el 85.00% de los encuestados manifestaron que NO se puede hacer seguimiento de los trámites registrados en el sistema actual, mientras que, el 15.00% de los encuestados manifestaron lo contrario.

Tabla Nro. 9: Perdida de Documentos.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que actualmente existe un riesgo de pérdida de documentos, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	17	85.00
No	03	15.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que actualmente existe un riesgo de pérdida de documentos?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 9, se observa que el 85.00% de los encuestados manifestaron que SI consideran que actualmente existe un riesgo de pérdida de documentos, mientras que el 15.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 10: Facilidad de Acceso.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que, si el sistema de información actual es de fácil uso, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	04	20.00
No	16	80.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que el sistema de trámites actual es de fácil uso?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 10, se observa que el 80.00% de los encuestados manifestaron que el sistema actual NO es de fácil acceso mientras que el 20.00 % de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 11: Forma de registro.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de la eficiencia de registro documentario, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	04	20.00
No	16	80.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que es eficiente la forma de registro de documentos?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 11, se observa que el 80.00% de los encuestados manifestaron que NO es eficiente la forma de registro de los documentos mientras que el 20.00% de los encuestados dicen todo lo contrario.

Tabla Nro. 12: Accede a la documentación en cualquier momento. Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si es posible acceder a la información de trámites en cualquier momento, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	06	30.00
No	14	70.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta:

¿Considera usted que actualmente es posible acceder a la información de trámites en cualquier momento?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 12, se observa que el 70.00% de los encuestados manifestaron que actualmente NO es posible acceder a la información de trámites en cualquier momento, mientras que el otro 30.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 13: Control de procedimientos.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que actualmente se pueden controlar los procesos de trámites de los documentos, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	03	15.00
No	17	85.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que actualmente se pueden controlar los procesos de trámites de los documentos?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 13 , se observa que el 85.00% de los encuestados manifestaron que NO consideran que actualmente se pueden controlar los procesos de trámites de los documentos, mientras que el 15.00% de los encuestados manifestaron lo contrario.

Tabla Nro. 14: Tiempo de almacenamiento de documentos.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si se encuentra satisfecho con el tiempo que demora el sistema actual en el almacenamiento de documentos, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	06	30.00
No	14	70.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Está usted satisfecho con el tiempo que demora el sistema actual en el almacenamiento de documentos?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 14, se observa que el 70.00% de los encuestados manifestaron que NO están satisfecho con el tiempo que demora el sistema actual en el almacenamiento de documentos, mientras que el 30.00% de los encuestados manifestaron lo contrario.

Tabla Nro. 15: Atención al cliente.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si cree que la implementación de un sistema adecuado para que mejore la atención a los usuarios, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	04	20.00
No	16	80.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree ud que actualmente se brinda una buena atención a los usuarios?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 15, se observa que el 80.00% de los encuestados manifestaron que Si, creen que la implementación de un sistema apropiado mejore la atención a los usuarios., mientras que el 20.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

5.1.2. Resultados de la dimensión 2: Necesidad de implementar un sistema para la mejora del sistema actual.

#### Dimensión 02: Elabora plan de sistema

Tabla Nro. 16: Define los roles y responsabilidades. Frecuencias y

respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si considera definir los roles y responsabilidades para el manejo del sistema, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que el sistema a implementarse debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 16, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SI consideran que los sistemas de trámite documentario deben tener roles por parte de los trabajadores.

Tabla Nro. 17: Permite buscar información.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si considera que el sistema documentario debe agilizar la búsqueda de información de los documentos, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que el sistema documentario debe agilizar la búsqueda de la información de los documentos?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 17, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SI consideran que el sistema de información debe agilizar la información de los documentos.

Tabla Nro. 18: Servicio al cliente.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si cree que la implementación de un sistema documentario adecuado mejore la atención a los usuarios, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que la implementación de un sistema adecuado mejore la atención a los usuarios?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 18, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SI creen la implementación de un sistema adecuado mejore la atención a los usuarios.

Tabla Nro. 19: Reducción del tiempo.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si considera necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 19, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SI consideran necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites.

Tabla Nro. 20: Emite reportes por usuario.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si considera necesario que el sistema a implementar permita la emisión de reportes por usuario del sistema, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que sea necesario que el sistema a implementar permita la emisión de reporte por usuario?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 20, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SI consideran necesario que el sistema a implementar permita la emisión de reporte por usuario.

Tabla Nro. 21: Capacitación del personal.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si considera necesario la capacitación del personal para hacer uso del sistema documentario, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que la implementación de un sistema adecuado mejore la gestión de la oficina de mesa de partes de la MPS?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 21, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SI es necesario la capacitación del personal para hacer uso del sistema documentario.

Tabla Nro. 22: Imagen de la Entidad.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si consideran que la implementación de un sistema documentario adecuado mejore la imagen institucional de la empresa, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que la implementación de un sistema de información adecuado mejore la imagen institucional de la empresa?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 22, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que si consideran que la implementación de un sistema adecuado mejore la imagen institucional de la empresa.

Tabla Nro. 23: Productividad del Personal.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si cree que la implementación de un sistema documentario adecuado a los procedimientos, mejorará la productividad del personal, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que la implementación de un sistema documentario adecuado a los procedimientos, mejorará la productividad del personal?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 23, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SÍ, creen que la implementación de un sistema documentario adecuado a los procedimientos, mejorará la productividad del personal.

Tabla Nro. 24: Necesidad de mejora.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si cree que la implementación de un sistema documentario, mejorará la gestión documentaria, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que la implementación de un sistema de trámite documentario propio de la Oficina de Mesa de Partes, mejorará la gestión documentaria?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 24, se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron que SI creen que la implementación de un sistema documentario propio de la Oficina de Mesa de Partes, mejorará la gestión de documentos

Tabla Nro. 25: Organización de información.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados acerca de que si considera necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Alternativas	n	%
Si	18	90.00
No	02	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera usted necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada?

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 25, se observa que el 90.00% de los encuestados manifestaron que SI consideran necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma correcta., mientras que el 10.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

## 5.1.1. Resultados por dimensión

### 5.1.1.1. Resultado general de la dimensión 1

Tabla Nro. 26: Nivel de satisfacción con el sistema actual.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la dimensión 1, en donde se aprueba o desaprueba la satisfacción con el sistema actual, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

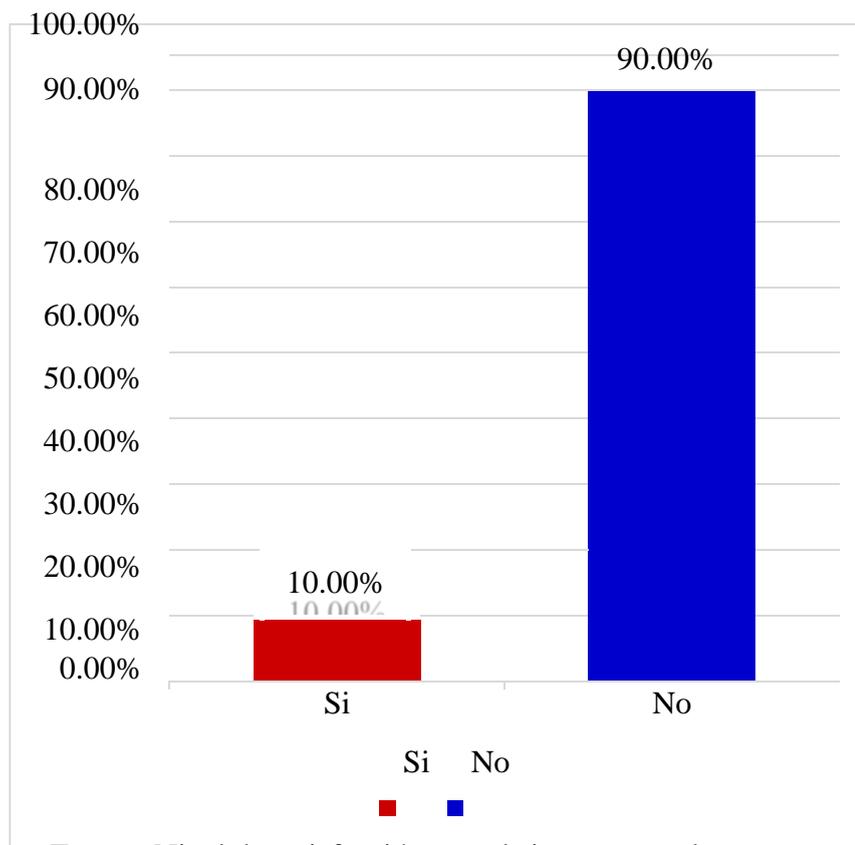
Alternativas	n	%
Si	02	10.00
No	18	90.00
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 1: Nivel de satisfacción con el sistema actual, basado en 10 preguntas, aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 26, se observa que, el 90.00% de los encuestados manifestaron que NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que el 10.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Gráfico Nro. 4: Resultado general de la dimensión 1



Fuente: Nivel de satisfacción con el sistema actual.

### 5.1.1.2. Resultado general de la dimensión 2

Tabla Nro. 27: Necesidad de implementar un sistema para la mejora del sistema actual.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la dimensión 2, en donde se evidencia la necesidad de implementar un sistema para la mejora del sistema actual, respecto a la propuesta de implementación de un sistema de información de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

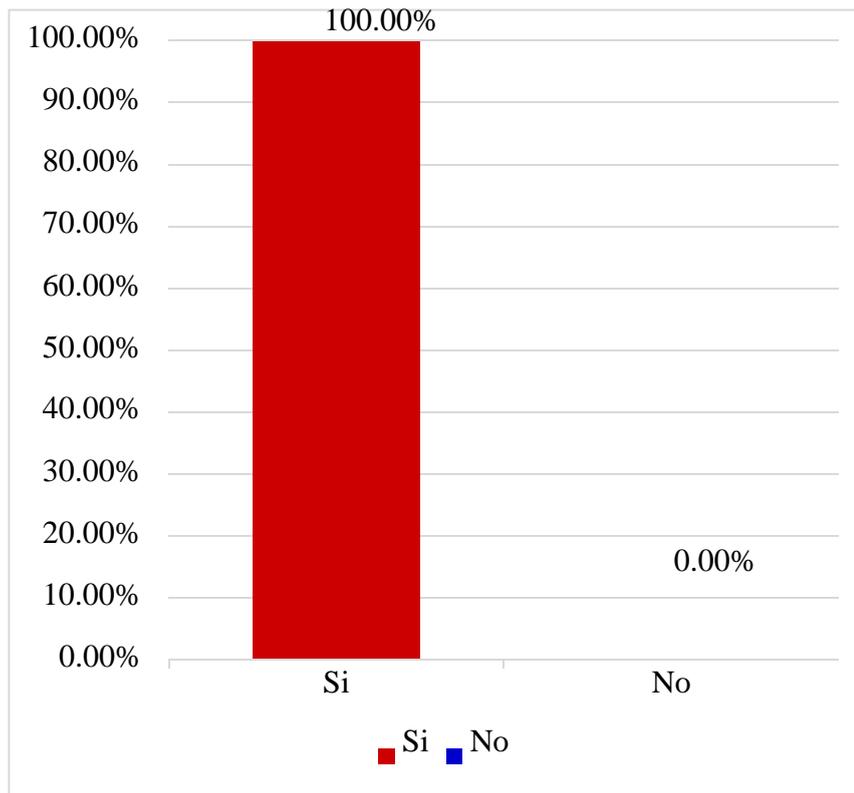
Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 2: Necesidad de implementar un sistema de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Aplicado por: Oyarce, J; 2021.

En la Tabla Nro. 27, se observa que, el 100.00% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de implementar un sistema de trámites documentarios en la Oficina de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Santa; 2021.

Gráfico Nro. 5: Resultado general de la dimensión 2



Fuente: Necesidad de implementar un sistema para la mejora del sistema actual.

## 5.2 Análisis de los resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general realizar la implementación de un sistema de trámites documentario, con la finalidad de mejorar la agilización y atención al usuario con la finalidad de poder cumplir con el objetivo, para la gestión de La Municipalidad Provincial del Santa; 2021. En cual se ha realizado dos dimensiones que permitió, la apreciación de los trabajadores de la Municipalidad ante las interrogantes que se establecieron para la investigación.

- Con Respecto a la Dimensión 01: Nivel de satisfacción con el sistema actual, se observa que, el 90,00% de los encuestados manifestaron que NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que el 10.00% de los encuestados indicaron que SÍ se encuentran satisfechos con los procedimientos del sistema actual, este resultado tiene semejanza con los resultados obtenidos en la investigación en la investigación de Rosales (11), titulada “ Propuesta de un Aplicativo con Software Libre para el Servicio de Tramite Documentario de la Secretaria General de la Universidad Telesup. LIMA – PERÚ; 2017.” Quien en su respectivo trabajo indico que, el 85.56% de los empleados encuestados NO están satisfechos con el sistema actual; mientras el 14.44% manifestaron todo lo contrario, esto coincide con el autor Frank (40), que los sistemas desarrollados en plataformas web, tienen marcadas diferencias con otros tipos de sistemas, lo que lo hacen muy beneficioso tanto para las empresas que lo utilizan, como para los usuarios que operan con el sistema, estos resultados se obtuvieron porque existe un gran índice de insatisfacción por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa debido a que requieren que la información manejada sea más rápida y fluida al momento de realizar algunas operaciones.
- En relación a la dimensión 02: Necesidad de implementación de un sistema para la mejora del sistema actual, en el resumen de esta dimensión se puede observar que el 100,00% de los trabajadores de las Municipalidad Provincial del Santa expresaron que SÍ es necesario implementar un sistema para reemplazar al sistema actual. Estos datos mostrados coinciden con el estudio realizado este resultado tiene similitud con los resultados obtenidos por Chavez (41), quien en su tesis de investigación titulada: “Construcción de

un sistema de información administrativa para el Control del personal y Seguimiento de Cotizaciones de la Empresa Negociaciones Frank Vool de la ciudad de Huaraz en el año 2015”, muestra que el 89,00% de los que fueron encuestados manifiestan que SI están con la construcción del sistema, mientras que el 11,00% indicaron que NO es necesario la construcción del sistema, esto coincide con el autor Hamidian y Ospino (42), quien menciona que con el uso de los sistemas de información se obtienen mejoras por la automatización de procesos operativos en una empresa, facilitando el logro de ventajas competitivas a través de su implantación dentro de la organización. Estos resultados se obtuvieron porque existe la necesidad de que se implemente un sistema de información, por las herramientas TIC que se utilizan con finalidad de que se optimice la gestión de procesos permitiendo que se reduzca el tiempo de respuesta a los trámites que los clientes realizan, de modo que queden conformes con el servicio que brinda esta organización. Estos resultados se obtuvieron porque que los trabajadores están apostando por el nuevo sistema, ya que favorecerá la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa.

### 5.3 Propuesta de Mejora

Con los resultados y análisis conseguido de la investigación, se procedió con la propuesta de implementación del sistema de trámite documentario en la oficina de mesa de partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, en donde se propone lo siguiente: implementar un sistema para la Municipalidad Provincial del Santa utilizando la metodología RUP para el control de procesos en la elaboración del sistema de trámite documentario mediante el uso del Lenguaje de Modelamiento Unificado 2.5 con gestor de base de datos Microsoft SQL Server.

### 5.3.1 Propuesta técnica

#### 5.3.1.1 Fundamentación de la metodología

En esta investigación se empleó la metodología RUP, para la propuesta de implementación del sistema para el área de mesa de partes para la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote; 2021., cuyo objetivo es mejorar la gestión, control y registros de documentos, dividiendo el proceso en cuatro etapas: Inicio (Define el alcance del proyecto), Elaboración (definición, análisis, diseño), Construcción (implementación) y Transición (fin del proyecto y puesta en producción).

Las principales razones del uso del ciclo de desarrollo iterativo e incremental de tipo RUP para la ejecución de este proyecto son:

- Forma disciplinada de asignar tareas y responsabilidades en una empresa de desarrollo (quién hace qué, cuándo y cómo).
- Requiere un grupo grande de programadores para trabajar con esta metodología.
- Proporciona muchas ventajas sobre XP le da énfasis en los requisitos y el diseño.
- La ventaja principal de RUP es que se basa todo en las mejores prácticas que se han intentado y se han probado en el campo.
- Los procesos de RUP estiman tareas y horario del plan midiendo la velocidad de iteraciones concerniente a sus estimaciones originales

#### 5.3.1.2 Desarrollo de la metodología

Se optó por elegir la metodología de desarrollo de programa RUP por ser la mejor elección debido a que cumple con las necesidades de los usuarios, con una organización y presupuesto predecible, y además por ser la más empleada y famosa en la gestión de proyectos desarrollados en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Tabla Nro. 28: Entregables de RUP.

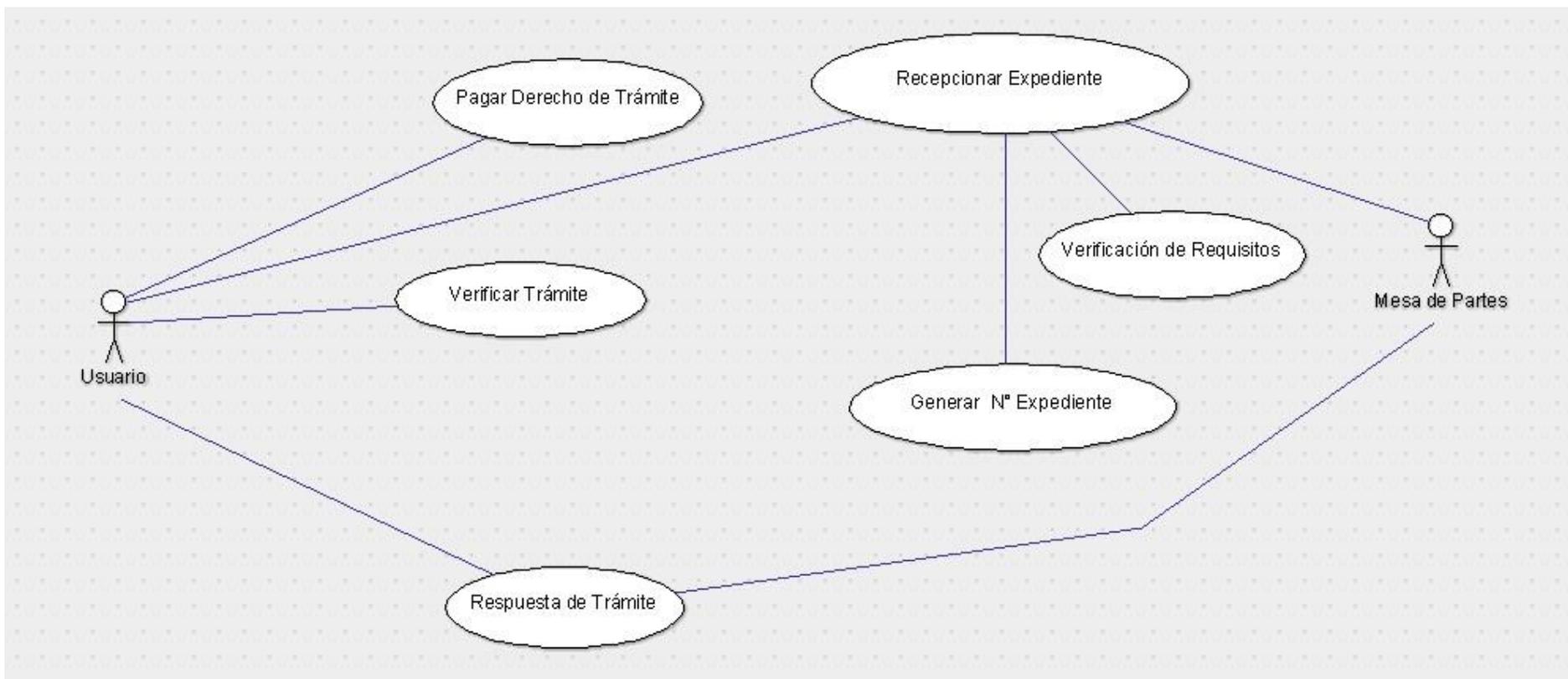
ETAPA	ENTREGABLE
MODELADO DE NEGOCIO	Casos de uso actual
	Reglas de negocio
REQUERIMIENTOS	Propósito del Sistema
	Alcance del Sistema.
	Requerimientos Funcionales
	Requerimientos No Funcionales
ANALISIS Y DISEÑO	Definición
	Diagrama de caso de uso
	Especificación de caso de uso
	Diagrama Entidad – Relación
	Base de datos
IMPLEMENTACION	Diseño del Sistema
	Programación del sistema

Fuente: Elaboración Propia

1. Modelado de Negocio

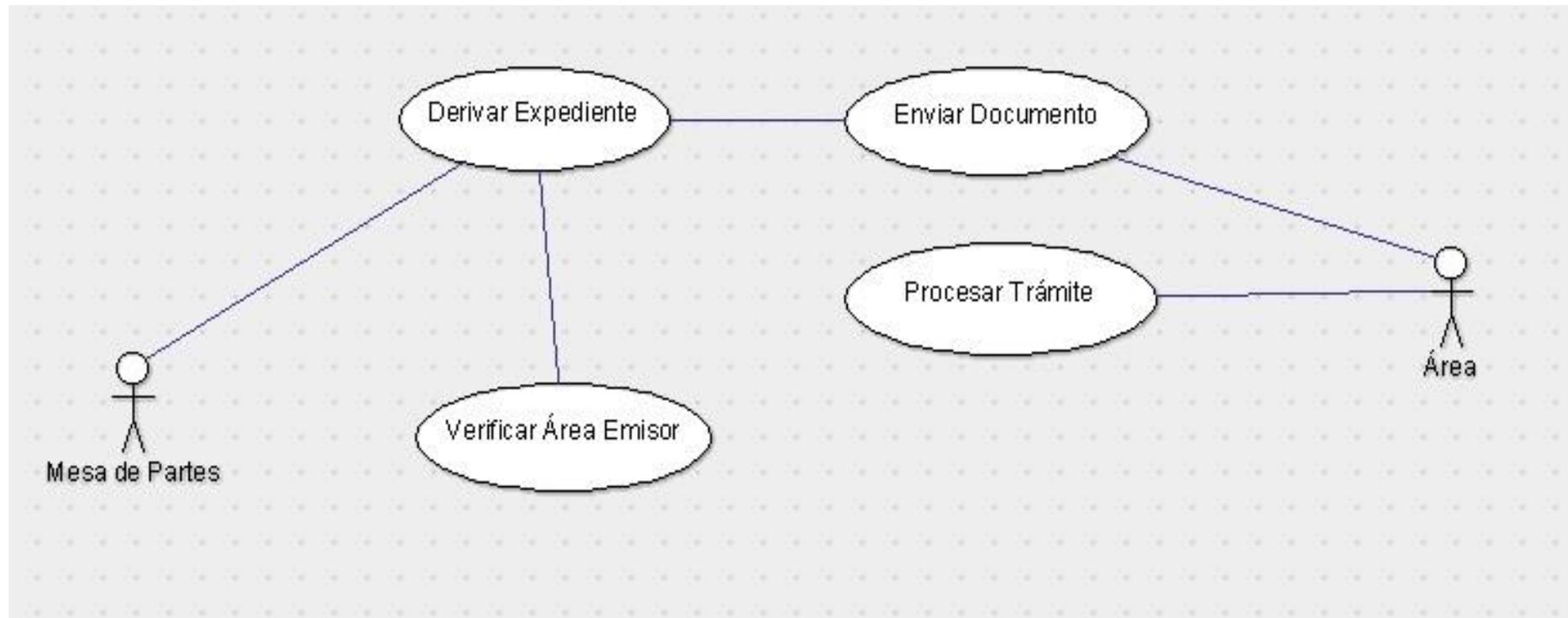
a. Casos de uso de procesos actuales

Gráfico Nro. 6: Casos de uso actual de recepción de trámite



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 7: Casos de uso actual de derivación de trámite



Fuente: Elaboración Propia

b. Reglas de negocio

Tabla Nro. 29: Reglas de negocio.

CODIGO	DESCRIPCIÓN
RN01	Registros de Trámites Manualmente
RN02	Recepción de Trámites Personal
RN03	Envío interno a las respectivas áreas
RN04	Demora en la respuestas de los trámites
RN05	Perdida y deterioro de la documentación

Fuente: Elaboración Propia

2. Requerimiento

a. Propósito de Sistemas

Mejorar la gestión, control y registros de documentos para la Municipalidad Provincial del Santa mediante la propuesta de implementación de un sistema.

b. Alcance del Sistemas

Los usuarios y procedimientos implicados en el desarrollo de la propuesta de implementación del sistema de trámite documentario en la oficina de mesa de partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, les permitirá tener un mejor control de la información a si garantizar un buen servicio al usuario.

c. Requerimiento funcional del Sistemas

Tabla Nro. 30: Requerimientos funcionales del sistema.

CODIGO	DESCRIPCIÓN
RF01	Registrar los tramites de manera presencial
RF02	Los trabajadores pueden registrar sus datos a través del documento de identidad y el asunto del expediente
RF03	Derivación de los Tramites a las gerencias, subgerencias y áreas correspondientes a través del sistema
RF04	Seguimientos de su trámite por parte del usuario de y en qué áreas se encuentran a través de mesa de partes.
RF05	Verificar si hay documentos aun no atendidos.
RF06	Consultar los tramites atendidos, los que aún no se han atendido.
RF07	El sistema debe permitir únicamente a los encargados de cada área, derivar, anular o archivar los documentos dentro del sistema dándole roles de modificación.
RF08	El sistema debe permitir enviar el inicio de tramites de documentos.
RF09	El sistema debe permitir cuantos documentos falta por atender.
RF10	El sistema debe permitir realizar reportes por fecha de inicio y fecha final, también por categoría, de trámites pendientes y finalizados.
RF11	El sistema debe permitir administrar usuarios
RF12	El Sistema debe permitir administrar Gerencias, Subgerencias y áreas.
RF13	El Sistema debe permitir administrar Tipo de Documentos
RF14	El Sistema debe de permitir administrar instituciones y cargos
RF15	El Sistema debe permitir administrar trabajadores.

Fuente: Elaboración Propia.

d. Requerimiento no funcional del Sistemas

Tabla Nro. 31: Requerimientos no funcionales.

CODIGO	DESCRIPCIÓN
RNF01	El sistema será fácil y dinámico para que el trabajador pueda adecuarse rápidamente
RNF02	Facilidad para el desarrollador para realizar mantenimiento en el caso de implementaciones nuevas.
RNF03	El sistema debe contener expresiones y acciones permitidas
RNF04	Las consultas que se haga deben estar de manera detallada

Fuente: Elaboración Propia

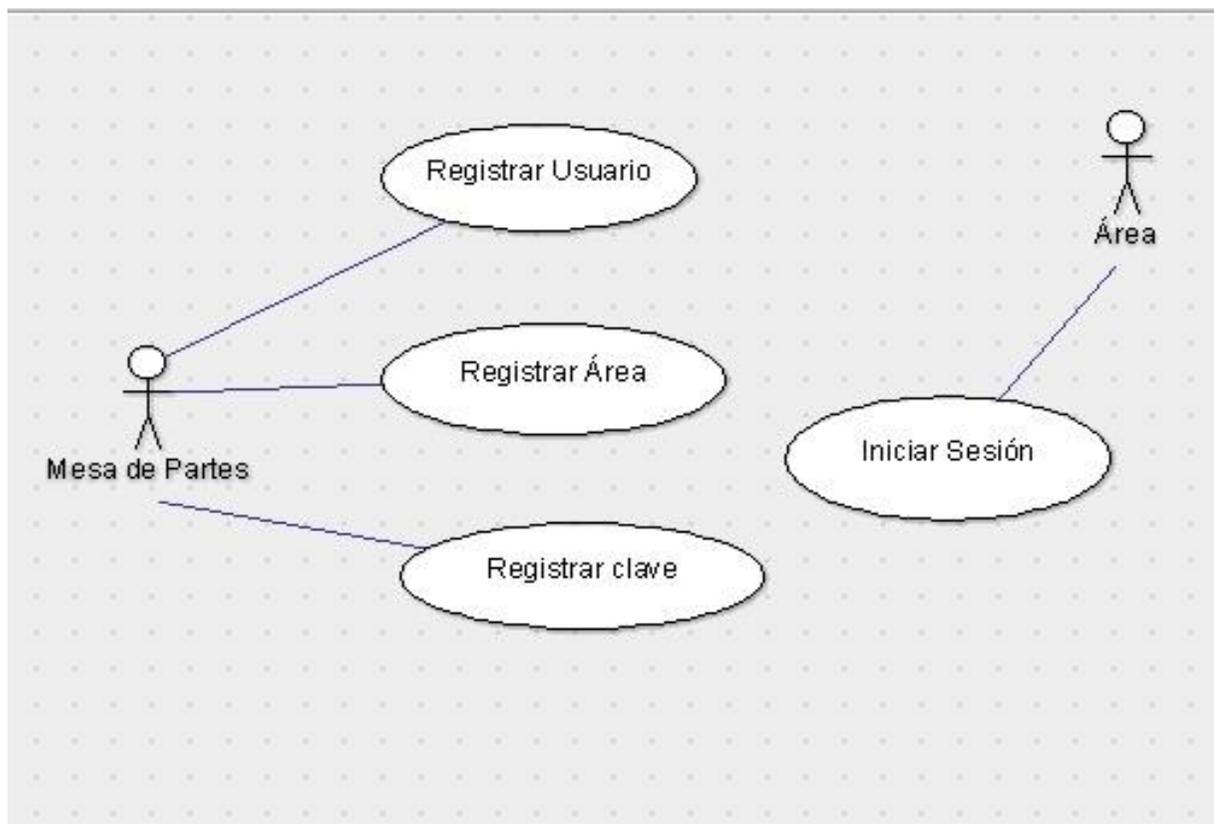
3. Análisis de Diseño.

a. Definición.

Se analizaron los requerimientos a implementarse, para ello se elaboraron los diagramas de caso de uso donde se reflejará la mejora, y automatización que se ha planteado en este trabajo de investigación.

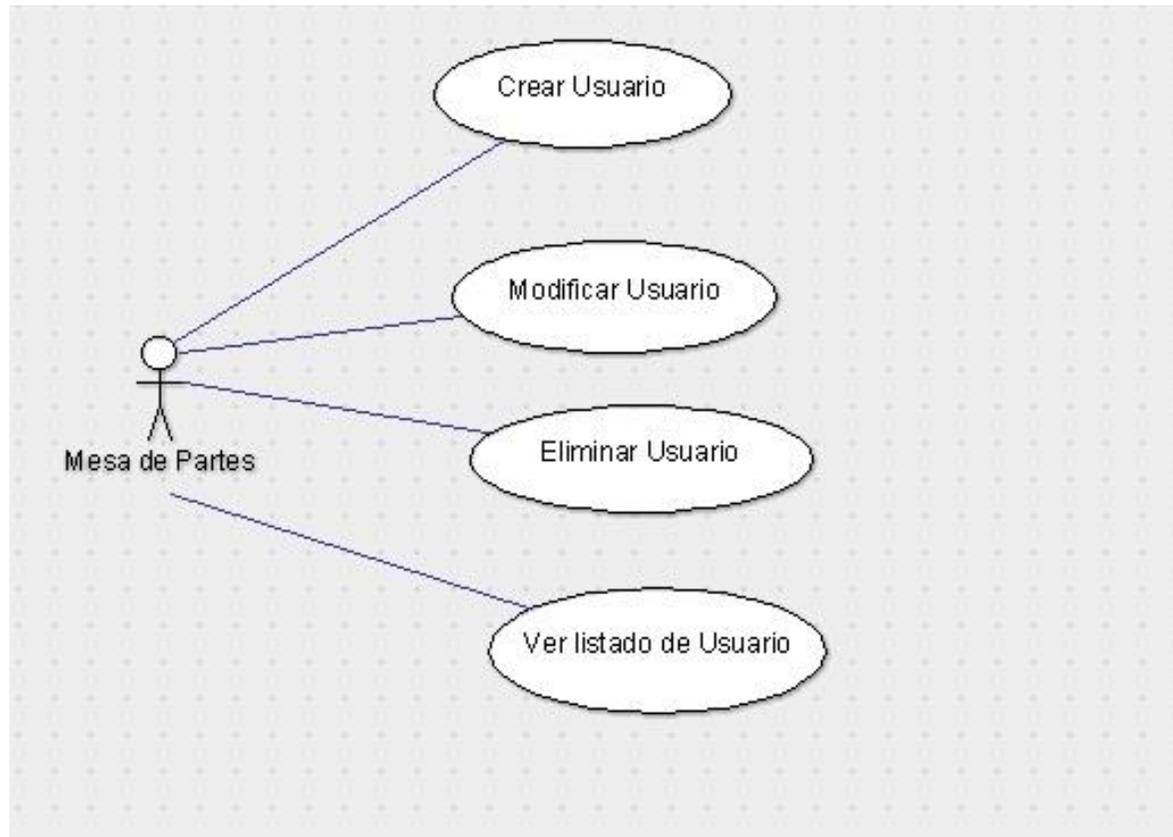
b. Diagrama de Caso de Uso del Sistema

Gráfico Nro. 8: Acceder al sistema



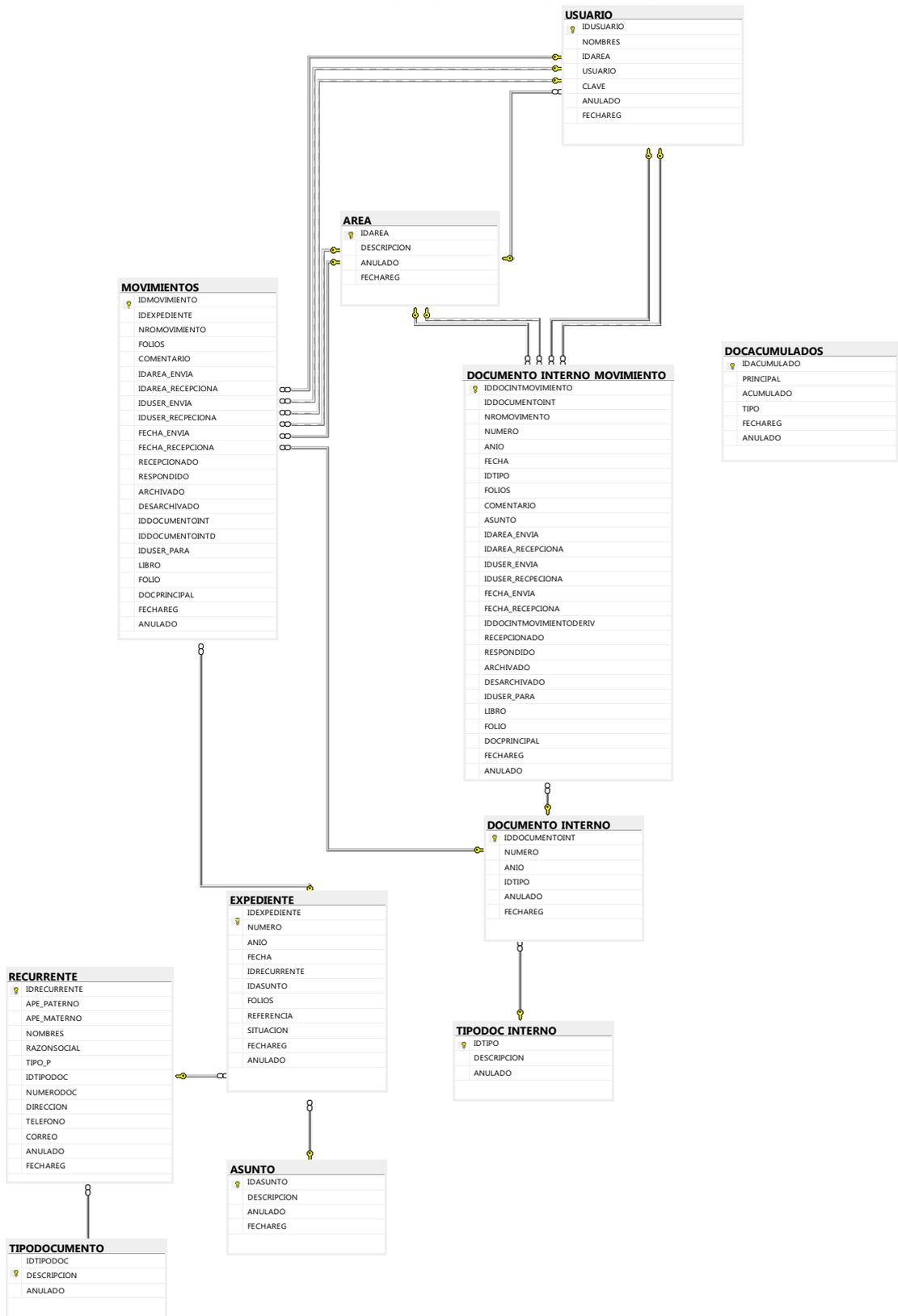
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 9: Control de Operador



Fuente: Elaboración Propia

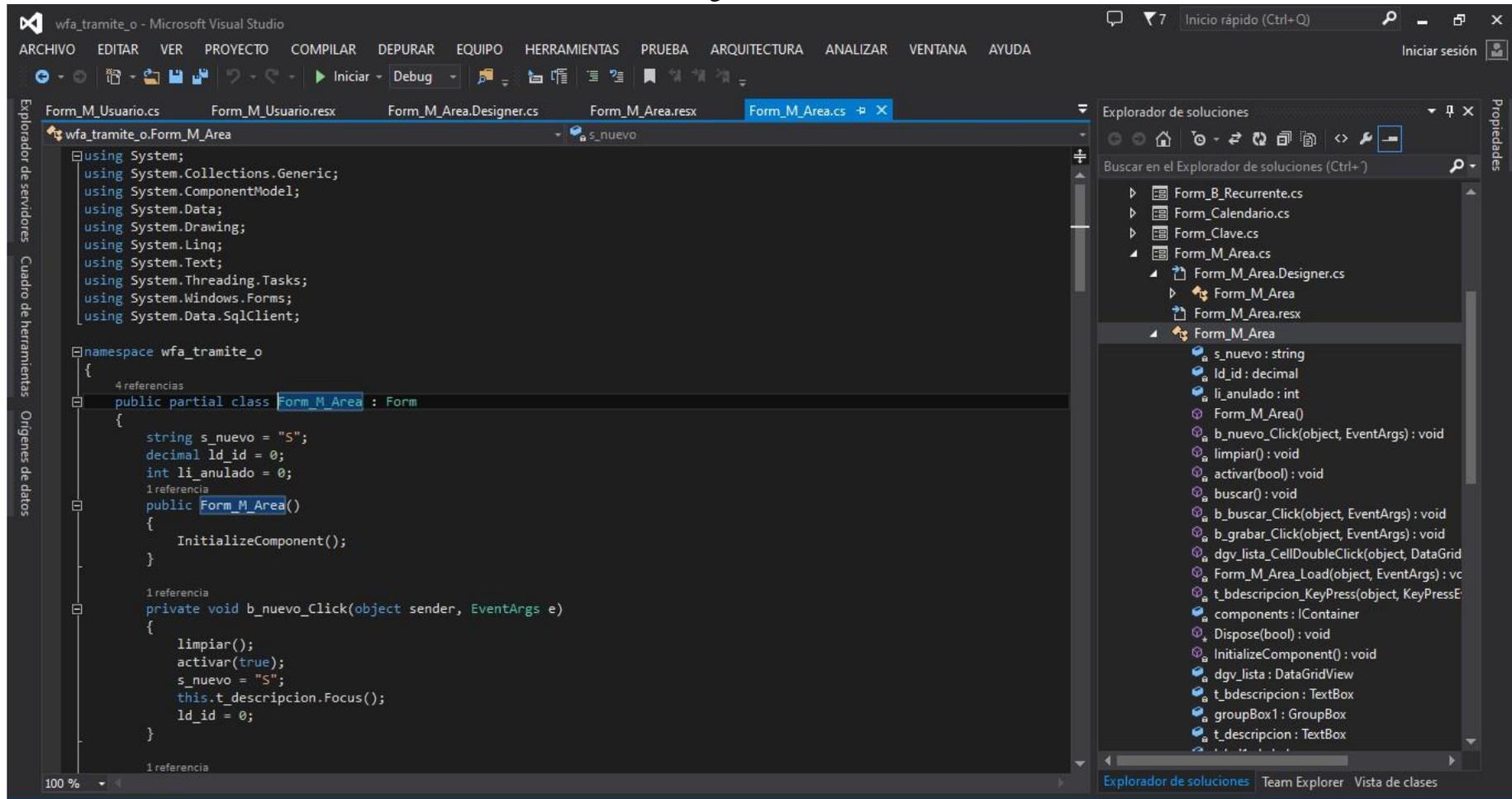
c. Modelo de Datos Relacional  
Gráfico Nro. 10: Modelo de Datos



Fuente: Elaboración Propia.

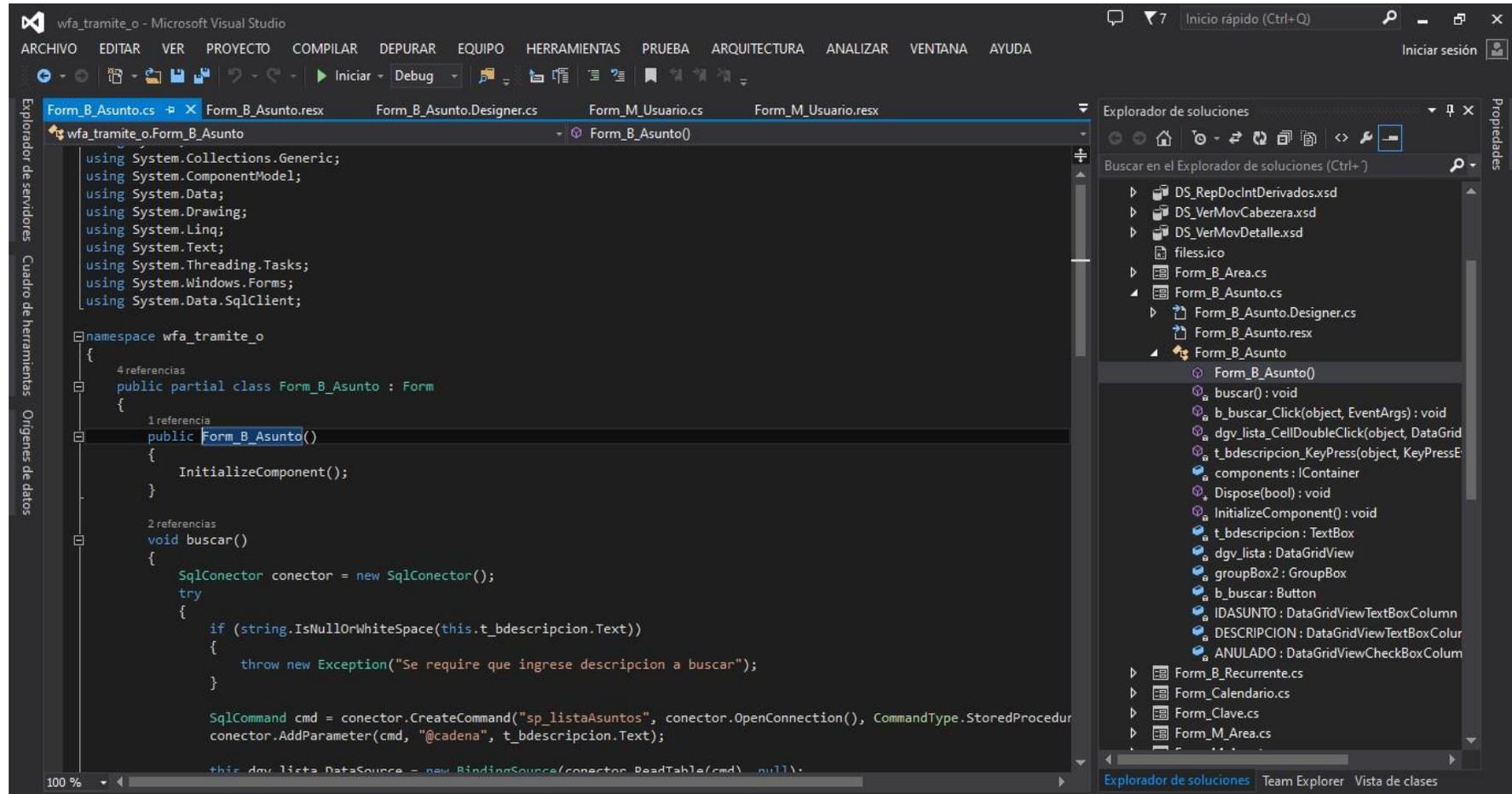
d. Base de Datos.

Gráfico Nro. 11: Programación de la Tabla Área



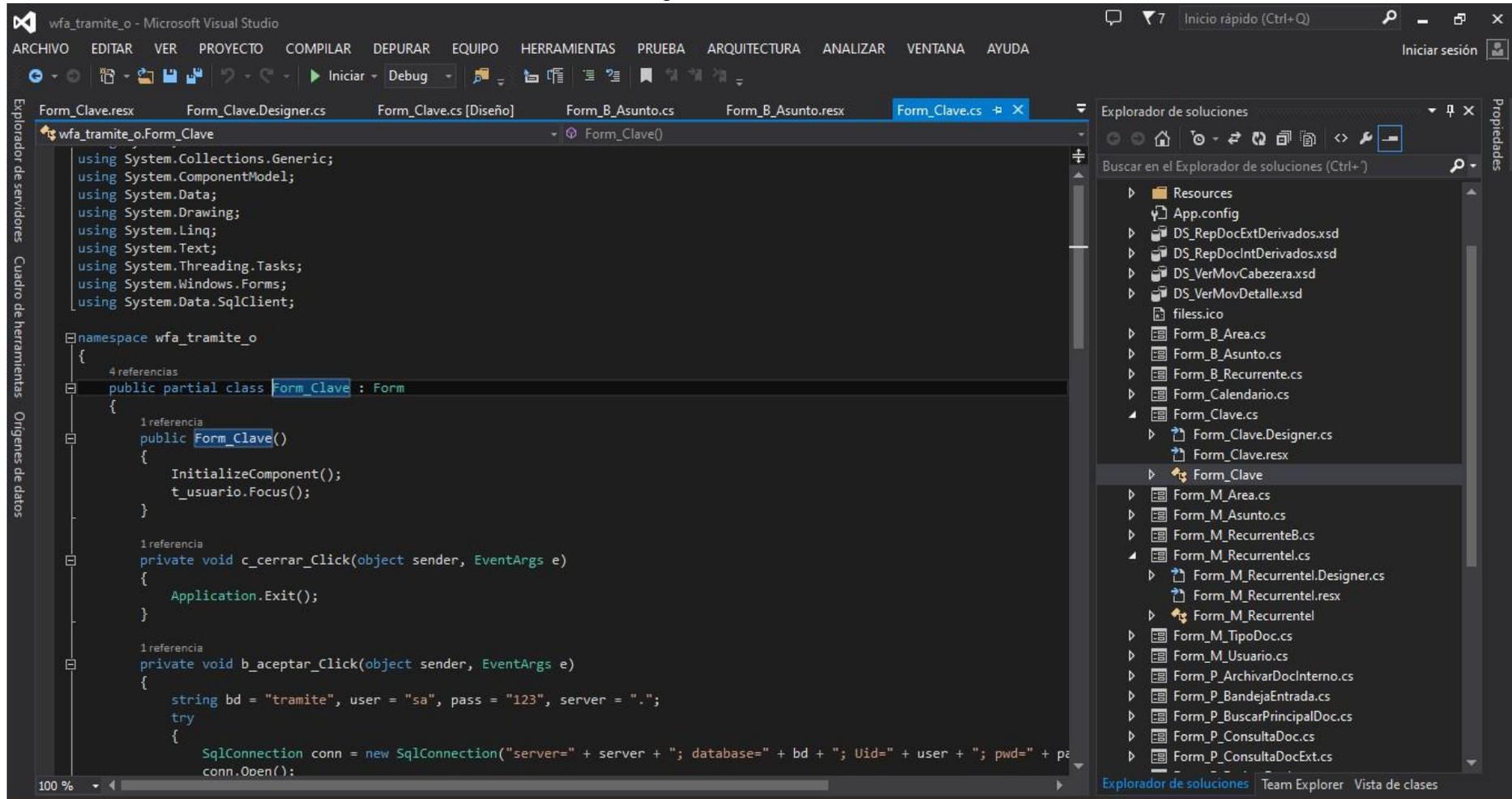
Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico Nro. 12: Programación de la Tabla Asunto Studio



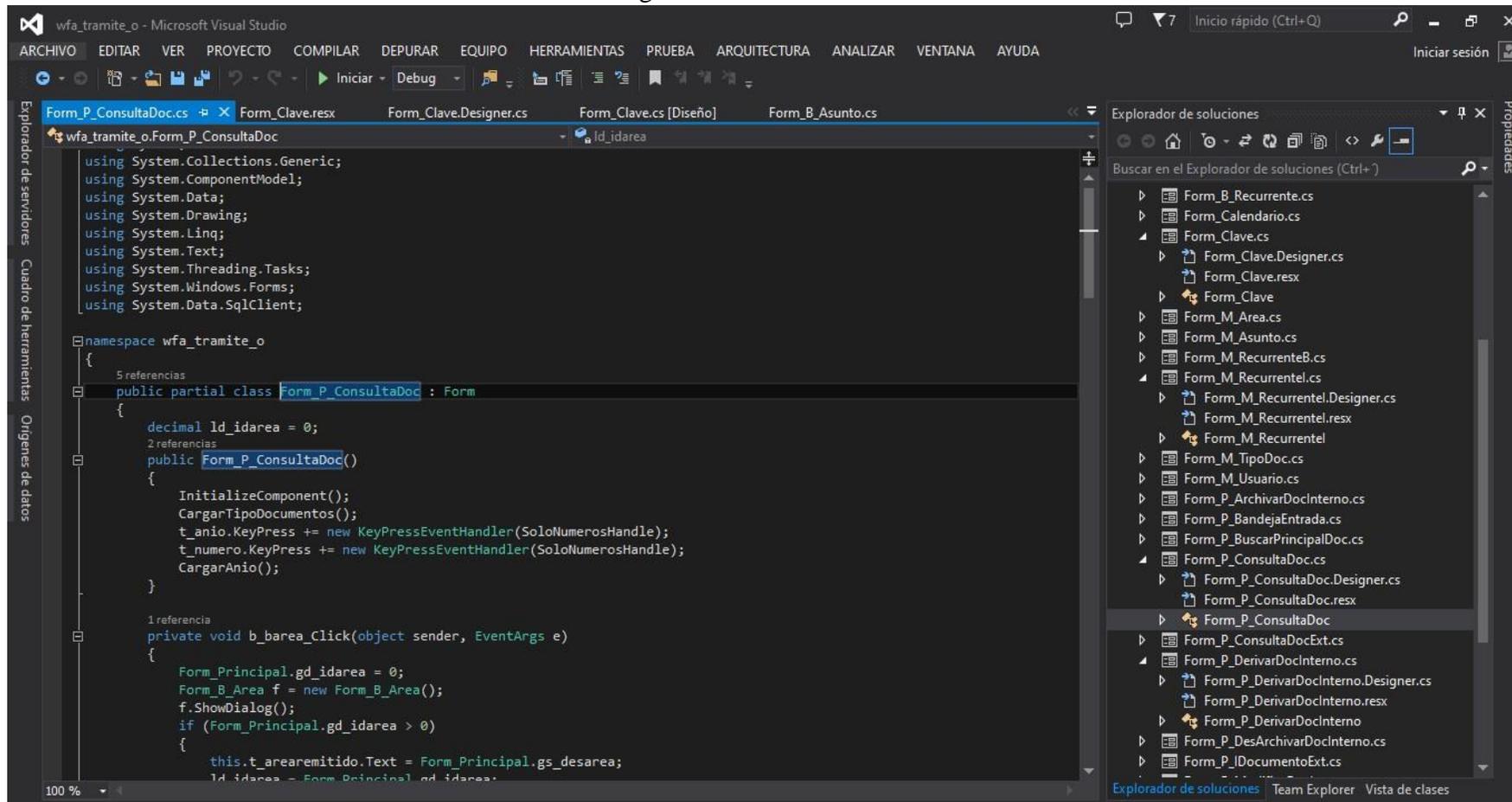
Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico Nro. 13: Programación de la Tabla Clave de Usuario



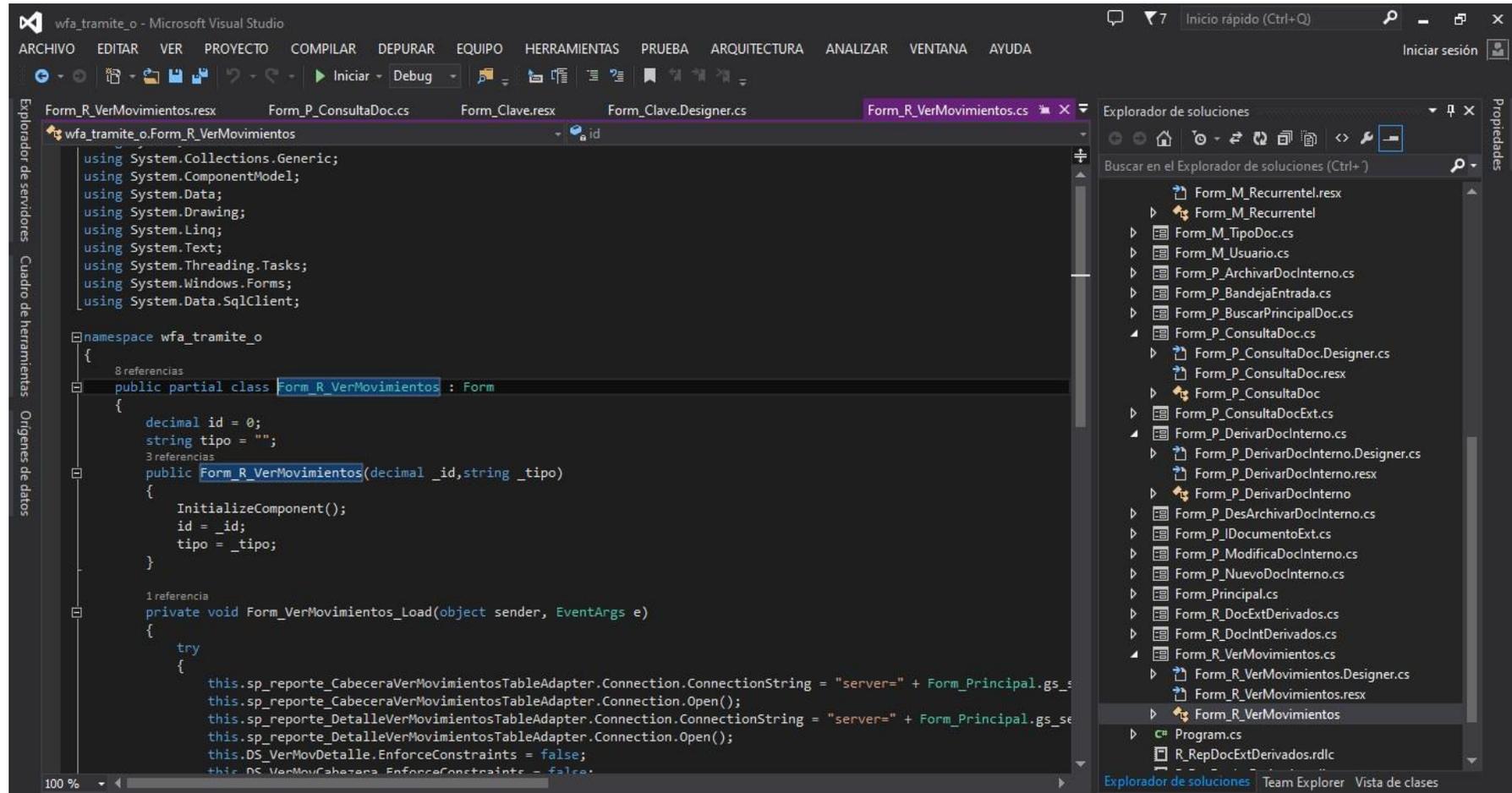
Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico Nro. 14: Programación de la Tabla Consulta Documento



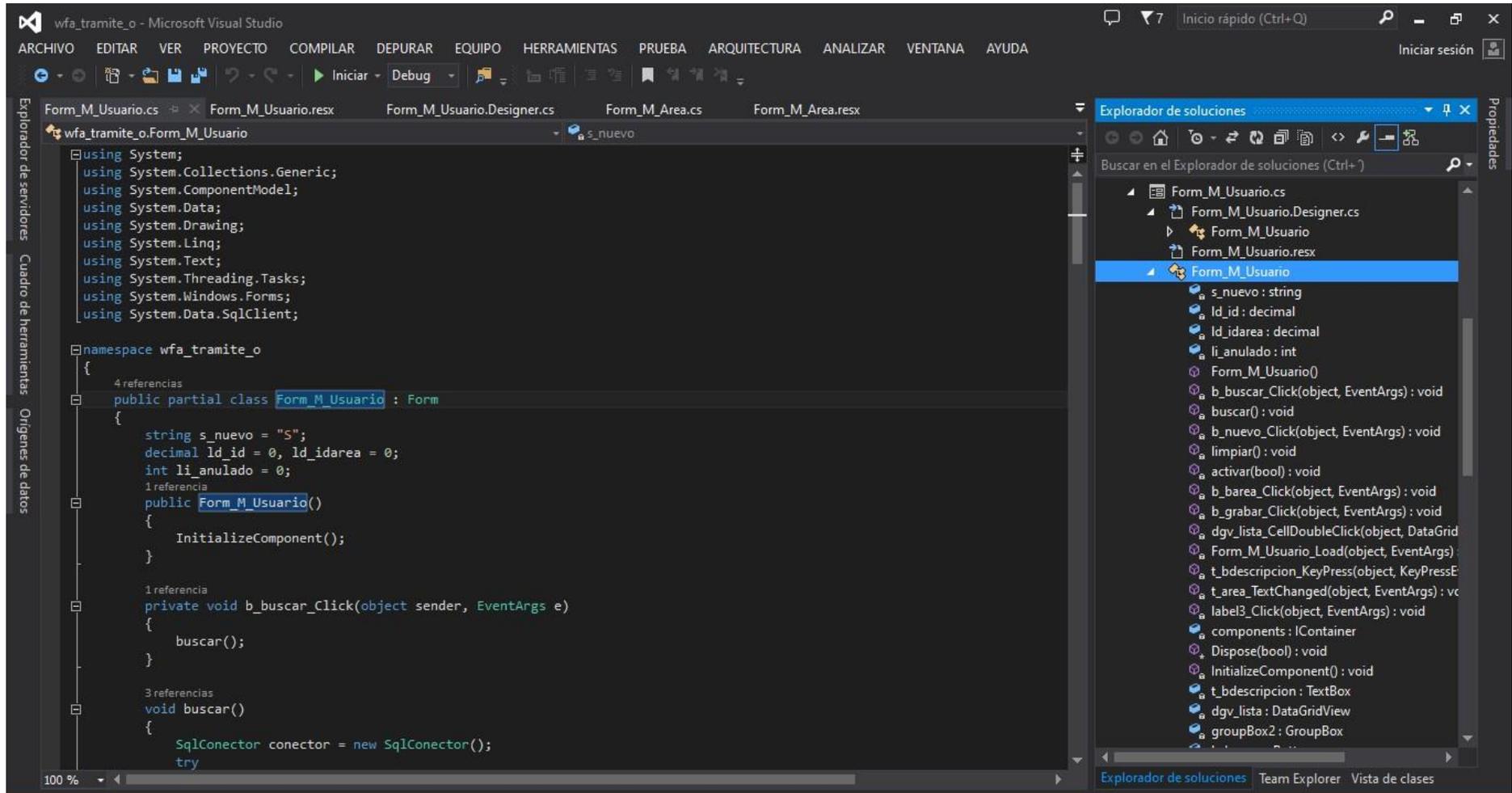
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 15: Programación de la Tabla Movimientos



Fuente: Elaboración Propia

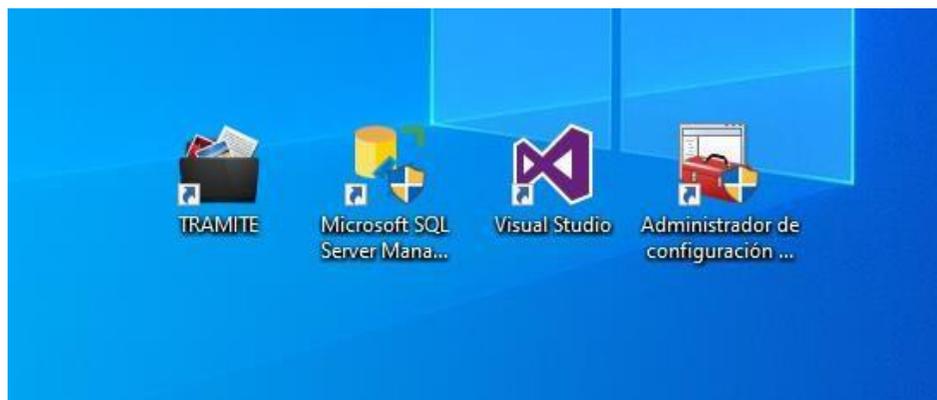
Gráfico Nro. 16: Programación de la Tabla Usuario



Fuente: Elaboración Propia

#### 4.Implementación.

Gráfico Nro. 17: Programas para el Sistema de Trámite Documentario



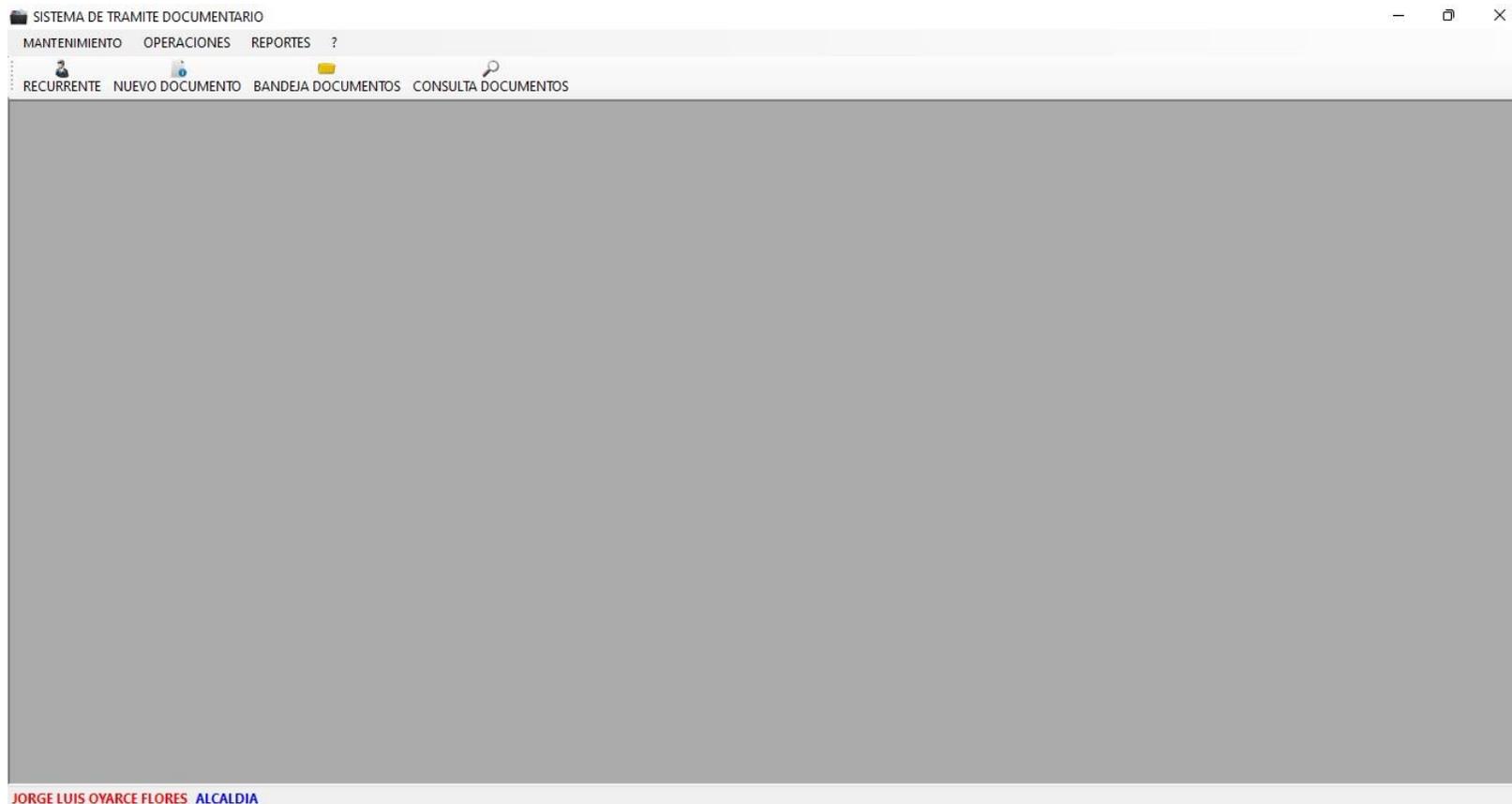
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 18: Programas para el Sistema de Trámite Documentario



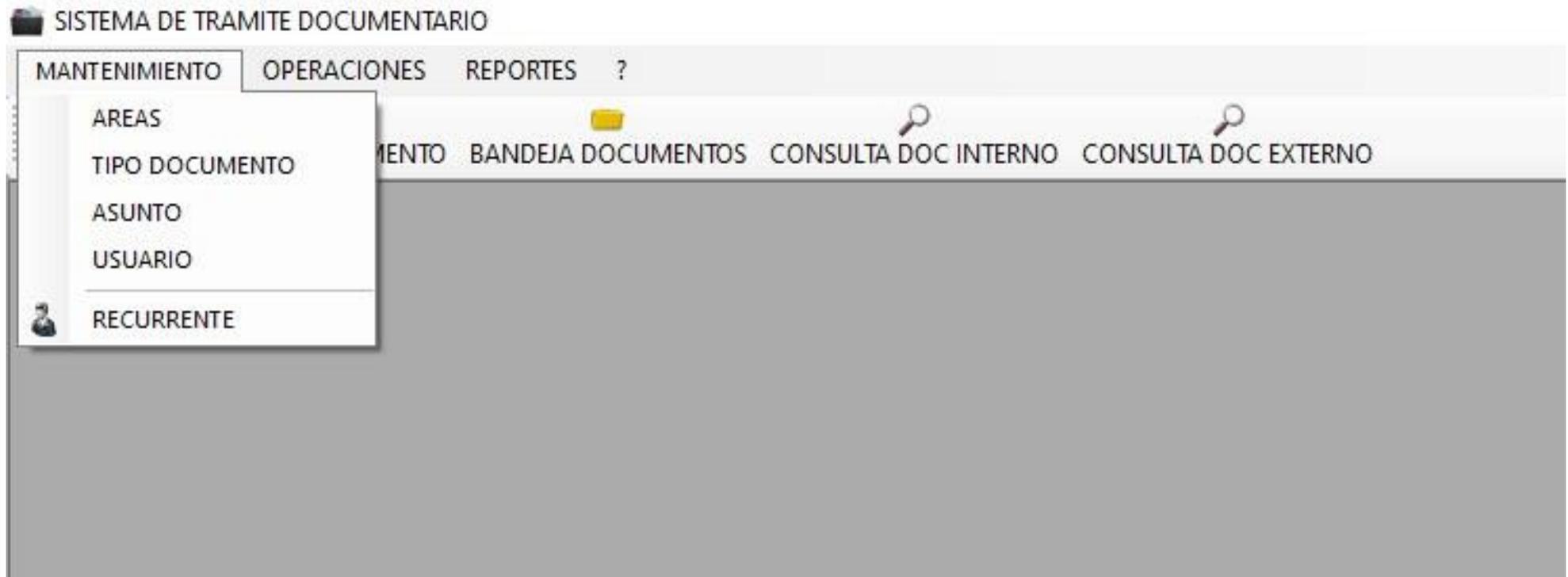
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 19: Interfaz del Sistema de Trámite Documentario



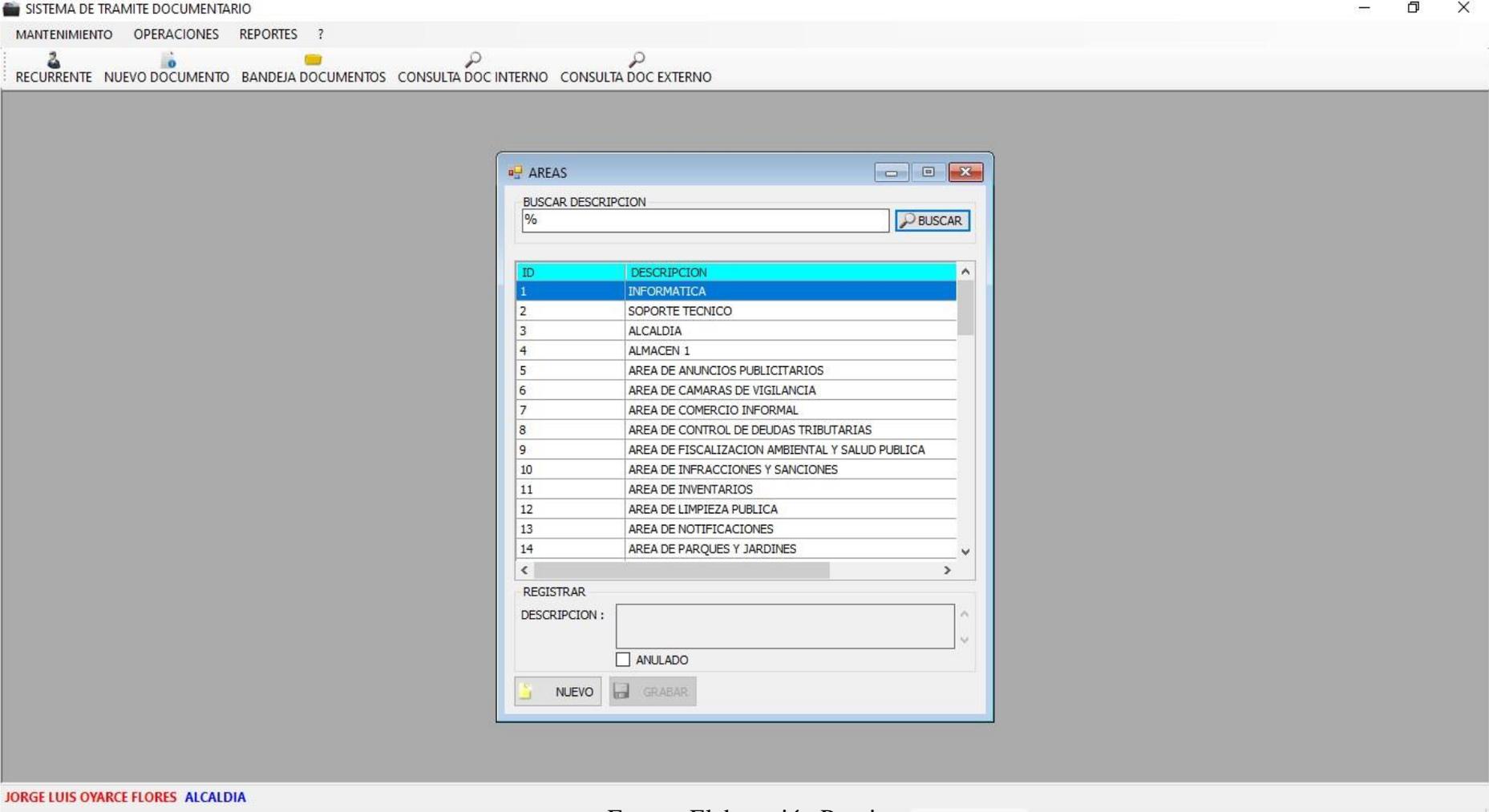
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 20: Mantenimiento



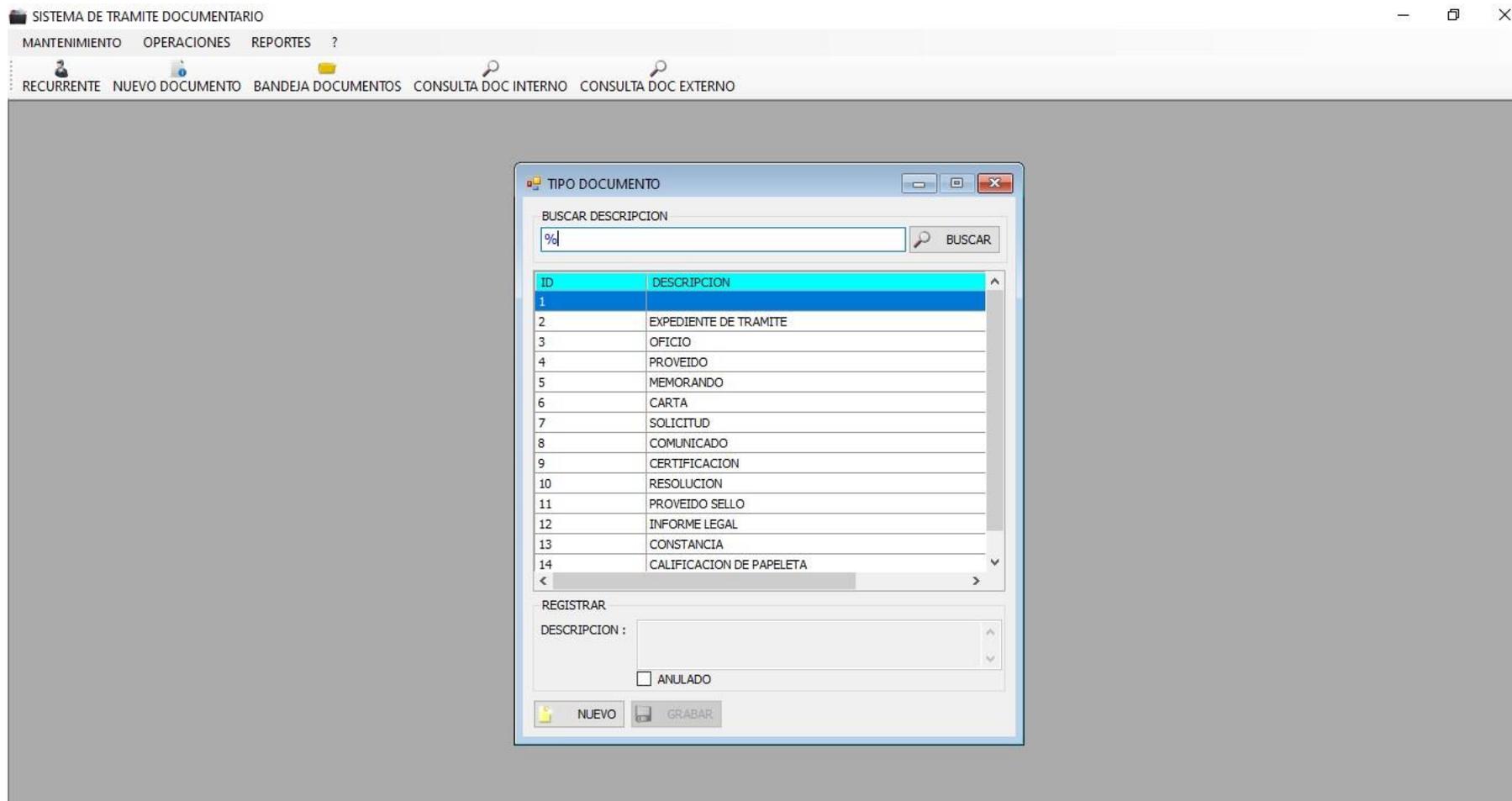
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 21: Áreas de la Municipalidad



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 22: Asunto



JORGE LUIS OYARCE FLORES ALCALDIA

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 24: Descripción

SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

MANTENIMIENTO OPERACIONES REPORTES ?

RECURRENTE NUEVO DOCUMENTO BANDEJA DOCUMENTOS CONSULTA DOC INTERNO CONSULTA DOC EXTERNO

ASUNTOS

BUSCAR DESCRIPCION

%

ID	DESCRIPCION
1	ANULACION DE DOCUMENTO
2	SOLICITUD DE BENEFICIO
3	PRESENTA QUEJA
4	DENUNCIA VECINAL
5	ALQUILER DE MAQUINARIA PESADA
6	DUPLICADO DE CREDENCIALES
7	ACCESO A LA INFORMACION
8	DEVOLUCION DE DOCUMENTOS
9	DESISTIMIENTO DE TRAMITE O RENUNCIA
10	CONSTANCIA EXPEDIDAS POR ALCALDIA
11	EXPEDICION DE CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE
12	DESCUENTOS EN PLANILLAS - CASAS COMERCIALES
13	BAJA POR DUPLICIDAD DE REGISTRO DE PREDIO
14	INAFACTACION DEL IMPUESTO PREDIAL
15	IMPUESTO DE ALICATA

REGISTRAR

DESCRIPCION :

ANULADO

JORGE LUIS OYARCE FLORES ALCALDIA

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 25: Usuario

The screenshot displays a web application interface for user management. The main window is titled "SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO" and features a menu with options: "MANTENIMIENTO", "OPERACIONES", "REPORTES", and "?". Below the menu, there are icons and labels for "RECURRENTE", "NUEVO DOCUMENTO", "BANDEJA DOCUMENTOS", "CONSULTA DOC INTERNO", and "CONSULTA DOC EXTERNO".

A modal window titled "Usuarios" is open, showing a search bar labeled "BUSCAR APELLIDOS Y NOMBRES" with a search icon and a "BUSCAR" button. Below the search bar is a table with the following data:

ID	APELLIDOS Y NOMBRES	AREA
1	ALEXIS ABANTO YUPAN	INFORMATICA
2	JORGE LUIS OYARCE FLORES	ALCALDIA
3	USUARIO DE GERENCIA MUNICIPAL	GERENCIA MUNICIPAL

Below the table is a registration form labeled "REGISTRAR" with the following fields:

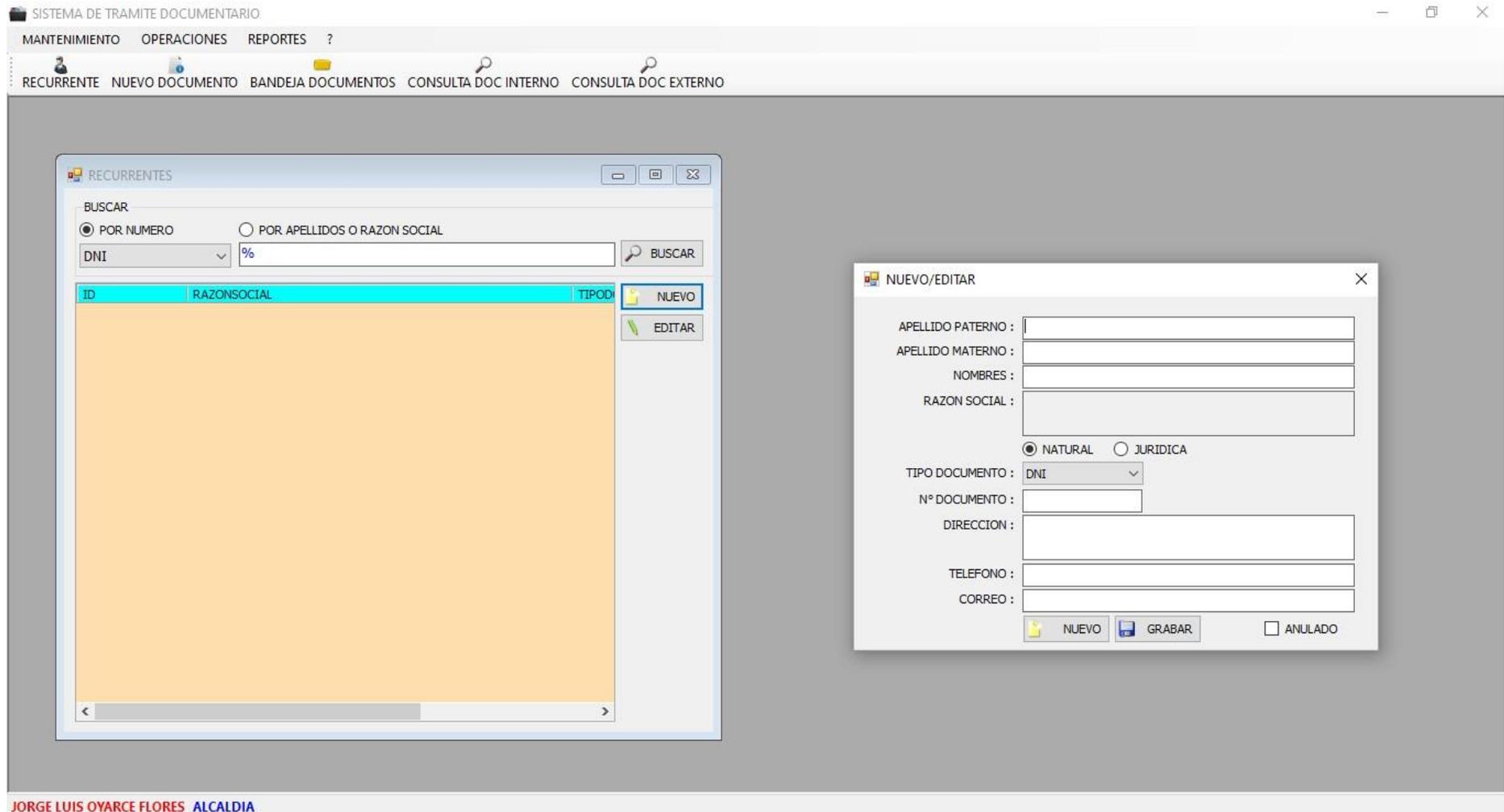
- APELLIDOS Y NOMBRES :
- USUARIO :
- AREA :
- CLAVE :
- CONFIRMA CLAVE :

There is a "BUSCAR" button next to the "AREA" field and an "ANULADO" checkbox below the "CONFIRMA CLAVE" field. At the bottom of the modal, there are "NUEVO" and "GRABAR" buttons.

At the bottom left of the main window, the text "JORGE LUIS OYARCE FLORES ALCALDIA" is visible.

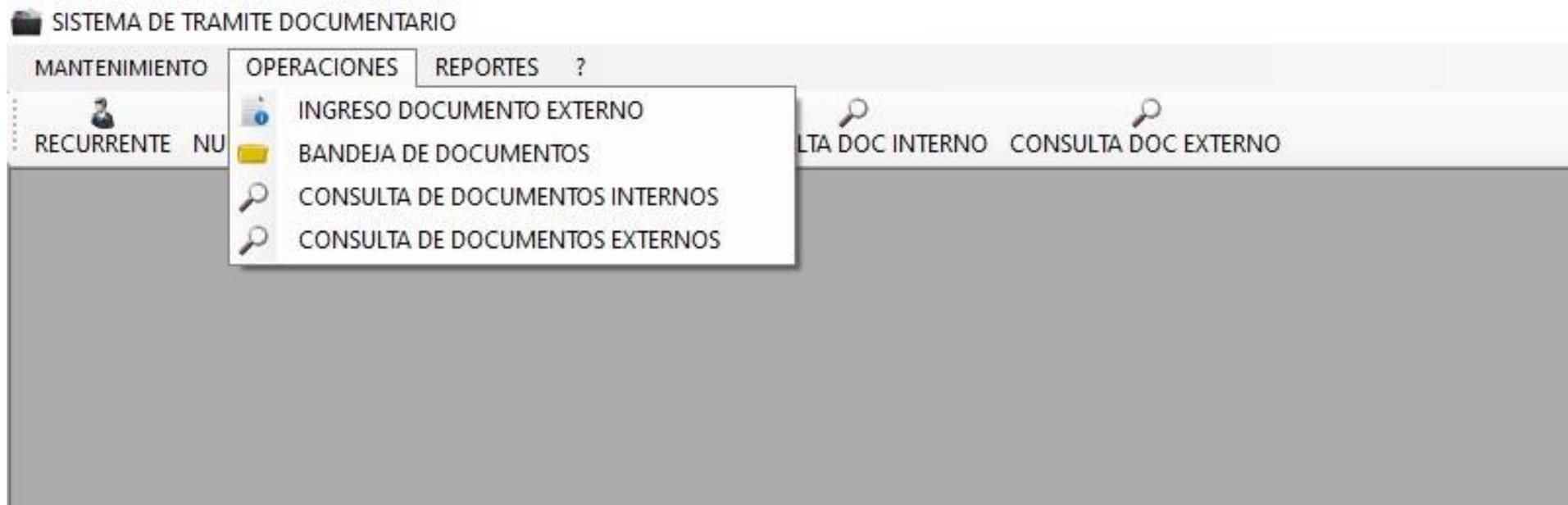
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 26: Recurrente



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico Nro. 27: Operaciones



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 28: Ingreso Documento Externo

The screenshot displays a web application interface for document management. The main window is titled "SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO" and contains a navigation menu with options: "MANTENIMIENTO", "OPERACIONES", "REPORTES", and "?". Below this, there are icons and labels for "RECURRENTE", "NUEVO DOCUMENTO", "BANDEJA DOCUMENTOS", "CONSULTA DOC INTERNO", and "CONSULTA DOC EXTERNO".

The central focus is a sub-window titled "INGRESO DOCUMENTO EXTERNO". This window contains the following form elements:

- NUMERO :** A text input field.
- AÑO :** A text input field.
- FOLIOS :** A text input field.
- REFERENCIA :** A text input field.
- ASUNTO :** A text input field.
- ENVIAR A :** A text input field.
- COMENTARIO :** A large text area with expand/collapse arrows.
- Buttons:** "NUEVO" (with a plus icon), "GRABAR" (with a floppy disk icon), and three "BUSCAR" (with a magnifying glass icon) buttons.
- RECURRENTE Section:** A section highlighted with a red border, containing two text input fields and a "BUSCAR" button.

At the bottom left of the main application window, the text "JORGE LUIS OYARCE FLORES ALCALDIA" is visible.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 29: Bandeja de Documentos

SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

MANTENIMIENTO OPERACIONES REPORTES ?

RECURRENTE NUEVO DOCUMENTO BANDEJA DOCUMENTOS CONSULTA DOC INTERNO CONSULTA DOC EXTERNO

**Bandeja Entrada**

- DOCUMENTOS
- POR RECIBIR
- RECIBIDOS
- **EMITIDOS**
- ARCHIVADOS

**DOCUMENTOS EMITIDOS**

BUSCAR POR

NUMERO DOCUMENTO : TIPO : AÑO :

%   2022

	NUMERO	ANIO	TIPODOC	FECHA	FOLIOS	DOCPRINCIPAL	FECHAENVIO	NRODIAS
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000004	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	1/03/2022	5		1/03/2022 02:20	1
<input type="checkbox"/>	0000000003	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	26/02/2022	23	0000000001-2022	26/02/2022 22:04	4
<input type="checkbox"/>	0000000002	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	26/02/2022	2	0000000001-2022	26/02/2022 13:56	4
<input type="checkbox"/>	0000000001	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	26/02/2022	1		26/02/2022 11:47	4
<input type="checkbox"/>	000003	2022	MEMORANDO	1/03/2022	1	000002-2022	1/03/2022 02:32	1
<input type="checkbox"/>	000002	2022	MEMORANDO	1/03/2022	2		1/03/2022 02:32	1
<input type="checkbox"/>	000001	2022	OFICIO	1/03/2022	10		1/03/2022 02:27	1
<input type="checkbox"/>	000001	2022	MEMORANDO	1/03/2022	7		1/03/2022 02:25	1
<input type="checkbox"/>	000001	2022	OFICIO	26/02/2022	1		26/02/2022 15:06	4
<input type="checkbox"/>	000500	2022	OFICIO	26/02/2022	1		26/02/2022 00:15	4

NUEVO DOC INTERNO

MODIFICAR DOC INTER

ANULAR

RECEPCIONAR

DERIVAR

ARCHIVAR

DESARCHIVAR

ACUMULAR DOC INT

DESACUMULAR

VER MOVIMIENTOS

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 30: Nuevo Documento Interno

SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

MANTENIMIENTO OPERACIONES REPORTES ?

RECURRENTE NUEVO DOCUMENTO BANDEJA DOCUMENTOS CONSULTA DOC INTERNO CONSULTA DOC EXTERNO

Bandeja Entrada

DOCUMENTOS  
 POR RECIBIR  
 RECIBIDOS  
 EMITIDOS  
 ARCHIVADOS

**DOCUMENTOS EMITIDOS**

BUSCAR POR  
 NUMERO DOCUMENTO : TIPO : AÑO :  
 % [ ] [ ] 2022 [ ] BUSCAR

	NUMERO	ANIO	TIPODOC	FECHA	FOLIOS	DOCPRINCIPAL	FECHAENVI	NRDIAS
<input type="checkbox"/>	0000000004	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	1/03/2022	5		1/03/2022 02:20	1
<input type="checkbox"/>	0000000003	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	26/02/2022	23	0000000001-2022	26/02/2022 22:04	4
<input type="checkbox"/>	0000000002	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	26/02/2022	2	0000000001-2022	26/02/2022 13:56	4
<input type="checkbox"/>	0000000001	2022	EXPEDIENTE DE TRAMITE	26/02/2022	1		26/02/2022 11:47	4
<input type="checkbox"/>	000003	2022	Nuevo Documento Interno				1/03/2022 02:32	1
<input type="checkbox"/>	000002	2022					1/03/2022 02:32	1
<input type="checkbox"/>	000001	2022					1/03/2022 02:27	1
<input type="checkbox"/>	000001	2022					1/03/2022 02:25	1
<input type="checkbox"/>	000001	2022					26/02/2022 15:06	4
<input type="checkbox"/>	000500	2022					26/02/2022 00:15	4

NUEVO DOC INTERNO

MODIFICAR DOC INTER

ANULAR

RECEPCIONAR

DERIVAR

ARCHIVAR

DESARCHIVAR

ACUMULAR DOC INT

DESACUMULAR

VER MOVIMIENTOS

Nuevo Documento Interno

TIPO : [ ]

NUMERO : [ ] AÑO : 2022

FECHA : 2/03/2022

FOLIOS : [ ]

ASUNTO : [ ]

AREA A ENVIAR : [ ] BUSCAR

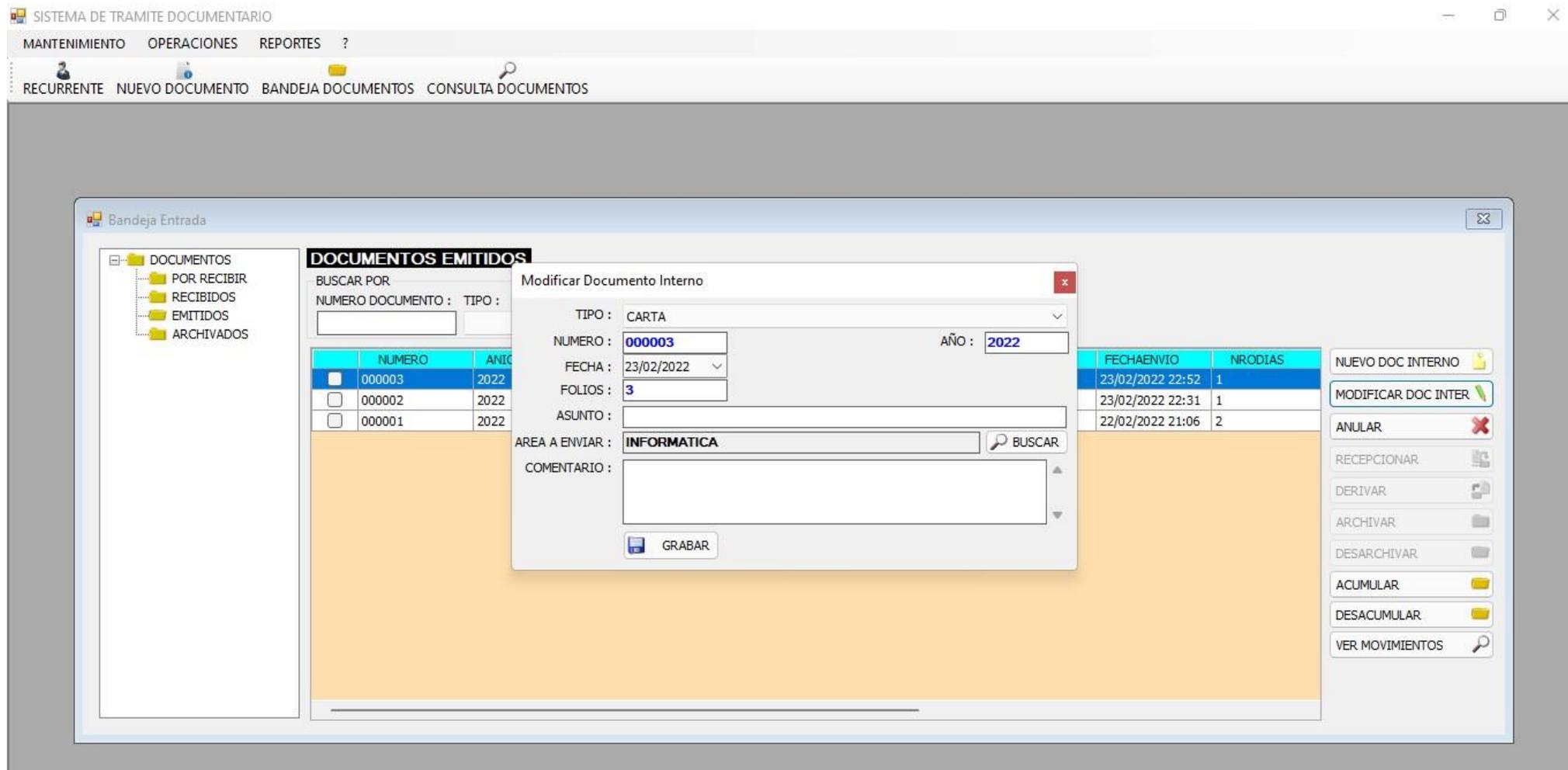
COMENTARIO : [ ]

GRABAR

JORGE LUIS OYARCE FLORES ALCALDIA

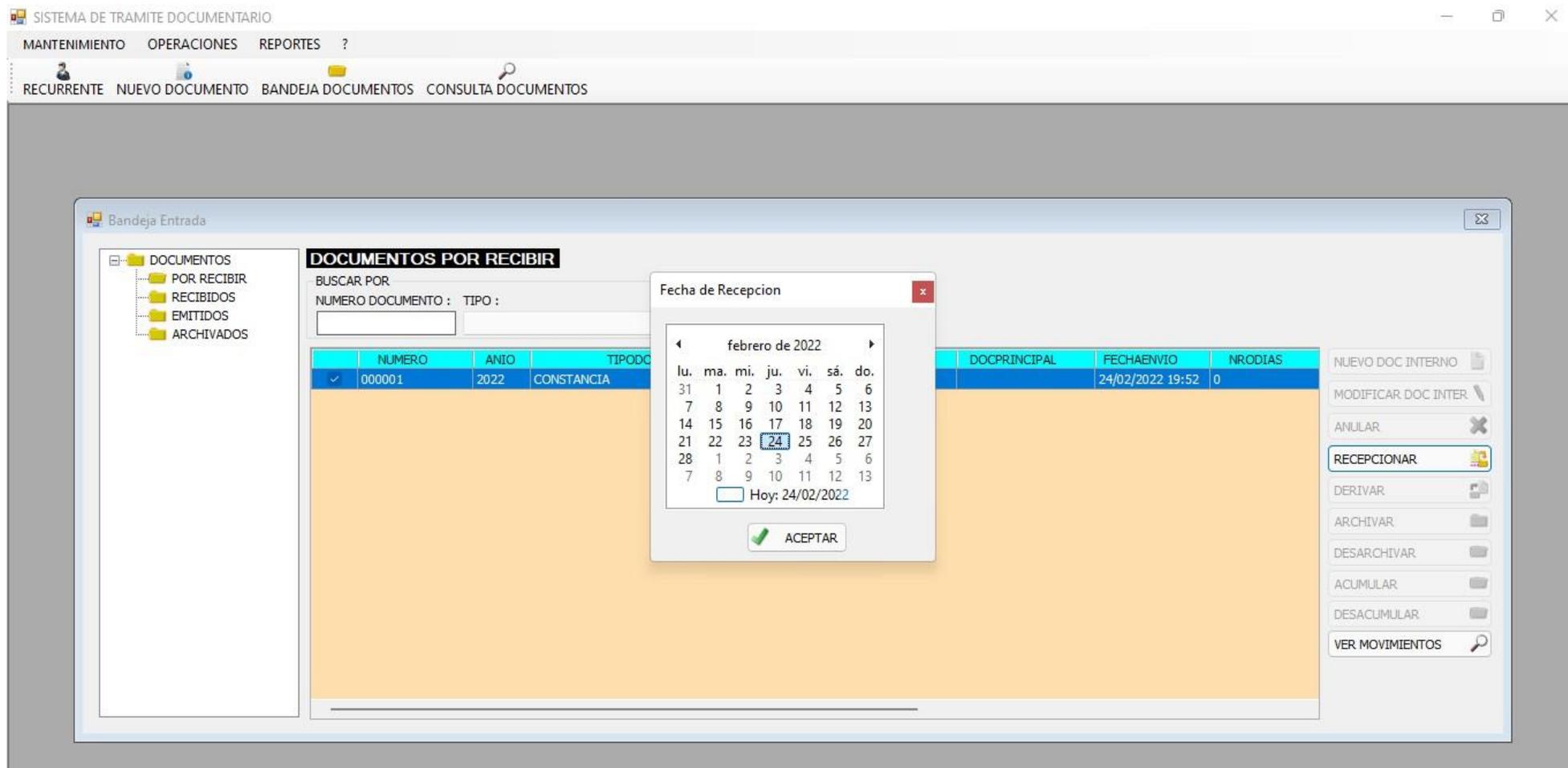
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 31: Modificar Documento Interno



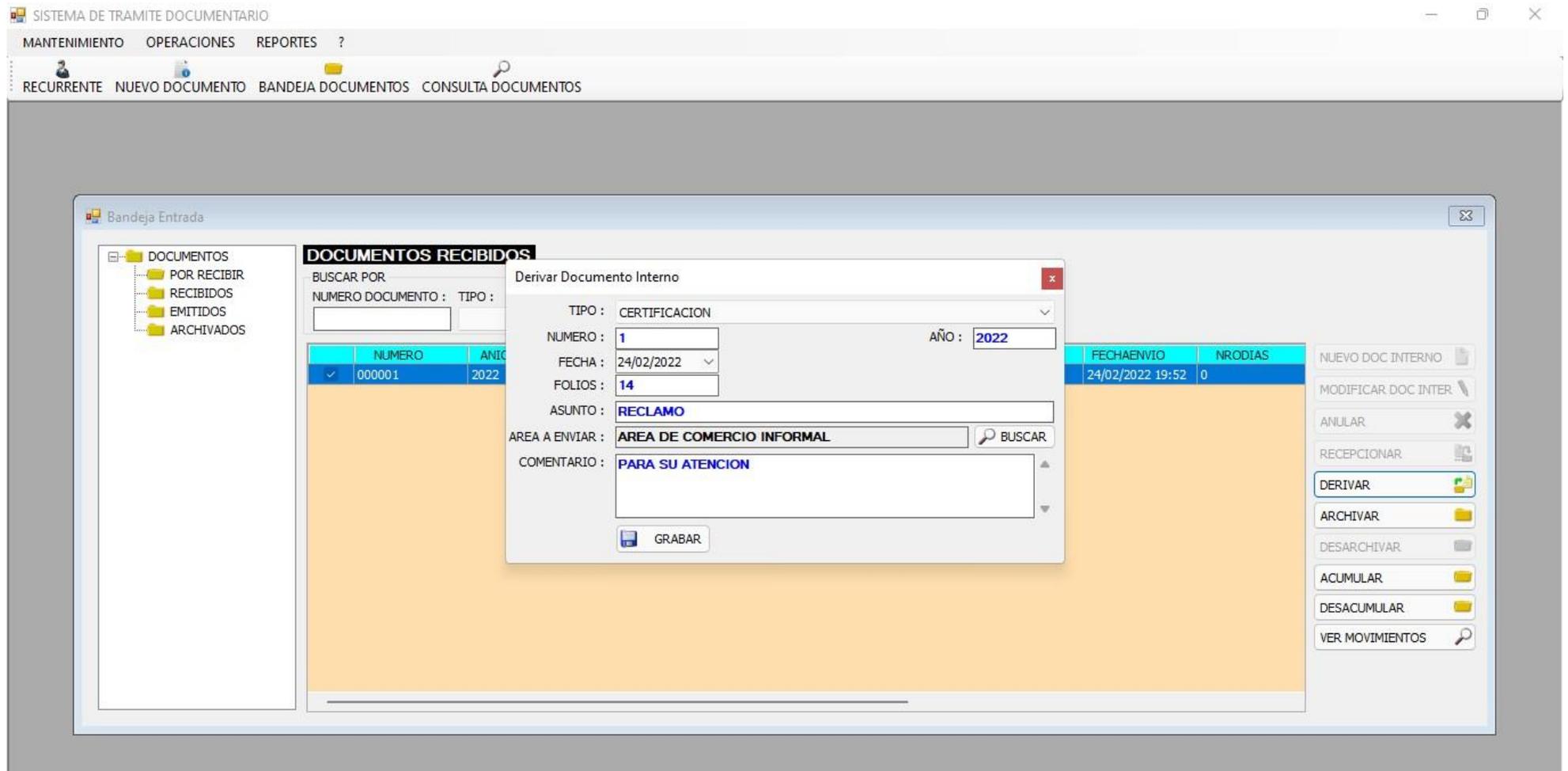
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 32: Recepcionar Documento



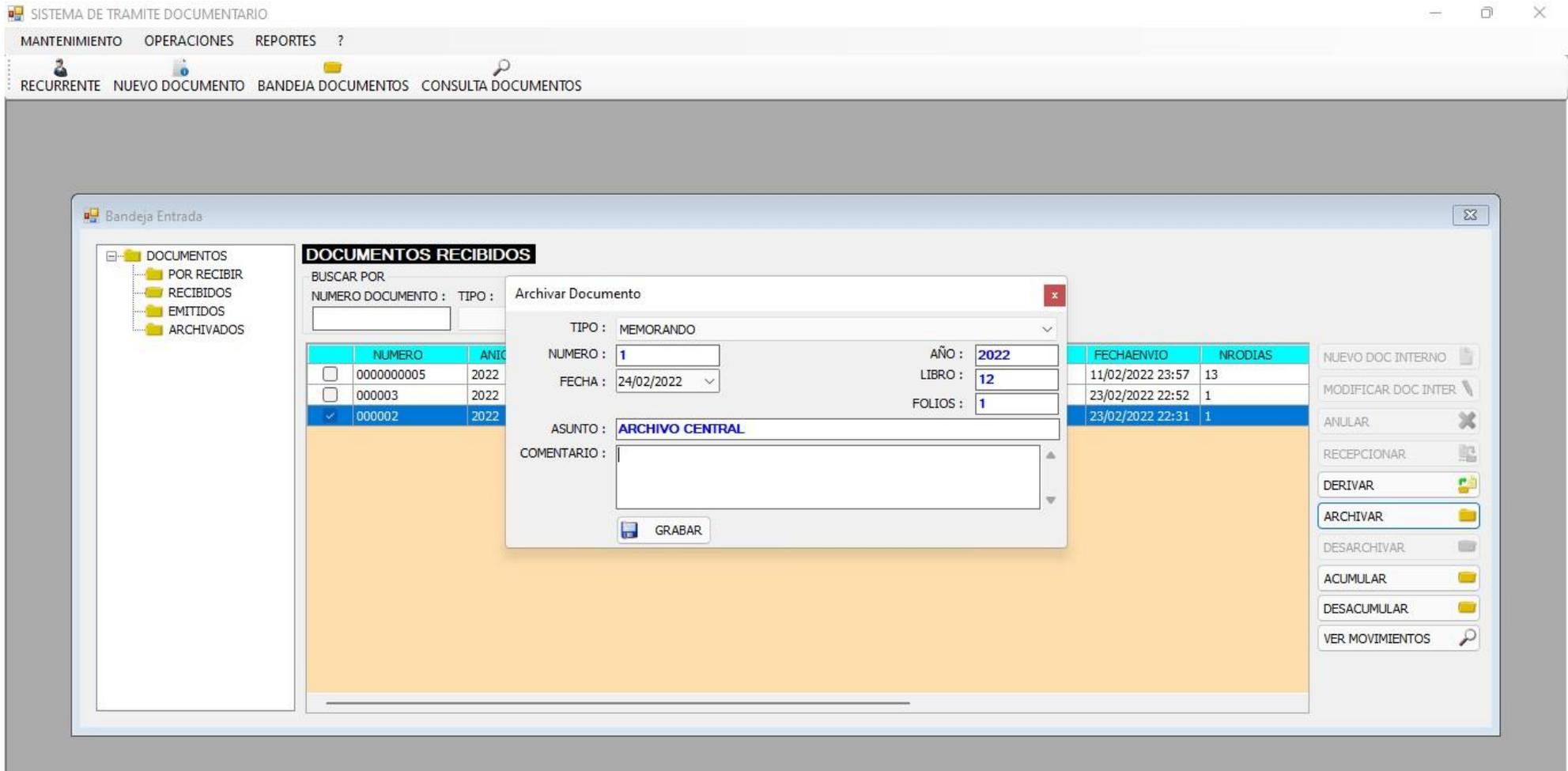
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 33: Derivar Documento



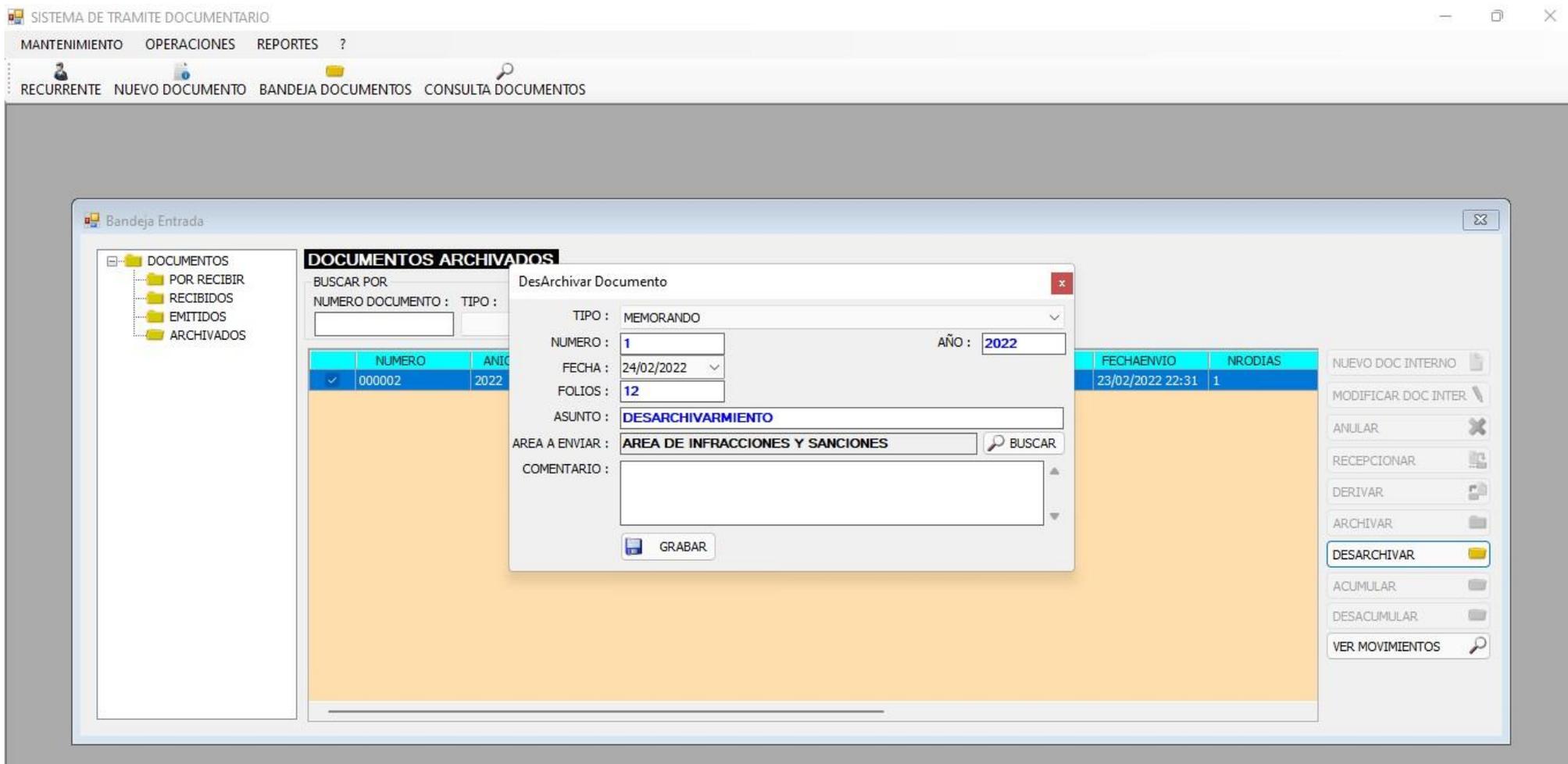
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 34: Archivar Documento



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 35: Desarchivar Documentos



Fuente: Elaboración Propia



### 5.3.3 Propuesta económica.

Tabla Nro. 32: Propuesta económica del sistema.

PROPUESTA ECONÓMICA	
MICROSOFT VISUAL STUDIO	S/110.00
SQL SERVER	S/220.00
SERVIDOR	S/25000.0260
INTERNET	S/1200.00
04 UND DE USB DE 32 GB	S/150.00
TOTAL	S/.26680.00

Fuente: Elaboración Propia

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados examinados, planteados y utilizados, se llegó a la conclusión que existe un notable grado de disconformidad de parte de los encuestados con respecto a la gestión, control y registro de documentos en la oficina de mesa de partes y un notable grado de aceptación a la necesidad de implementar un sistema para el área de mesa de partes de la Municipalidad Provincial del Santa, por ello se deduce que es conveniente mejorar la gestión, control y registro de documentos, además que minimice los tiempos de atención a los usuarios, y tengan un mejor seguimientos y búsqueda de los documentos recepcionados en la institución pública municipal, esta propuesta coincide con la hipótesis general planteada en la Propuesta de Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, con la finalidad de mejora de la gestión, control y registro de documentos.

El valor añadido de la indagación ha sido deducir las necesidades de los usuarios y trabajadores en alusión a los procesos del área de mesa de partes para hacer la iniciativa de llevar a cabo un sistema que facilite el trabajo dentro del área. El aporte del investigador fue mejorar los procedimientos, la gestión, y la calidad del servicio brindado con la interacción del usuario de forma simple e inmediata.

1. Se efectuó un análisis de la problemática del sistema que existe en la Municipalidad Provincial del Santa, para impulsar un plan de proyecto y efectuar el sistema para su máximo manejo.
2. Se eligió la metodología de desarrollo Software RUP, la cual facilitó llevar a cabo el análisis, modelo y diseño de los procesos para el desarrollo, que permitió analizar, diseñar e implementar el sistema para el área de mesa de partes.
3. Se Diseñó los interfaces para renovar y automatizar los procesos, organización y relación en el área de Mesa de partes, basado en lenguaje de programación de Visual Studio y base de datos SQL Server, que permitió la interacción del usuario de forma simple, inmediata y eficiente.

## VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Municipalidad Provincial del Sistema capacite a todo el personal administrativo en el uso adecuado y rápido del Sistema de Trámite para dar una mejor atención tanto al usuario.
2. Se recomienda instalar un servidor individual solo para alojar el sistema de trámite documentario para que no esté combinado con otros sistemas de la entidad pública.
3. Se sugiere a la Municipalidad enlazar el sistema de trámite documentario a la página oficial de la entidad pública para que de esta manera el usuario pueda visualizar a través de ella muestre los datos más relevantes como: Área Emisor, Fecha de Envío, Área Receptor, Fecha de Recepción, Observación y el PDF del documento de la respuesta.
4. Se sugiere desarrollar una App que presente la misma funcionalidad que el sistema de trámite documentario a efectos de mejorar la atención al usuario.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Montano J. Historia de las TIC. [Online].; 2021. Available from: <https://www.lifeder.com/historia-tics/>.
2. Library. [online]; 2016. acceso 06 de 09de 2021. disponible en: <https://1library.co/document/qod6e55z-sistram-sistema-gestion-tramite-documentario.html>.
3. Guzman Suarez jc, Martinez solano ha. Proyecto de Implementación de Gestión Documental. Especialización en Gerencia de Proyectos. Bogota d.c: Universidad Pilito de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales.
4. Mendoza Rivilla JE. Implementación de Sistema Web para la Gestión y control de los procesos de la Unidad de Titulación de la Carrera de Ingeniería en Sistemas de la Universidad Salesiana, Sede Guayaquil Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana; 2017.
5. Adriazola Mellado 2017. Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile : el Instituto Nacional General José Miguel Carrera-Chile
6. Chipana Quispe, M. A. (2019). Propuesta del enfoque basado en procesos para la gestión documentaria en el Banco de la Nación. Lima: Universidad Nación la Mayor de San Marcos. Tesis Ingeniería Industrial.
7. Jacobi Lorenzo, R. (2018). Automatización de procesos aplicando Business Process Management y software libre en el sistema de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de 132 Pazos. Huancayo: Universidad Nación la del Centro del Perú. Tesis Magister Ingeniería de Sistemas.
8. Quispe Obregon jr, Vilchez Huachaca js. relación entre la implementación de un Sistema de Tramite Documentario y la Gestion Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rimac. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial y de Sistemas. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ingeniería.
9. Ventura Gutiérrez NB. Caracterización del control interno en el área de tesorería de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Cayma - Arequipa; 2018.
10. Chambilla Quispe VC. Implementación y desarrollo de sistemas automatizados

para mejorar la programación y ejecución de procesos en la gestión municipal, basados en arquitectura Java EE-Spring Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2017.

11. Rosales Salazar Carmen Domitila pql. Propuesta de una Aplicativo con Software Libre para el Servicio de Tramite Documentario de la Secretaria General de la Universidad Telesup, Lima, Perú. 2017. Título de ingeniero de Sistema. Lima: Universidad Privada Telesup, Facultad de Ingeniería y Arquitectura.
12. Santa MPd. MOF\_2018. [Online].; 2018. Available from: <http://www.munisanta.gob.pe>.
13. De Cardona. (2009) “Manual de Buenas Prácticas Gubernamentales 2006”, Ciudadanos al Día, Lima.
14. Martínez (1996), “Ingeniería del software en entornos de Software Libre”, España. kendall KE, Kendall JE. Analisis y Diseño de sistemas mexico: Person educacion; 2005.
15. Belloch (2017) Análisis. <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>. [Online]. [cited 2017 Noviembre 05. Available from: <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>.
16. montano j. lifeder. [online]; 2016. acceso 10 de 09de 2021. disponible en: <https://www.lifeder.com/historia-tics/>.
17. Sistes. Sistes Google. [Online].; 2010 [cited 2016 Junio 21. Available from: <https://sites.google.com/site/gastelumlopezpedroingsistemas/unidad-1>
18. Del Peru. Gobierno Local. [Online].; 2008. Available from: <http://www.deperu.com/gobierno/municipalidad/municipalidad-distrital-de-bellavista-sullana-5035>.
19. Loza LDSM. DSM group. [Online].; 2018 [cited 2018 Octubre 30. Available from: <http://www.dsmgroupsac.com/in-the-news/tramitedocumentario>.
20. Matteucci MA. Artículos vinculados con el Derecho Tributario. [Online].; 2009. Available from: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011>.
21. Bembibre V. Definición ABC. [Online].; 2008 [cited 2018 Noviembre 02. Available from: <https://www.definicionabc.com/general/sistema.php>.
22. Loza LDSM. DSM group. [Online].; 2010 [cited 2018 Noviembre 02. Available

- from: <http://www.dsmgroupsac.com/in-the-news/tramitedocumentario>.
23. CamposC.Jummp.[Online].:2011.<https://jummp.wordpress.com/2011/04/06/desarrollo-de-software-ciclo-de-vida-rup-rational-unified-process/>.
  24. Trejo Martinez JA, Base de Datos [Online].
  25. Kroenke DM. Procesamiento de Base de Datos Mexico: Prentice Hall; 2003.
  26. Escobar KTP. Espacio Honduras. [Online].; 2017. Available from: <https://www.espacihonduras.net/microsoft-visual-studio-concepto-y-que-es-y-para-que-sirve-microsoft>
  27. Anónimo. EcuRed. [Online].; 2018 [cited 2018 Moviembre 03. Available from: [https://www.ecured.cu/Lenguaje\\_de\\_Programaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Lenguaje_de_Programaci%C3%B3n).
  28. Sanabria EIRyC. NIIXER. [Online].; 2020. Available from: <https://niixer.com/index.php/2020/11/24/lenguaje-de-programacion-c/>.
  29. wikipedia. Lenguaje de Programación C++. [Online]. Available from: <https://es.wikipedia.org/wiki/C%2B%2B#:~:text=C%2B%2B%20es%20un%20lenguaje,C%2B%2B%20es%20un%20lenguaje%20h%C3%ADbrido>.
  30. Mexico UNAd. Lenguaje de Programación Visual Basic.net. [Online]. Available from: [https://cursosenlinea.tic.unam.mx/sl/Temarios/Lenguaje\\_de\\_programacion\\_VISUAL\\_BASIC\\_.NET.html](https://cursosenlinea.tic.unam.mx/sl/Temarios/Lenguaje_de_programacion_VISUAL_BASIC_.NET.html)
  31. Microsoft. Lenguaje de Programación F#. [Online].; 2022. Available from: <https://docs.microsoft.com/es-es/dotnet/fsharp/what-is-fsharp#:~:text=F%23%20es%20un%20lenguaje%20de,los%20detalles%20de%20la%20programaci%C3%B3n>.
  32. Comunicación DGdCydTdiy. Lenguaje de Programación Java. [Online].; 2019. Available from: <https://docencia.tic.unam.mx/lenguaje-de-programacion-java.php#:~:text=Java%20es%20un%20lenguaje%20sencillo,de%20aplicaciones%20m%C3%B3viles%2C%20entre%20otras>.
  33. Datamedia. Lenguaje de Programación Python. [Online].; 2022. Available from: <https://datademia.es/blog/que-es-python>.
  34. Matsumoto Y. Lenguajede Programación Ruby. [Online].; 2000. Available from: <https://www.ruby-lang.org/es/#:~:text=Ruby%20es.,leerla%20y%20f%C3%A1cil%20al%20escri>

birla.

35. Souza Id. Lenguaje de Programación PHP. [Online].; 2013. Available from: <https://rockcontent.com/es/blog/php/#:~:text=PHP%20es%20un%20lenguaje%20de,proyectos%20calificados%20y%20sin%20complicaciones.>
36. Lucidchart. Lenguaje Unificado de Modelado. [Online].; 2022. Available from: <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-el-lenguaje-unificado-de-modelado-uml.>
37. Metodología de la investigación - Sexta Edición – UCA; 2017. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
38. Martínez Mediano C, Gonzáles Galán A. Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Segunda ed.: UNED; 2004
39. Uladech. Código de Ética para la Investigación. [Online]; 2020. Disponible en: [https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf.](https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf)
40. Frank. fraktalweb. [online]; 2013. acceso 2021 de 10 de 22. disponible en: [http://fraktalweb.com/blog/sistemas-web-para-que-sirven/.](http://fraktalweb.com/blog/sistemas-web-para-que-sirven/)
41. Chavez M. Construcción de un sistema de información administrativa, para el control del personal y seguimiento de cotizaciones de la empresa negociaciones Frank Vool de la ciudad de Huaraz en el año 2015. [Internet]. Vol. 151. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote; 2018. Available from: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000047643>
42. Hamidian Fernández BF, Ospino Sumoza GR. ¿Por qué los sistemas de información son esenciales? Anuario [Internet]. 2015;38(2011):161–83. Available from: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc38/art07.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
N°	Actividades				
1	Elaboración del Proyecto	x			
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación	x			
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	x			
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor	x			
5	Mejora del marco teórico		x		
6	Redacción de la revisión de la literatura		x		
7	Elaboración del consentimiento informado (*)		x		
8	Ejecución de la metodología			x	
9	Resultados de la investigación				x
10	Conclusiones y recomendaciones				x
11	Redacción del pre informe de Investigación				x
12	Reacción del informe final				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación				
14	Presentación de ponencia en evento científico				
15	Redacción de artículo científico				

Fuente: Reglamento de investigación V17(18).

## ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO

TITULO: Propuesta de Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021.

TESISTA: Jorge Luis Oyarce Flores

INVERSIÓN: S/. 828.00

FINANCIAMIENTO: Recursos propios

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.30	20	06.00
• Fotocopias	0.10	50	05.00
• Empastado	30.00	02	60.00
• Papel Bond A-4 (500 hojas)	0.10	50	05.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>SubTotal</b>			176.00
<b>Gastos de Viaje</b>			
• Pasa para recolectar información	00.00	0	00.00
<b>SubTotal</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			176.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital)	30.0	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.0	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.0	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.0	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recursos Humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.0	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			828.00

Fuente: Reglamento de investigación V17

### ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO

**TÍTULO:** PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA OFICINA DE MESA DE PARTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA- CHIMBOTE; 2021.

**TESISTA:** JORGE LUIS OYARCE FLORES.

**PRESENTACIÓN:**

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa.

<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS ACTUALES DEL SISTEMA.</b>			
N°	PREGUNTA	SI	NO
01	¿Cree usted que la implementación de un sistema de trámite documentario automatice los procesos en la oficina de mesa de partes de la MPS?		
02	¿Cree usted que la implementación de un sistema de trámite documentario coadyuve a lograr la misión y a alcanzar las metas de la oficina de mesa de partes de la MPS?		
03	¿Cree usted que se puede hacer seguimiento de los trámites con el sistema actual?		
04	¿Considera usted que actualmente existe un riesgo de pérdida de documentos?		
05	¿Considera usted que el sistema de trámites actual es de fácil uso?		
06	¿Considera usted que es eficiente la forma de registro de documentos?		
07	¿Considera usted que actualmente es posible acceder a la información de trámites en cualquier momento?		
08	¿Cree usted que actualmente se pueden controlar los procesos de trámites de los documentos?		
09	¿Está usted satisfecho con el tiempo que demora el sistema actual en el almacenamiento de documentos?		
10	¿Cree ud que actualmente se brinda una buena atención a los usuarios?		

<b>DIMENSIÓN: PROPONER LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS</b>			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
11	¿Considera usted que el sistema a implementarse debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores?		
12	¿Considera usted que el sistema documentario debe agilizar la búsqueda de la información de los documentos?		
13	¿Cree usted que la implementación de un sistema adecuado mejore la atención a los usuarios?		
14	Considera usted necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites?		
15	¿ Cree usted que sea necesario que el sistema a implementar permita la emisión de reporte por usuario?		
16	¿Cree usted que la implementación de un sistema adecuado mejore la gestión de la oficina de mesa de partes de la MPS?		
17	¿ Considera usted que la implementación de un sistema de información adecuado mejore la imagen institucional de la empresa?		
18	¿Cree usted que la implementación de un sistema documentario adecuado a los procedimientos, mejorará la productividad del personal?		
19	¿Cree usted que la implementación de un sistema de trámite documentario propio de la Oficina de Mesa de Partes, mejorará la gestión documentaria?		
20	¿ Considera usted necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada?		

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO NRO. 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador principal del proyecto:** OYARCE FLORES, JORGE LUIS

### Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene como objetivo: Realizar la propuesta de implementación del Sistema de trámite documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, permitirá mejorar los procedimientos documentarios.

La presente investigación se informa de acerca de que la Entidad Pública de la Municipalidad Provincial del Santa en la cual brinda información diariamente, se busca tener una mejora calidad de información.

Toda la información que se obtenga de todos los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú OYARCE FLORES JORGE LUIS al celular: 960289933, o al correo: jorgeoyarceflores@gmail.com.

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, Email: zlimayh@uladech.edu.pe

### Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

---

Nombre y apellido del participante

---

Nombre del encuestador