



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**PROPUESTA DE REINGENIERÍA DEL SISTEMA DE
REGISTRO Y CONTROL DE DENUNCIAS DE LA
COMISARIA QUILMANÁ-CAÑETE; 2020.**

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

AUTORA

SÁNCHEZ CAHUANA, LIDIA CECILIA

ORCID: 0000-0002-7034-1818

ASESORA

SUXE RAMÍREZ, MARÍA ALICIA

ORCID: 0000-0002-1358-4290

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Sánchez Cahuana, Lidia Cecilia

ORCID: 0000-0002-7034-1818

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

Castro Curay, José Alberto

ORCID: 0000-0003-0794-2968

Ocaña Velásquez, Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-1671- 429X

Torres Ceclén, Carmen Cecilia

ORCID: 0000-0002-8616-7965

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

MGTR. ING. CIP. JOSÉ ALBERTO CASTRO CURAY

PRESIDENTE

DR. ING. CIP. JESÚS DANIEL OCAÑA VELÁSQUEZ

MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. CARMEN CECILIA TORRES CECLÉN

MIEMBRO

DRA. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ

ASESORA

DEDICATORIA

A mis abuelos, Víctor y Carmen, quienes, para mi persona, fueron un gran ejemplo de perseverancia, trabajo y esfuerzo.

A mi Madre, Ana Cecilia, que me ha apoyado en cada momento de mi vida, guiándome, porque sé que ella me ayudó en las buenas y en las malas y lo sigue haciendo, además de haberme dado la vida, siempre confió en mí y nunca me abandonó. Te quiero mamita.

A mi hija, Juliana, quien me enseñó a ser una mejor persona, se lo dedico por ser lo más importante en mi vida.

A mi hermano, Diego, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A mi querido esposo Junior, por ser la fuerza que motivó este nuevo logro, muchas gracias por tu paciencia y comprensión.

A mi prima, Jessica, por apoyarme cuando más la necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hermanita, siempre te llevo en mi corazón.

A mis tíos Luis, July y María, gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, mil palabras no bastarían para agradecerles todo su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

Así mismo, a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Lidia Cecilia Sánchez Cahuana.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, mi maestro y guía desde mi nacimiento. Gracias a ti Rey de Reyes, por todas las fuerzas, por todas las alegrías, por la salud que me brindas para lograr alcanzar mis objetivos.

Así mismo, a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, especialmente a la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas, ya que, con el apoyo y soporte para la formación del futuro profesional por parte de los docentes, hemos logrado alcanzar este nivel profesional.

De manera muy especial a la Dra. Ing. María Alicia Suxe Ramírez, por todo su apoyo, comprensión y confianza en el desarrollo del presente trabajo, el cual bajo su orientación me ha permitido enriquecerme de conocimientos sobre temas de investigación, los cuales me permitirán aplicarlos también otras áreas.

A los representantes de la comisaría de Quilmaná- Cañete, por brindarme la confianza, tiempo e información, lo cual me permitió realizar el estudio de investigación.

Lidia Cecilia Sánchez Cahuana.

RESUMEN

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Desarrollo de modelos y aplicación de las Tecnologías de la información y comunicaciones, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: Realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná; la investigación fue del tipo descriptivo de nivel cuantitativa, de diseño no experimental y de corte transversal, la población y muestra que se tomó para esta investigación fueron 24 efectivos policiales; la recolección de datos se realizó con el uso del instrumento del cuestionario mediante la técnica de encuesta, donde se obtuvo los resultados: la dimensión: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema, donde el 83.33%, NO están satisfechos con el sistema actual; en la segunda dimensión: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, donde el 91.67%, SI tiene la necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema actual, coincidiendo con la hipótesis general, el alcance del estudio beneficiara a la comisaria Quilmaná, logrando recolectar y analizar información importante, se concluye, que existe un alto nivel de insatisfacción de los procesos y una alto nivel de aceptación de proponer una reingeniería del sistema sidpol, quedando así demostrada y justificada la investigación propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná.

Palabras clave: Información, Procesos, Reingeniería, Sistema.

ABSTRACT

This thesis was developed under the research line: Development of models and application of Information and Communication Technologies, from the Professional School of Systems Engineering of the Catholic University of Los Angeles, Chimbote; Its objective was to: Carry out the proposal for reengineering the complaints registration and control system to improve the service, quality, and speed of attention of Commissioner Quilmaná; the investigation was of the descriptive type of quantitative level, of non-experimental design and of cross-section, the population and sample that was taken for this investigation were 24 police officers; Data collection was performed using the questionnaire instrument using the survey technique, where the results were obtained: the dimension: Level of satisfaction with the current system, where 83.33% are NOT satisfied with the current system; in the second dimension: Need to make the proposal for reengineering the reporting and control system for complaints, where 91.67%, SI have the need to make the proposal for reengineering the current system, coinciding with the general hypothesis, the scope of the study It will benefit Commissioner Quilmaná, managing to collect and analyze important information. It is concluded that there is a high level of dissatisfaction of the processes and a high level of acceptance of proposing a reengineering of the Sidpol system, thus demonstrating and justifying the proposed reengineering research. of the system of registration and control of complaints of the Commissioner Quilmaná.

Keywords: Information, Processes, Reengineering, System.

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	4
2.1. ANTECEDENTES.....	4
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	4
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	5
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	9
2.2.1. El rubro de la empresa.....	9
2.2.2. La empresa investigada	9
2.2.3. Las tecnologías de la información y comunicaciones.....	14
2.2.4. Tecnología de la investigación.....	15
2.2.4.1. Reingeniería	15
2.2.4.2. Reingeniería organizacional.....	16
2.2.4.3. Principios de la reingeniería.....	17
2.2.4.4. Sistema de registro y control de denuncias	18
2.2.4.5. Bases de datos	18

2.2.4.6. Lenguaje de programación	19
2.2.4.7. Herramientas de programación	20
2.2.4.8. Herramientas para Modelado de Software	21
2.2.5. Metodologías de desarrollo	22
2.2.5.1. Metodología RUP.....	22
2.2.5.2. Metodología de Programación Extrema (XP).....	23
2.2.5.3. Metodología Scrum.....	24
III. HIPÓTESIS	25
3.1. Hipótesis general.....	25
3.2. Hipótesis específicas	25
IV. METODOLOGÍA.....	26
4.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	26
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	26
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	27
4.4. DEFINICIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
4.5. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	32
4.6. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	33
4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA	34
4.8. PRINCIOS ÉTICOS.....	36
V. RESULTADOS	38
5.1. Resultados	38
5.2. Análisis de resultados.....	64
5.3. Propuesta de mejora	67
5.3.1. Propuesta técnica.....	67
5.3.4. Diagrama de Gantt-Cronograma de desarrollo.	85
5.3.5. Propuesta económica.....	86

VI. CONCLUSIONES	87
VII. RECOMENDACIONES.....	89
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS	95
ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	96
ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	97
ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Muestra de efectivos policiales	28
Tabla Nro. 2: Operacionalización de variables.....	29
Tabla Nro. 3: Matriz de consistencia	34
Tabla Nro. 4: Satisfacción actual.....	38
Tabla Nro. 5: Calidad de información.....	39
Tabla Nro. 6: Rapidez.....	40
Tabla Nro. 7: Uso de sistema.....	41
Tabla Nro. 8: Consolidado de información.....	42
Tabla Nro. 9: Reportes.....	43
Tabla Nro. 10: Información confiable.....	44
Tabla Nro. 11: Información.....	45
Tabla Nro. 12: Problemas de registro de datos.....	46
Tabla Nro. 13: Facilidad de trabajo.....	47
Tabla Nro. 14: Propuesta de reingeniería.....	48
Tabla Nro. 15: Beneficios.....	49
Tabla Nro. 16: Almacenamiento de información.....	50
Tabla Nro. 17: Valor agregado.....	51
Tabla Nro. 18: Registro.....	52
Tabla Nro. 19: Solución de propuesta de reingeniería.....	53
Tabla Nro. 20: Fortaleza.....	54
Tabla Nro. 21: Necesidad de información.....	55
Tabla Nro. 22: Facilidad de registro y control de denuncias.....	56
Tabla Nro. 23: Necesidad de propuesta de reingeniería.....	57
Tabla Nro. 24: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema.....	58
Tabla Nro. 25: Necesidad de realizar una propuesta de reingeniería del sistema actual.	60
Tabla Nro. 26: Resumen general de dimensiones.....	62
Tabla Nro. 27: Lista de actores.....	69
Tabla Nro. 28: Requerimientos funcionales.....	70
Tabla Nro. 29: Requerimiento no funcional.....	70

Tabla Nro. 30: roles de proceso	73
Tabla Nro. 31: proceso control de identidad.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Ubicación geográfica de la comisaría de Quilmaná.....	10
Gráfico Nro. 2: Organigrama de la comisaria Quilmaná.....	13
Gráfico Nro. 3: Reingeniería	16
Gráfico Nro. 4: Reingeniería institucional.....	17
Gráfico Nro. 5: Base de datos.....	19
Gráfico Nro. 6: Lenguajes de programación	21
Gráfico Nro. 7: Diagramas UML.....	22
Gráfico Nro. 8: Metodología RUP.....	23
Gráfico Nro. 9: Metodología XP.	24
Gráfico Nro. 10: Dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema.	59
Gráfico Nro. 11: Dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias.	61
Gráfico Nro. 12: Resumen general de las dimensiones.	63
Gráfico Nro. 13: Proceso de denuncia.	71
Gráfico Nro. 14: proceso faltas.....	71
Gráfico Nro. 15: proceso ocurrencia.....	72
Gráfico Nro. 16: proceso intervención policial.	72
Gráfico Nro. 17: medidas de protección.....	73
Gráfico Nro. 18: control de identidad.....	74
Gráfico Nro. 19. Diagrama de paquete nivel funcional.....	75
Gráfico Nro. 20: entidad- relación.....	75
Gráfico Nro. 21: Ingreso al sistema.	76
Gráfico Nro. 22: Registrar denuncia.....	76
Gráfico Nro. 23: Control de identidad.....	77
Gráfico Nro. 24: Copia certificada.	77
Gráfico Nro. 25: diagrama despliegue.....	78
Gráfico Nro. 26: inicio de sesión.	78
Gráfico Nro. 27: datos generales de denuncia.	79
Gráfico Nro. 28: datos de denuncia.	79

Gráfico Nro. 29: modificar datos de denuncia.....	80
Gráfico Nro. 30: registro de persona.	81
Gráfico Nro. 31: editar o eliminar persona.	81
Gráfico Nro. 32: registro de vehículo.	82
Gráfico Nro. 33: consulta por apellidos y nombres.	82
Gráfico Nro. 34: consulta dni.	83
Gráfico Nro. 35: lista de denuncias.	83
Gráfico Nro. 36: copia certificada.	84

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de las empresas en el mundo es satisfacer las necesidades del cliente, y esta actividad es más eficiente gracias a las nuevas tecnologías y sistemas de la información. Actualmente los consumidores, requieren servicios rápidos y consistentes, esperando una atención personalizada. Bajo estas condiciones las tecnologías y sistemas de la información se conformarán cada vez más en un elemento estratégico dentro del esquema de muchos servicios (1).

Todo sistema de información se compone de una serie de recursos interconectados y en interacción, dispuestos del modo más conveniente en base al propósito informativo trazado, como puede ser recabar información personal, procesar estadísticas, organizar archivo, etc (2).

La comisaría de Quilmaná de cañete, brinda el servicio de registro y control de denuncias, la problemática principal se encuentra en el registro de denuncias ya que al momento de hacer el registro de denuncias ya sea de personas implicadas, armas o vehículos y se equivocan en algún dato ya no se puede corregir, este problema causa malestar dentro de la institución pues genera disconformidad entre los efectivos policiales y las personas agraviadas quienes quedan disconformes con la atención brindada al recibir las copias certificadas.

Debido a esta problemática, se propone el enunciado del problema ¿De qué manera la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, mejorará el servicio, calidad y rapidez de atención en la Comisaria Quilmaná-Cañete; 2020?

Con el propósito de dar solución a esta situación se planteó el objetivo general: Realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

En virtud de ello y con la finalidad de lograr el general se establece los objetivos específicos siguientes:

1. Realizar un diagnóstico situacional interno de los procesos del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
2. Utilizar una metodología adecuada para la realización de la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaría de Quilmaná.
3. Desarrollar una interfaz que gestione eficientemente las actividades de los procesos que se realizan en la comisaría de Quilmaná.

El presente trabajo de investigación tiene justificación en el aspecto académico, operativa, económica, tecnológica e institucional, para la justificación académica aplicaremos los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en la Universidad Católica de Chimbote lo que me servirá de base para solucionar los requerimientos de información de la institución policial en estudio.

En la justificación operativa, la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias permitirá contar con información confiable y de fácil manejo para brindar un buen servicio, calidad de atención.

En la justificación económica, la institución policial obtendrá la información más estructurada reduciendo los tiempos de respuesta en la generación de reportes y registro de denuncias y costos operacionales.

En la justificación tecnológica, Permitirá realizar un diagnóstico situacional interno utilizando las Tics, que serán de beneficio para la institución policial y solucionara la problemática encontrada garantizando así la buena atención.

En la justificación institucional, se hace una propuesta de reingeniería con la finalidad de obtener información confiable, organizada para una atención de calidad de acuerdo a las necesidades de la institución.

En referencia al alcance de la presente investigación beneficiara a los efectivos policiales de la Comisaria de Quilmaná, que cuenta con las secciones de delitos y faltas, familia y expedición de copias certificadas entre otros, para el presente estudio comprenderá los registros de denuncias, expedición de copia certificada y registro de medidas de protección, con la finalidad de presentar una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, lo que servirá como herramienta tecnológica relacionada con la TIC, como soporte de registro y expedición, con la información rápida y oportuna que será en beneficio de la población, este proyecto también puede servir para implementarse en otras comisarias a nivel nacional.

De acuerdo a la encuesta se obtuvo resultados donde; el 83.33% de los efectivos policiales encuestados NO están satisfechos con el sistema actual de registro y control de denuncias y el 91.67% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná.

Se utilizó para la presente investigación, una metodología de tipo descriptiva y un enfoque cuantitativo, además el diseño fue no experimental y de corte transversal.

Se concluye, que existe un alto nivel de insatisfacción respecto al sistema actual de la comisaría de Quilmaná asimismo existe un alto nivel de necesidad de realizar una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, a partir de ello concluyo indicando que la hipótesis general queda debidamente aceptada.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Gordon J. (3), en el 2017 en su tesis denominado propuesta de reingeniería de procesos en el área de logística de la empresa de pintura y estucos tex & color, nace por los problemas de logística interna que afectan la productividad en el mercado, para lo cual se utilizó una metodología descriptiva no experimental, la cual está enfocada en el desarrollo de 4 etapas: diagnóstico, rediseño, diseño y formulación de estrategias, con el objetivo principal de proponer una mejora en el control de documentación de las actividades operativas del área de logística, en conclusión este estudio se centra en que a partir de la implementación de dicha propuesta va a permitir que los colaboradores conozcan y puedan seguir paso a paso los estándares de calidad de cada uno de los procesos logísticos además de que ello permitirá que se documente cada uno de las actividades desarrolladas en el área de logística lo que garantizara un mayor control de operaciones.

En el 2016, en su tesis de grado denominado reingeniería del área de gestión de procesos administrativos en la asociación scouts de Colombia, Portela C. (4), refiere que su investigación surge debido a los problemas generados por la falta de profesionalización de sus procedimientos y su organización, cuestiones que la llevaron a que los procesos se realicen con lentitud, o en algunos casos, la omisión de metas planteadas en años anteriores, sobrecostos y desinformación, lo anterior se ve reflejado en la poca resonancia de sus avances en materia programática y social, además de un crecimiento pobre en zonas importantes del país. Utilizo Instrumentos y técnicas del BPR que están dados por lineamientos basados en la agilización de la gestión y la reacción de la organización. Teniendo como objetivo general rediseñar

el área de gestión de procesos administrativos con base en la herramienta BPR (Business Process Reengineering) en la Asociación Scouts de Colombia. En conclusión luego de evaluar a profundidad los problemas raíz de la Asociación Scouts de Colombia se encontró que el factor humano y especialmente la falta de control pueden hacer mella en todos los ámbitos de una Organización sin Ánimo de Lucro.

Ortega T. (5), en el 2016 en su tesis para optar por el título de ingeniería titulada “reingeniería de procesos de la empresa a.w.t. s.a. de la ciudad de Quito”, utilizó un método estadístico, inductivo y analítico, además de encuesta con lo cual se recopiló información de forma detallada todos los procesos, teniendo como objetivo principal mejorar y desarrollar la reingeniería de procesos de dicha empresa, en conclusión de acuerdo a los análisis realizados se pudo evidenciar los problemas que tenían un alto impacto en el desarrollo de la empresa por lo que se consideró necesario la reingeniería de proceso para aumentar y mejorar la efectividad de dicha empresa.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

De la Cruz M. (6), en el 2019 en su tesis para obtener el título de licenciada, denominado propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración tributaria de la municipalidad distrital de Moche, provincia de Trujillo, región la Libertad, periodo 2016, manifiesta que el sistema de gestión y de servicios que brinda la comunidad de Moche, no es de buena calidad, lo cual se ve reflejado en la insatisfacción de los usuarios, frente a ello se impone la necesidad de implementar alternativas que se orienten a una mejor atención al usuario. Por lo cual se plantea este estudio para proponer como objetivo diseñar un manual de procesos internos administrativos que ayude a mejorar los trámites y la atención al usuario, por lo tanto, es importante disponer de la información adecuada

sobre los aspectos relacionados con sus necesidades. Por ello se utilizó un enfoque de investigación descriptiva-exploratoria y propositiva. El diseño del modelo de investigación fue Experimental, se utilizó la encuesta; de acuerdo a los resultados obtenidos del instrumento aplicado y de los objetivos propuestos.

En el 2018, en su tesis de maestría denominada “Gestión de denuncias por faltas penales y trámite de hechos de las comisarias PNP en el Perú, 2015-2016, Navarro X. (7), refiere que su investigación surge por la necesidad de agilizar los procesos de trámite de hecho en las comisarías del Perú, utilizó un método inductivo deductivo el mismo que le permitió analizar el tema de acuerdo a la teoría, además el tipo de estudio usado fue aplicada y explicativa con un tipo de diseño no experimental, realizados sin la manipulación de las variables en los que se pudo observar los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo, teniendo como objetivo general determinar si la gestión de denuncias mejora la eficiencia de trámite de hecho en las comisarías Pnp en el Perú en los años 2015-2016, generando una eficiencia de gestión de denuncias.

Celi L. (8), en el 2018 en su tesis denominada propuesta de implementación de un sistema informático web para el proceso de incidencias de mesa de servicio en la caja municipal de Sullana el cual se desarrolló bajo la línea de investigación en Tecnología de la Información y comunicación, para la mejora continua de las organizaciones del Perú, su objetivo principal fue elaborar una propuesta de implementación de un sistema informático web para la mejora del proceso de incidencias de mesa de servicio en la Caja Municipal de Sullana, con el objetivo de mejorar la atención y registro de gestión de incidencias; la investigación se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, de tipo documental y descriptiva. Concluyendo de esta forma que existe la necesidad de

implementar de un sistema informático web para el proceso de incidencias de mesa de servicio de la Caja Municipal de Sullana, puesto que no existen varios controles generando insatisfacción en el personal, siendo de gran beneficio para corregir deficiencias, se recomienda que la presente investigación sea expuesta y aplicada en las áreas involucradas con el proceso de incidencias, lo que ayudará a dar a conocer las virtudes de la implementación del sistema informático web con el propósito de mejorar el proceso de gestión de incidencias.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Oblitas E. (9), en el 2018 en su investigación titulada Reingeniería de procesos para mejorar el servicio al cliente en un banco de las microfinanzas, Lima, 2018, la propuesta se desarrolló porque en la entidad no existía coordinación de procesos además que se utilizan demasiados procedimientos cuando el cliente solicita un producto, además de extensos procedimientos para poder atender un cliente, lo que dificulta y genera incomodidad al momento de ofrecer un buen servicio, por ello tuvo como objetivo, proponer el rediseño de los procesos de negocio para mejorar la calidad del servicio al cliente, la implementación de la propuesta se llevó a cabo haciendo uso de la investigación holística, un análisis cualitativo y cuantitativo, se diagnosticó la situación actual del servicio de atención al cliente, se pudo determinar las causas que originaban el problema.

En el 2018, Rivera D. (10), elaboro su tesis denominado Propuesta de mejora en el proceso de gestión de incidentes en los módulos del ERP University de la ULADECH Católica basado en el marco de trabajo ITIL V3, este informe tiene como objetivo principal mejorar y ordenar la entrada de incidentes, tener un solo punto de contacto, minimizar los tiempos de réplica y brindar una mejor calidad en los modulos, tener una base de datos de estudio, asimismo la implementación de

procedimientos para evaluar los niveles de complacencia de los clientes. Por ello se revisó si se prioriza los incidentes reportados. Se ejecutó una sucesión de entrevistas a los encargados de TI, que permitieron ubicar cuales son las causas de estos inconvenientes o retrasos. También se realizaron entrevistas a los clientes para establecer el nivel de complacencia con la asistencia prestada por el procedimiento de atención de incidentes, obteniendo como resultado que había largos tiempo de réplica y la impericia de otros en cómo hacer el registro. Posteriormente para solventar las dificultades encontradas se capacitó al usuario en como registrar un incidente en el único espacio de contacto, definir SLA y tener una base de datos de conocimiento que nos permita soluciones rápidas a incidentes conocidos.

Jaulis J. y Vicarromero J. (11), en el 2015 en su tesis denominada sistema de predicción de hechos delictivos para la mejora del proceso de prevención del delito en el distrito de la molina utilizando minería de datos propone mejorar el proceso de prevención de delitos que realizan 3 comisarías en la jurisdicción de La Molina, centrándose en delitos con dolo, con el objetivo principal de mejorar y contar con una atención de calidad además de brindar una información confiable en el registro y emisión de resultados. Gracias a las nuevas tecnologías de información, y en especial a la minería de datos, es posible obtener predicciones de delitos que podrían pasar a futuro en base a los registros de datos históricos; y con ello se puede desarrollar una solución que plasme esta información y sirva como herramienta de conocimiento en el proceso de prevención del delito, esto facilitara al efectivo policial la identificación de zonas de riesgo, asignación de recursos policiales e incrementando el número de rondas y patrullajes. El sistema de predicción de hechos delictivos cumplió con su objetivo principal (de mejora del proceso), sin embargo; existen otras limitaciones que posee el efectivo policial, como, por ejemplo; la toma de denuncias, registro de incidencias, trabajando separado al serenazgo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. El rubro de la empresa

La comisaria de Quilmaná como institución del estado es aquella que se encarga de garantizar y mantener el orden público, además de proteger y salvaguardar la integridad de la comunidad siempre garantizando el cumplimiento de las leyes, asimismo investiga y combate la delincuencia (12).

2.2.2. La empresa investigada

- Información general

Denominación De La Organización

Nombre : Comisaria de Quilmaná

Sigla : Cpnq “Quilmaná”.

Ubicación : Distrito De Quilmaná, Prov. Cañete, Región
Lima.

Categorización : clase “C”

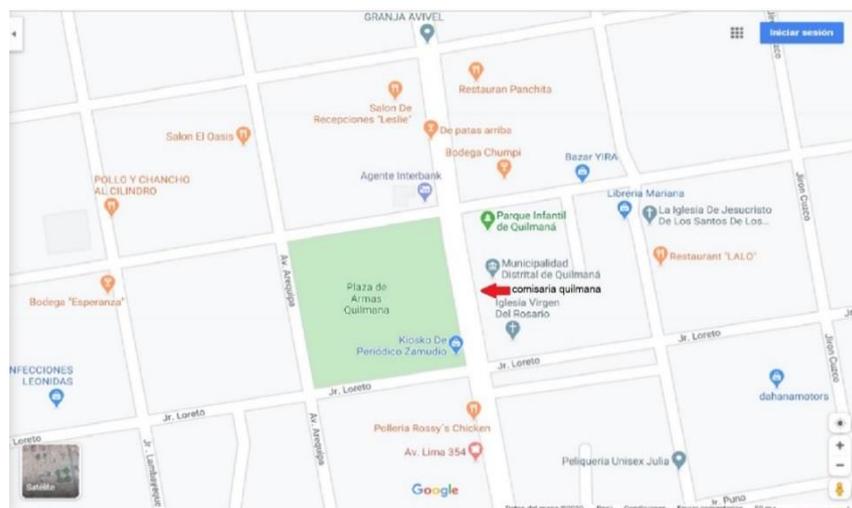
- Datos Geográficos de la comisaria

Localización : Av.Limacdra.4s/n, del Distrito de Quilmaná en la
Provincia de cañete, Lima.

Superficie : área total del terreno es de 1,446 m²; área
construida del terreno, es de 364m²; área libre de
1,082m².

Altitud : Se encuentra a una altitud de 151 msnm

Gráfico Nro. 1: Ubicación geográfica de la comisaría de Quilmaná



Fuente: Google maps (36).

- **Historia**

La comisaria de Quilmaná fue creada el 12 de Julio de 1,966 con R.S Nro.618, es de propiedad del Estado, Categorizada como unidad del tipo “c”, esta comisaria PNP, funciono inicialmente como puesto policial de la ex – guardia civil., limita por el Norte con la municipalidad, por el Sur, con la iglesia Nuestra Señora del Rosario, por el Este, con la propiedad del Sr. Alejandro REYNA ROMERO y por el Oeste, con la plaza de Armas de la Localidad, tiene una capacidad para albergar a 30 efectivos cómodamente, notaria y fecha en que se otorga la escritura pública, Moisés A. MIÑOZ SANCHEZ, notario público de Cañete con fecha 23SET de 1,966; Asiento en la escritura en los registros públicos, el título de propiedad Nro. 2005, que corresponde a la policía Nacional de Quilmaná, se encuentra inscrito en el asiento Nro. 01 fojas 283, del tomo Nro. 45 de los registros públicos de Cañete de fecha 17 de abril de 1,975.

- **Objetivos organizacionales**

Misión

La comisaria de Quilmaná es la institución del estado que tiene por misión garantizar, restablecer y mantener el orden público, prestando la protección y oportuna ayuda a la comunidad, garantizando el libre y transparente cumplimiento de las leyes asimismo previene, investiga y combate la delincuencia; con la finalidad de defender a la comunidad, a fin de permitir su libre y pleno desarrollo, siempre en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos y entre la comunidad (13).

Visión

Tiene como visión brindar un buen servicio y atención a la sociedad y al estado, siempre comprometida y en busca de una cultura de paz, además de tener vocación de servicio, es reconocida por su respeto hacia las personas, las leyes, los derechos humanos y la Constitución, además de ser una institución honesta y disciplinada (13).

- **Funciones**

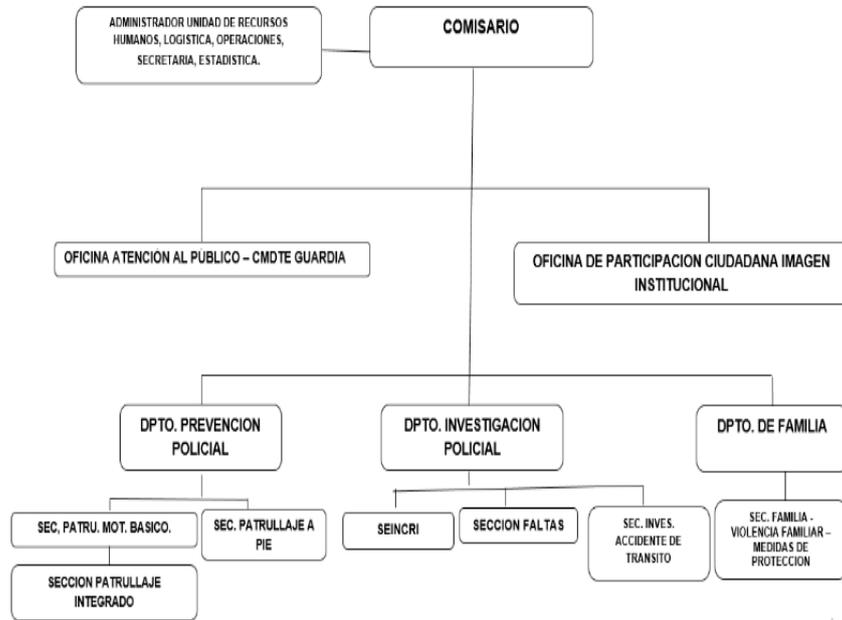
Tiene como fines los siguientes objetivos funcionales (13):

- Mantener la seguridad, tranquilidad pública y garantizar el libre ejercicio de los derechos siempre en el marco de la Constitución Política.
- Combatir y prevenir la delincuencia.
- Garantizar la seguridad ciudadana.
- Brinda protección a la comunidad y vela por su seguridad siempre que se encuentren en situación de riesgo.
- Promover la búsqueda e investigar la desaparición de personas.

- Controlar y garantizar libre control de tránsito y peatonal en las vías públicas y carreteras.
- Intervenir a los diferentes medios de transporte ya sean aéreo, fluvial, lacustre y marítimo que se encuentren dentro de su competencia.
- Vigilar y controlar las fronteras, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre control migratorio de nacionales y extranjeros.
- Brindar la seguridad al Presidente del Perú que se encuentre en ejercicio o electo, además de los Jefes de Estado que estén en visita oficial y otras autoridades.
- Cumplir con mandatos emitidos por el Poder judicial.
- Brindar seguridad a los establecimientos penitenciarios, asimismo con el traslado de los procesados y sentenciados.
- Actuar en el cumplimiento de las diferentes disposiciones con respecto a la conservación y protección del medio ambiente y los recursos naturales.
- Velar por la integridad y seguridad de los bienes y servicios de en coordinación con las entidades públicas correspondientes.
- Participar y promover la defensa nacional, defensa civil y el desarrollo social del país.
- Realizar la identificación de los ciudadanos con fines policiales.
- Ejercer sus funciones siempre en marco de las leyes y la constitución.

- **Organigrama**

Gráfico Nro. 2: Organigrama de la comisaria Quilmaná



Fuente: Comisaria Quilmaná (38).

- **Infraestructura tecnológica existente**

1. Hardware

- 07 Pc de Escritorio
- 04 Impresoras 03 Laser y 01 Inyección de tinta

2. Software

- Sistema Operativo Windows 10
- Sistema Operativo Windows 7
- Sistema Operativo Windows 8
- Microsoft Office 7
- Antivirus ESET NOD32
- Sistema SIDPOL

2.2.3. Las tecnologías de la información y comunicaciones

- Definición

Las tecnologías y la Comunicación permiten mejorar el nivel de vida de una población en concreto, y es tomada en cuenta como variable de interés en los estudios de desarrollo económico, ya que el acceso a la información y la capacidad para transformarla permite a las personas mejorar sus capacidades personales y profesionales, así como en las empresas que hacen un buen uso de las TIC se experimentan notables mejoras de eficiencia (14).

En la actualidad las **TIC** han adquirido un gran protagonismo en los estilos de vida de las personas, ya que brindan numerosas aplicaciones basadas en internet, el comercio electrónico, el software o los dispositivos móviles, entre otras plataformas en beneficio del ser humano.

- Historia

Las TIC tiene como inicio un singular sistema en el que empleaba antorchas sobre torres distantes, permitiendo la transmisión de los 25 combinaciones correspondientes a cada una de las letras del alfabeto griego en los años 300, pero no es hasta mediados del pasado siglo XIX que se muestran los reales avances tecnológicos en la transmisión de datos con la invención del telégrafo y el teléfono, unido a la creación por el profesor de matemática de la Universidad de Cambridge en (1833), Charles Babbage, de un aparato mecánico capaz de efectuar una cadena de cálculos, esencia del software (15).

A partir de la década de los 90, su uso se ha extendido tanto que hoy alcanza toda la superficie del planeta. De esta forma, todo el mundo estuvo por primera vez interconectado. El desarrollo de nuevas Tecnologías ha sido impresionante tanto que en la actualidad muchas personas llevan una pequeña computadora en el bolsillo, con toda la información al alcance de la mano. De igual forma, el salto a lo digital ha supuesto un gran avance en cuanto a la velocidad y calidad de transmisión de datos, logrando que sea instantánea (16).

- Las TIC más utilizadas en la empresa investigada

La comisaria de Quilmaná, como institución policial y por los servicios que brinda cuenta con un sistema de registro y control de denuncias (SIDPOL), también utiliza como medio oficial un correo electrónico institucional y cuenta con internet.

2.2.4. Tecnología de la investigación

2.2.4.1. Reingeniería

Es aquel rediseño de algún proceso de algún negocio o un cambio drástico de uno de los procesos, es un cambio de todo o nada. La reingeniería exige que los procesos fundamentales que se realizan en los negocios puedan ser observados en base a la satisfacción del cliente desde una perspectiva transfuncional.

Para que un negocio o empresa pueda adoptar el concepto de lo que es la reingeniería, debe de ser capaz de estar dispuesto a realizar cambios en beneficio y mejora de los procesos que se realizan en la empresa para que así sus negocios lleguen a ser más productivos y exitosos creando procesos que agregaran mayor valor a la empresa. (17).

Gráfico Nro. 3: Reingeniería



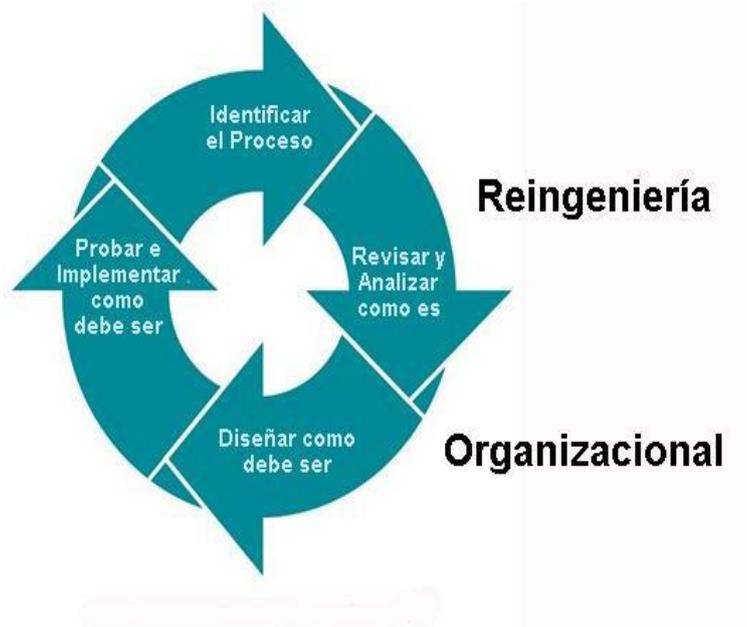
Fuente: Blogger (18).

2.2.4.2. Reingeniería organizacional

Es el proceso de revisar los diferentes niveles de una organización y considerar cómo mejorar las cosas. Utilizando esta técnica, una empresa puede alinearse para el futuro, incrementando su productividad. Al identificar las fortalezas y debilidades, una organización puede tomar medidas para hacer reingeniería en sus procesos operativos, mejorando la productividad y calidad (19).

Además de centrarse en los procesos existentes, la reingeniería organizacional transforma los procesos y ayuda a la organización a maximizar sus competencias básicas para ser más eficiente y brindar una mejor calidad (19).

Gráfico Nro. 4: Reingeniería institucional



Fuente: Sy H. (19).

2.2.4.3. Principios de la reingeniería.

Los Principios son los siguientes (20):

- a. Apoyo y respaldo de la gerencia.
- b. Conducir y guiar los programas de la estrategia empresarial.
- c. Uno de los objetivos es brindar una atención personalizada.
- d. Se basa en los procesos, y no en las funciones.
- e. Se necesitan equipos de trabajo que sean responsables.
- f. La retroalimentación es fundamental para mantener el proceso en continuidad.
- g. Hay que tener una flexibilidad al momento de llevar a cabo el plan de cambio.

- h. Aplicar unos correctos sistemas de medición de nivel del cumplimiento de los diferentes objetivos.
- i. Tener presente una preocupación por la dimensión humana del cambio.
- j. Establecer los medios que aseguren sea un proceso continuo (página 1).

2.2.4.4. Sistema de registro y control de denuncias

Es el sistema que permite registrar las denuncias por diferentes delitos, faltas y otros hechos de interés policial, además de poder tramitar la copia certificada en cualquier parte del Perú, ya que todo se centraliza en una base de datos moderna, por medio de esta plataforma se puede conocer si una persona ha sido denunciada en alguna comisaría a nivel nacional, así como la identificación del ciudadano o denunciados a través de la consulta de datos del RENIEC que estará interconectado; esto permite a los efectivos policiales obtener estadísticas reales de los diferentes delitos y faltas para la toma de decisiones (21).

2.2.4.5. Bases de datos

También llamado banco de datos, es donde se guarda toda la información que se quiere preservar contra el tiempo y el deterioro, para posteriormente ser consultada. Por ello, la aparición de la computación y la electrónica brindó un elemento digital en el que se podían almacenar grandes cantidades de datos en espacios físicos limitados (22).

Tipos de bases de datos

-Bases de datos estáticas. Son aquellas bases de datos de sólo lectura, de donde se puede extraer información, pero no se puede modificar la información ya existente.

-Bases de datos dinámicas. Son aquellas que se pueden consultar, estas bases de datos manejan procesos de actualización, reorganización, añadidura y borrado de información (22).

Gráfico Nro. 5: Base de datos



Fuente: Astera (37).

2.2.4.6. Lenguaje de programación

Es un idioma artificial diseñado para poder expresar computaciones que son llevadas a cabo por la computadora. Se pueden usar para crear programas que controlen el comportamiento físico y lógico de una máquina. Está formado por un conjunto de reglas y símbolos que definen una

estructura y el significado de los elementos y expresiones. Es el proceso por el cual se escribe, se depura, se prueba, se compila y se mantiene el código fuente de un programa informático se le llama programación (23).

2.2.4.7. Herramientas de programación

Son aquellas que nos permiten realizar programas, aplicativos, y sistemas para que la parte física de un computador, funcione y se pueda obtener resultados. Hoy en día existen distintas herramientas de programación en el mercado con programas de depuración o debugger, que nos permiten detectar los posibles errores en tiempo de ejecución o corrida de rutinas y programas.

Entre las herramientas de programación encontramos librerías y componentes, dados por algunos lenguajes de programación como son el C++ y delphi o los lenguajes de programación (24).

Entre las herramientas de programación tenemos (24):

- Basic y Pascal que son herramientas de programación, idóneas para la inicialización de los programadores.
- C y C++ que sirven para la programación de diferentes sistemas.
- Cobol, es una herramienta de programación orientada hacia sistemas de gestión empresarial como nóminas y contabilidad.
- Fortran, que son lenguajes específicos para cálculos matemáticos y o numéricos.

- Delphi, Visual Basic, y Visual C son herramientas de programación para ambientes gráficos.

- Html y Java, que permiten la creación de distintas páginas WEB para internet.

Gráfico Nro. 6: Lenguajes de programación



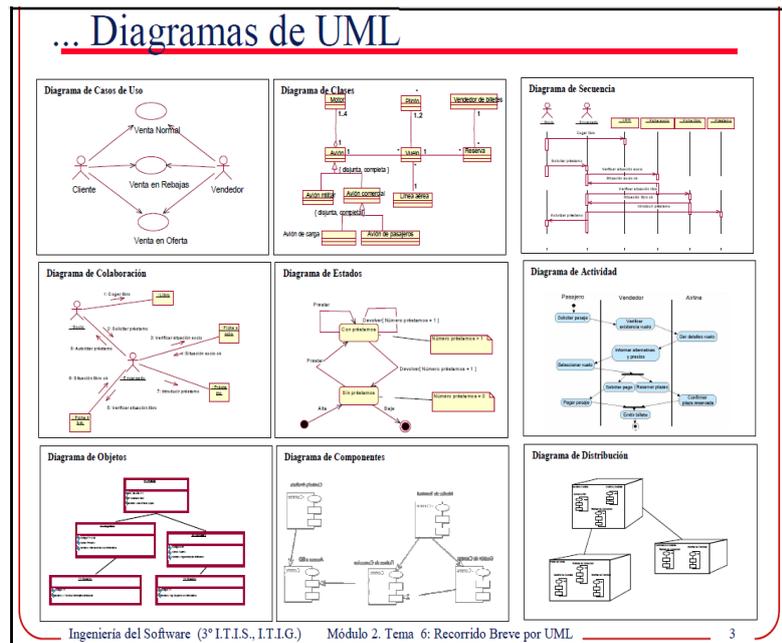
Fuente: OkHosting (25).

2.2.4.8. Herramientas para Modelado de Software

El modelado de software es el primer paso antes de que se desarrolle cualquier tipo de sistema. Normalmente el modelado se basa en la creación de Diagramas que explican el funcionamiento del software a desarrollar, eso hablando de algún ejemplo básico. Regularmente se utilizan los diagramas

UML, los cuales permiten que mediante un diseño abstracto, los desarrolladores y el cliente definan el sistema, su funcionamiento y sus funcionalidades. A continuación, algunas de las herramientas de modelado de software, que te permitirán crear los famosos diagramas UML (25).

Gráfico Nro. 7: Diagramas UML



Fuente: OkHosting (25).

2.2.5. Metodologías de desarrollo

2.2.5.1. Metodología RUP

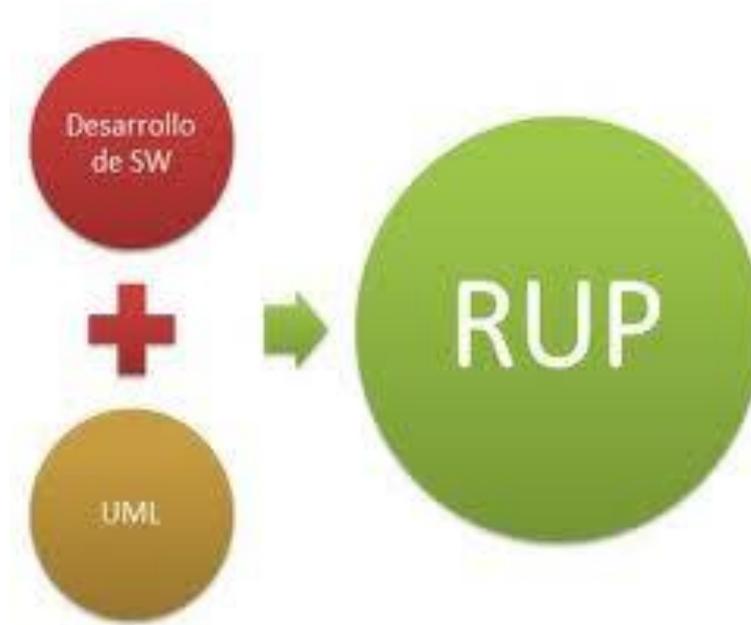
Es aquel proceso que define quién está haciendo qué, cuándo y cómo alcanzar un determinado objetivo. En la Ingeniería del Software el objetivo es el de construir un producto software o el de mejorar uno existente. Un proceso efectivo proporciona algunas normas para el desarrollo eficiente de un software de calidad. Este proceso debe considerar herramientas, personas, tecnologías y patrones de organización. Para desarrollar el software, primero debemos de seleccionar un modelo de ciclo

de vida el cual esté guiado por una metodología de desarrollo (26).

Son tres los aspectos definitorios claves de la metodología RUP:

- Dirigidos por casos de uso.
- Centrado en la arquitectura.
- Iterativo e incremental (26).

Gráfico Nro. 8: Metodología RUP.



Fuente: GrupNADD (40).

2.2.5.2. Metodología de Programación Extrema (XP)

Es aquella metodología de desarrollo de la ingeniería de software que fue planteada por Kent Beck en el año de 1999, el cual puso en práctica en la ejecución de un proyecto llamado C3, donde afirma que se puede modificar la curva de costo de cambios en el desarrollo de programas a lo largo del ciclo de vida, alguna de sus características son las siguientes (27):

- Modo de desarrollo de carácter adaptable más que predictivo.
- Orientado a las personas más que a los procesos.
- Estructura de desarrollo ágil: incremental basada en las iteraciones y revisiones.
- Planificación.
- Pequeñas entregas.
- Diseño simple.
- Pruebas (27).

Gráfico Nro. 9: Metodología XP.



Fuente: ZS D (39).

2.2.5.3. Metodología Scrum

Es una metodología flexible y ágil que se utiliza en proyectos donde el nivel de incertidumbre es alto. Se centra en ajustar sus resultados y responder a las exigencias reales y exactas del cliente. Su objetivo es controlar y planificar los proyectos con un gran volumen de cambios de última hora, en donde la incertidumbre es elevada (28).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias permite mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

3.2. Hipótesis específicas

1. El diagnóstico situacional interno de los procesos del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná ayuda a identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
2. El uso de una metodología adecuada que permita realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaría de Quilmaná.
3. El desarrollo de la interfaz permite gestionar eficientemente las actividades de los procesos que se realizan en la comisaría de Quilmaná.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Por las características de la investigación fue de un enfoque Cuantitativo. Asimismo, el tipo de la investigación utilizada fue Descriptiva.

Cuantitativa: el enfoque cuantitativo de investigación se caracterizó por utilizar la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos tales como la encuesta, etc. (29).

Descriptiva: Es aquel tipo de investigación que nos permitió observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera (30).

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño fue no experimental ya que los estudios se realizaron sin la manipulación de las variables y se capturaron los fenómenos en su propio ambiente natural aplicando para ello la observación.

La característica de su ejecución fue de corte transversal ya que se realizó la evaluación en un determinado periodo, en el año 2020.

No Experimental: La investigación no experimental se basó en la observación de los fenómenos en su entorno natural. De esta forma, pudo ser estudiado posteriormente para llegar a una conclusión (31).

Transversal: Este tipo de investigación se basó en la observación de los sujetos en su entorno real; la elección del sujeto no requirió un estudio previo más allá de buscar que en su ámbito se den las variables que se quieren

investigar; puede ser una localidad, un barrio, una clase o cualquier otro grupo humano (32).

El esquema del diseño de la investigación tendrá la siguiente estructura:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Es la totalidad de elementos o individuos los cuales tienen características comunes y son aquellas que van a ser sujetas de estudio, este conjunto o grupo de elementos puede ser finito o infinito y de esta se extraerá la información que se requiere y por ello se selecciona una muestra (33).

Para el caso de esta investigación la población se delimitó a 24 efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná involucrados en el registro y control de sistema de denuncias de la comisaría de Quilmaná que son: oficina de delitos y tránsito (4), sección familia (2), guardia y prevención (4), administración (1), copia certificada (1) y personal policial encargado de patrullaje (12).

Muestra

Es un subconjunto del universo considerado para la investigación, es una pequeña parte obtenida de un conjunto; es importante para poder hacer el análisis de datos a realizar en todo proyecto de investigación, con características semejantes y que están sometidos al estudio (33).

A efectos de seleccionar la muestra con la que se realizó el estudio se seleccionó por conveniencia a los 24 efectivos policiales, por ser los encargados del registro y control de denuncias de la comisaría de Quilmaná y que están inmersos en el proceso en estudio.

Tabla Nro. 1: Muestra de efectivos policiales

Unidades Operativas/funcionales	Población/Muestra
Oficina de delitos y transito	04
Sección familia	02
Guardia y prevención	04
administrador	01
Copia certificada	01
Patrullaje	12
Total	24

Fuente: Elaboración propia

4.4. DEFINICIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla Nro. 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Definición Operacional
Reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para una buena atención	Reingeniería: Es aquel rediseño de algún proceso de algún negocio o un cambio drástico de uno de los procesos, es un cambio de todo o nada. La reingeniería exige que los procesos fundamentales que se realizan en los negocios puedan ser observados en base a la satisfacción del cliente desde una perspectiva transfuncional. Para que un negocio o empresa pueda adoptar el concepto de lo que es la reingeniería, debe de ser capaz de estar dispuesto a realizar cambios en beneficio y mejora de los procesos que se realizan en la empresa para que así sus negocios lleguen a ser	Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná	<ul style="list-style-type: none"> - Demora en obtener reportes e informes. - Confiabilidad de la información. - Análisis de la información de forma oportuna. - Problemas al no disponer de información - Visión clara de toda la entidad - Se pierde oportunidades de respuesta. - Sistemas. - Calidad de datos 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - SI - NO

	<p>más productivos y exitosos creando procesos que agregaran mayor valor a la empresa. (17).</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Existencia del sistema sidpol. - Facilidad de acceso a la información. 		
	<p>Sistema de registro y control de denuncias (SIDPOL):Es el sistema que permite registrar las denuncias por diferentes delitos, faltas y otros hechos de interés policial, además de poder tramitar la copia certificada en cualquier parte del Perú, ya que todo se centraliza en una base de datos moderna, por medio de esta plataforma se puede conocer si una persona ha sido denunciada en alguna comisaría a nivel nacional, así como la identificación del ciudadano o denunciados a través de la consulta de datos del RENIEC que estará interconectado; esto permite a los efectivos policiales obtener estadísticas reales de los diferentes delitos y faltas para la toma de decisiones (21).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de soluciones. - Opiniones sobre la propuesta de reingeniería del sistema sidpol. - Generar información confiable - Oportunidad de mejorar los servicios de atención. - Oportunidad de disponer de información. - Disponer de información de menores de edad y mayores de edad. - Oportunidad para proyecciones. 		

			<ul style="list-style-type: none">- Disponer de informes y reportes.- Calidad de información- Proponer una reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaría de Quilmaná.		
--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

4.5. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

En el presente proyecto de investigación para poder obtener toda la información que se necesitaba se tuvo que utilizar técnicas de la encuesta y como instrumento tuvimos el cuestionario.

Encuesta: es un conjunto de preguntas que se hicieron a un determinado grupo de personas para así poder recopilar datos y así dar un análisis detallado de un tema determinado.

Cuestionario: Conjunto de preguntas que son contestadas en un examen, prueba, test, encuesta, etc.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Se seleccionó a los efectivos policiales, para poder aplicar los cuestionarios, ya que así se pudo obtener la información apropiada que necesitábamos, por medio de visitas a las distintas oficinas de la comisaría de Quilmaná.

Asimismo, se entregaron los cuestionarios a los efectivos policiales seleccionados, para que puedan resolver cualquier duda en relación a las interrogantes planteadas en los cuestionarios entregados.

Se creó un archivo en formato MS Excel 2013 para la tabulación de las respuestas de cada cuestionario en base a cada una de las dos dimensiones de estudio, así se obtuvo rápidamente los resultados y se pudo dar una conclusión a cada una de ellas.

4.6. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Recolectada la información con las técnicas y procedimientos mencionados anteriormente, se creó una base de datos temporal en Microsoft Excel 2013 y se procedió a la tabulación de los mismos. El análisis de datos se hizo con cada una de las preguntas realizadas del cuestionario permitiendo así resumir los datos en una tabla y gráficos que mostraron el impacto porcentual de las mismas.

4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla Nro. 3: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, mejorará el servicio, calidad y rapidez de atención en la Comisaria Quilmaná-Cañete; 2020?	Realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.	La propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias permite mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.	Propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias	Tipo: Descriptiva Nivel: Cuantitativa Diseño: No experimental y de corte transversal
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico situacional interno de los procesos del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. 2. Utilizar una metodología adecuada para la realización de la propuesta de reingeniería del sistema de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El diagnóstico situacional interno de los procesos del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná ayuda a identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. 2. El uso de una metodología adecuada ayuda a realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y 		

	<p>registro y control de denuncias de la comisaría de Quilmaná.</p> <p>3. Desarrollar una interfaz que gestione eficientemente las actividades de los procesos que se realizan en la comisaría de Quilmaná.</p>	<p>control de denuncias de la comisaría de Quilmaná.</p> <p>3. El desarrollo de la interfaz permite gestionar eficientemente las actividades de los procesos que se realizan en la comisaría de Quilmaná.</p>		
--	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

4.8. PRINCIPIOS ÉTICOS

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020. Se consideró el cumplimiento de los principios éticos que permitieron asegurar la originalidad de la investigación; del mismo modo se respetaron los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes que se consultaron.

Protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica. La 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. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos

y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

Consentimiento informado y expreso. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto (34).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Resultados de la dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná.

Tabla Nro. 4: Satisfacción actual.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la satisfacción actual en el registro y control de denuncias; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	-	-
No	24	100,00
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Está satisfecho con la disponibilidad que brinda el actual Sistema sidpol en el registro de denuncias en la comisaría de Quilmaná?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 4 se observa que el 100% de los efectivos policiales encuestados expresaron que NO están satisfechos con el modo actual en el que se realiza el registro y control de denuncias en la comisaria Quilmaná.

Tabla Nro. 5: Calidad de información.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la calidad de información reportada por el sistema de registro y control de denuncias; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	5	20,83
No	19	79,17
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿La calidad de información reportada por el sistema es segura y de fácil acceso?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 5 se aprecia que el 79.17% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que la calidad de información reportada por el sistema NO es segura y de fácil acceso, por otro lado, el 20,83% de los encuestados manifestaron que SI.

Tabla Nro. 6: Rapidez.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la Rapidez en emisión de información consultada; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	10	41,67
No	14	58,33
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo que toma el sistema de información de registro y control de denuncias (SIDPOL), en la emisión de la información consultada de las denuncias?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 6 se percibe que el 58.33% de los efectivos policiales encuestados opinaron que, el tiempo de respuesta al emitir información consultada NO es rápido, por otro lado, el 41,67% de los encuestados percibieron que SI.

Tabla Nro. 7: Uso de sistema.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca del uso del sistema sidpol; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	24	100,00
No	-	-
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Tiene problemas al utilizar el sistema sidpol?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 7 se contempla que el 100% de los efectivos policiales encuestados opinaron que, SI tienen problemas al utilizar el sistema SIDPOL.

Tabla Nro. 8: Consolidado de información.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca del consolidado de información en el tiempo requerido; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	-	-
No	24	100,00
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Los procesos actuales para consolidar la información son eficientes en el tiempo requerido?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 8 se observa que el 100% de los efectivos policiales encuestados expresaron que, los procesos actuales para consolidar la información NO son eficientes en el tiempo requerido.

Tabla Nro. 9: Reportes.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de los reportes solicitados; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	-	-
No	24	100,00
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cuándo se solicita información sobre el registro y control de denuncias se obtienen reportes de forma fácil y rápida?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 9 se aprecia que el 100% de los efectivos policiales encuestados dijeron que, cuando se solicita información sobre el registro y control de denuncias NO se obtienen reportes de forma fácil y rápida.

Tabla Nro. 10: Información confiable.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la información confiable que se reporta al realizar el registro y control de denuncias; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	4	16,67
No	20	83,33
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿La información que se reporta es confiable para realizar el registro y control de denuncias?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 10 se percibe que el 83.33% de los efectivos policiales encuestados opinaron que, la información que se reporta NO es confiable para realizar el registro y control de denuncias, por otro lado, el 16,67% de los encuestados percibieron que SI.

Tabla Nro. 11: Información.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de no disponer de información oportuna y necesaria; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	24	100,00
No	-	-
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Existen problemas por no disponer de información oportuna necesaria para el registro de denuncias?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 11 se contempla que el 100% de los efectivos policiales encuestados opinaron que, SI tienen problemas por no disponer de información oportuna necesaria para el registro de denuncias.

Tabla Nro. 12: Problemas de registro de datos.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de los problemas para encontrar registros de datos de menores de edad; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	24	100,00
No	-	-
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Tienen problemas para encontrar registros de datos de menores de edad?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 12 se percibe que el 100% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que, SI tienen problemas para encontrar registros de datos de menores de edad.

Tabla Nro. 13: Facilidad de trabajo.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la facilidad de trabajo; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	-	-
No	24	100,00
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿La información que brinda el sistema sidpol es completa y facilita el trabajo de los efectivos policiales?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 13 se observa que el 100% de los efectivos policiales encuestados refirieron que, la información que brinda el sistema sidpol NO es completa y dificulta el trabajo de los efectivos policiales.

5.1.2. Resultados de la dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias.

Tabla Nro. 14: Propuesta de reingeniería.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la propuesta de reingeniería del sidpol; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	24	100,00
No	-	-
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Considera confiable la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, para una mejor atención?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 14 se contempla que el 100% de los efectivos policiales encuestados opinaron que, SI consideran confiable la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para una mejor atención.

Tabla Nro. 15: Beneficios.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la calidad de información reportada por el sistema de registro y control de denuncias; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	22	91,67
No	2	8,33
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Sería beneficioso hacer una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias que ayude a solucionar la pérdida de tiempo en la generación de reportes de las denuncias?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 15 se aprecia que el 91.67% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que SI sería beneficioso hacer una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para ayude a solucionar la pérdida de tiempo en la generación de reportes de las denuncias, por otro lado, el 8,33% de los encuestados manifestaron que NO.

Tabla Nro. 16: Almacenamiento de información.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca del almacenamiento de información para que sea de acceso fácil y oportuno; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	22	91,67
No	2	8,33
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Está de acuerdo con la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, para que el almacenamiento de la información sea de acceso fácil y oportuno?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 16 se contempla que el 91.67% de los efectivos policiales encuestados expresa que SI está de acuerdo la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para que el almacenamiento de información sea de acceso fácil y oportuno, por otro lado, el 8,33% de los encuestados manifestaron que NO.

Tabla Nro. 17: Valor agregado.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de que los indicadores de la propuesta de reingeniería del sidpol son un valor agregado; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	13	54,17
No	11	45,83
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que los indicadores de la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para una mejor atención son un valor agregado con la propuesta de una solución de inteligencia de negocios?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 17 se percibe que el 54.17% de los efectivos policiales encuestados piensan que, los indicadores de la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para una mejor atención SI son un valor agregado con la propuesta de una solución de inteligencia de negocios, por otro lado, el 45,83% de los encuestados percibieron que NO.

Tabla Nro. 18: Registro.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la calidad de información reportada por el sistema de registro y control de denuncias; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	19	79,17
No	5	20,83
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Para usted la manera de obtener un mejor registro de denuncias debe ser fácil y oportuna?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 18 se observa que el 79.17% de los efectivos policiales encuestados expresaron que la manera de obtener un mejor registro de denuncias SI debe ser fácil y oportuna, por otro lado, el 20,83% de los encuestados manifestaron que NO.

Tabla Nro. 19: Solución de propuesta de reingeniería.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la solución de propuesta de reingeniería del sistema sidpol; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	24	100,00
No	-	-
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Con una solución de propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, la información será oportuna, segura y confiable?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 19 se percibe que el 100% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que, con una solución de propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, la información SI será oportuna, segura y confiable.

Tabla Nro. 20: Fortaleza.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la fortaleza de contar con información de personas y vehículos; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	75,00
No	6	25,00
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que contar con información de personas menores de edad, mayores de edad y vehículos serán una fortaleza, al contar con los datos de manera centralizada?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 20 se contempla que el 75% de los efectivos policiales encuestados expresa que contar con información de personas menores de edad, mayores de edad y vehículos SI será una fortaleza al contar con los datos de manera centralizada, por otro lado, el 25% de los encuestados manifestaron que NO.

Tabla Nro. 21: Necesidad de información.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la necesidad de disponer de información oportuna y confiable para el registro de denuncias; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	22	91,67
No	2	8,33
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿La necesidad de disponer de información oportuna y confiable para el registro de denuncias, se facilitaría con esta nueva solución?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 21 se observa que el 91.67% de los efectivos policiales encuestados manifiesta que la necesidad de disponer de información oportuna y confiable para el registro de denuncias SI se facilitaría con esta nueva solución, por otro lado, el 8,33% de los encuestados manifestaron que NO.

Tabla Nro. 22: Facilidad de registro y control de denuncias.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de contar con un sistema que facilite el registro y control de denuncias; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaría Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	23	95,83
No	1	4,17
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Es importante contar con un sistema de información que facilite el registro y control de denuncias?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 22 se aprecia que el 95.83% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que SI es importante contar con un sistema de información que facilite el registro y control de denuncias, por otro lado, el 4,17% de los encuestados manifestaron que NO.

Tabla Nro. 23: Necesidad de propuesta de reingeniería.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la necesidad de propuesta de reingeniería del sistema sidpol para mejorar la información; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	23	95,83
No	1	4,17
Total	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para responder a la siguiente pregunta: ¿Es necesario hacer la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias como herramienta para mejorar la información que se usa en el registro de denuncias?

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 23 se observa que el 95.83% de los efectivos policiales encuestados refirieron que SI es necesario hacer la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias como herramienta para mejorar la información que se usa en el registro de denuncias, por otro lado, el 4,17% de los encuestados manifestaron que NO.

5.1.3. Resultados por dimensión

5.1.3.1. Resultado general de la dimensión 1

Tabla Nro. 24: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la dimensión 1, en donde se aprueba o desaprueba la satisfacción con el sistema actual; respecto a la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaría Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	4	16,67
No	20	83,33
Total	24	100,00

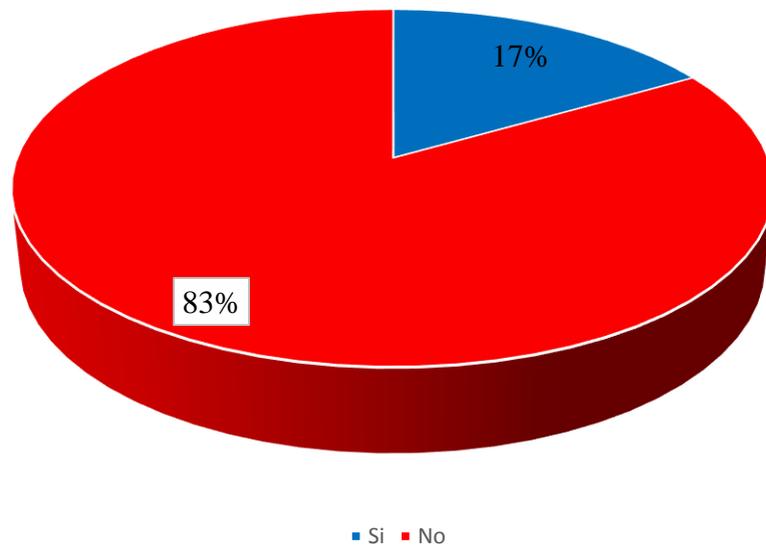
Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 1: Nivel de satisfacción con el sistema actual, basado en 10 preguntas, aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete.

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 24 se observa que el 83.33% de los efectivos policiales encuestados dijeron que NO están satisfechos con el sistema actual de registro y control de denuncias, por otro lado, el 16,67% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfechos con el sistema actual.

Gráfico Nro. 10: Dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema.

Distribución porcentual de las frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema; para la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.



Fuente: Tabla Nro.24.

5.1.3.2. Resultado general de la dimensión 2

Tabla Nro. 25: Necesidad de realizar una propuesta de reingeniería del sistema actual.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los efectivos policiales encuestados, acerca de la dimensión 2, en donde se evidencia la necesidad de realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

Alternativas	n	%
Si	22	91,67
No	2	8,33
Total	24	100,00

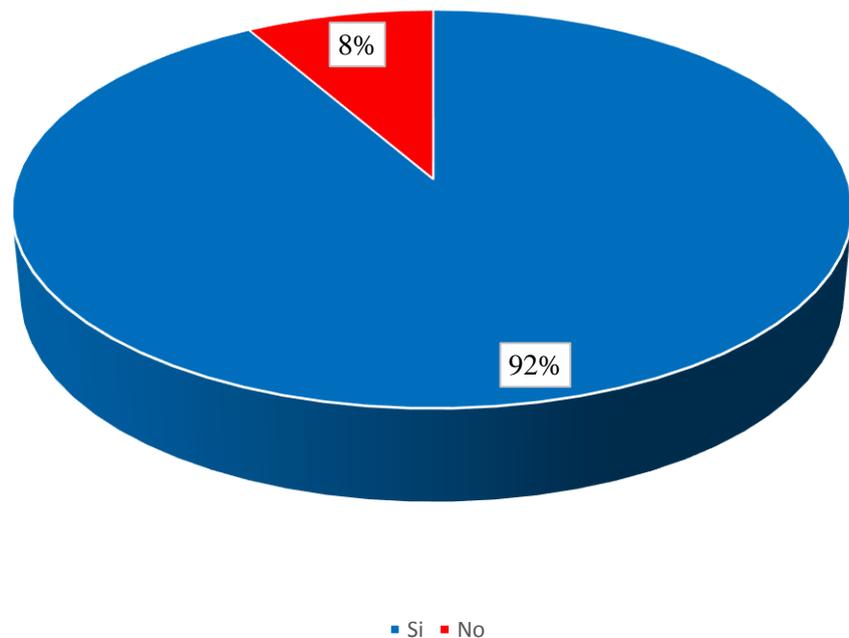
Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, basado en 10 preguntas, aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete.

Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 25 se aprecia que el 91.67% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria, por otro lado, el 8,33% de los encuestados manifestaron que, NO existe la necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema actual.

Gráfico Nro. 11: Dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias.

Distribución porcentual de las frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias; para la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.



Fuente: Tabla Nro. 25.

5.1.4. Resumen general de dimensiones

Tabla Nro. 26: Resumen general de dimensiones.

Frecuencias y respuestas distribuidas, para determinar los niveles correspondientes a la dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema, y la dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para mejora del sistema actual, aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, respecto a realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.

DIMENSIONES	Si		No		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema	4	16,67	20	83,33	24	100,00
Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias	22	91,67	2	8,33	24	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los efectivos policiales de la comisaría de Quilmaná – Cañete, para medir la dimensión 1 y la dimensión 2, las cuales fueron definidas para esta investigación.

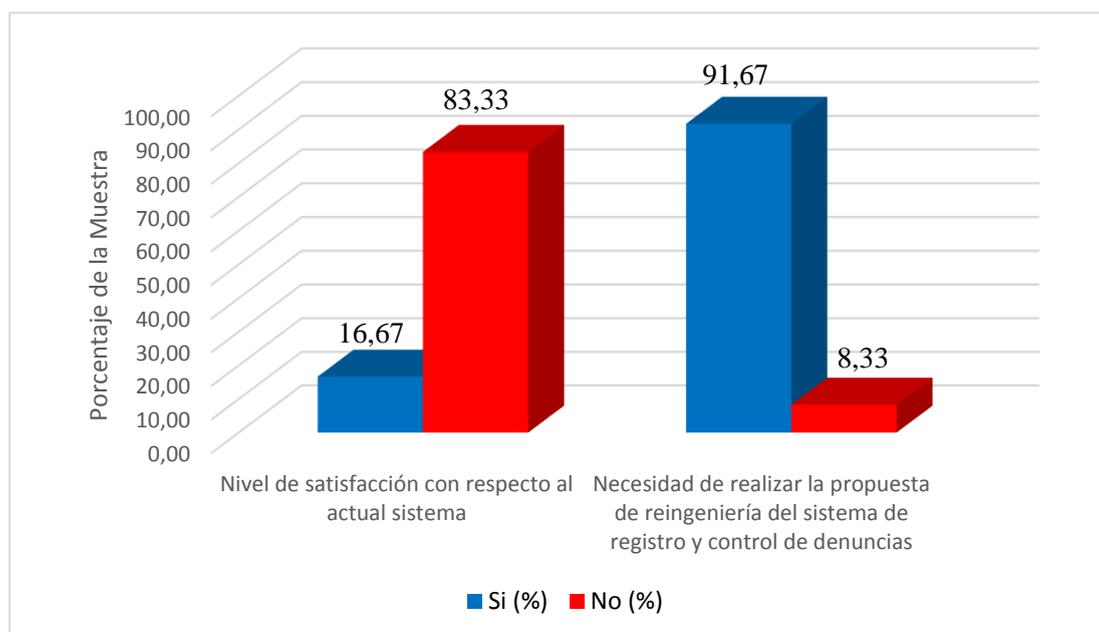
Aplicado por: Sánchez, L; 2020.

En la Tabla Nro. 26 se puede observar que en lo que respecta a la dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al actual sistema, el

83.33% de los efectivos policiales encuestados dijeron que NO están satisfechos con el sistema actual de registro y control de denuncias, por otro lado, el 16,67% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfechos con el sistema actual, y respecto a la dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para mejora del sistema actual, se observa que, el 91.67% de los efectivos policiales encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria, por otro lado, el 8,33% de los encuestados manifestaron que, NO existe la necesidad de realizar la propuesta de reingeniería al sistema actual.

Gráfico Nro. 12: Resumen general de las dimensiones.

Distribución porcentual de las frecuencias y respuestas relacionadas con las dos dimensiones definidas para determinar los niveles de satisfacción y necesidad de los efectivos policiales; para la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias para mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020.



Fuente: Tabla Nro. 26

5.2. Análisis de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general: Realizar la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias, con el fin de mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete, cuya investigación fue de tipo descriptivo, su nivel de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, de corte transversal. Además, la población se delimitó a 24 efectivos policiales de la comisaria Quilmaná, seleccionando la muestra en base a la totalidad de la población. Para la recolección de datos, se aplicó el cuestionario como instrumento, mediante la técnica de la encuesta, esto permitió conocer la percepción de los efectivos policiales de la comisaría del distrito de Quilmaná. Por consiguiente, luego de interpretar cada uno de los resultados realizados anteriormente, se efectuaron los siguientes análisis resultados:

- Con respecto a la dimensión 1: Nivel de satisfacción con el sistema actual, el 83,33% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que, el 16,67% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfechos con el sistema actual. Este resultado tiene semejanza con los resultados obtenidos en la investigación de Celi L. (8), titulada “Propuesta de implementación de un sistema informático web para el proceso de incidencias de mesa de servicio en la caja municipal de Sullana – Sullana; 2018”, quien en su respectivo trabajo indicó que, el 86,67% del personal encuestados NO están satisfechos con el actual proceso; mientras el 13,33% manifestaron todo lo contrario. Esto coincide con el autor Hernández A. (14), quien menciona que las tecnologías y la Comunicación permiten mejorar el nivel de vida de una población en concreto, y es tomada en cuenta como variable de interés en los estudios de desarrollo económico, ya que el acceso a la información y la capacidad para transformarla

permite a las personas mejorar sus capacidades personales y profesionales, así como en las empresas que hacen un buen uso de las TIC se experimentan notables mejoras de eficiencia. Estos resultados se obtuvieron porque existe un gran índice de insatisfacción por parte de los efectivos policiales de la comisaria Quilmaná, debido a que requieren que la información manejada sea más rápida y fluida al momento de realizar algún registro de denuncias, es por ello que se evalúa la necesidad de realizar una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para cubrir las necesidades de la comisaría y buscar mejorar la atención de las personas que acuden a la comisaria, con la finalidad de evitar pérdidas de información y además, ayudará a tener una mejor imagen como comisaria.

- Con respecto a la dimensión 2: Necesidad de realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para la mejora del sistema actual, el 91,67% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad realizar una propuesta de reingeniería para la mejora del sistema actual, por otro lado, el 8,33% de los encuestados manifestaron que, NO existe la necesidad de realizar una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias. Este resultado tiene semejanza con los resultados obtenidos en la investigación de Ortega T. (5), titulada “Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T S.A. de la Ciudad de Quito; 2016.”, quien en su respectivo trabajo, indicó que, el 84% de los empleados encuestados expresaron que SI es necesario la realización una reingeniería de procesos en la empresa, por otro lado, el 16% señaló que NO perciben que sea necesaria la realización de una reingeniería de procesos en la empresa. Esto coincide con el autor Sy H. (19), quién indica que la reingeniería organizacional transforma los procesos y ayuda a la organización a maximizar sus competencias

básicas para ser más eficiente y brindar una mejor calidad. Estos resultados se obtuvieron porque los efectivos policiales encuestados están apostando por realizar la propuesta de reingeniería del sistemas de registro y control de denuncias, ya que ofrece muchos beneficios que hace que se convierta en una gran elección para manejar cualquier tipo de información sobre las denuncias.

5.3. Propuesta de mejora

De acuerdo con los resultados y análisis obtenidos de la investigación, se procedió con la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná – Cañete; 2020., en donde se plantea como propuesta de mejora lo siguiente: Realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná utilizando la metodología de desarrollo RUP, conjuntamente con el lenguaje de modelado UML.

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 reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná – Cañete; 2020, cuyo objetivo es ordenar y estructurar el desarrollo de software, dividiendo el proceso en cuatro fases: Inicio, elaboración, construcción y transición para el desarrollo de software.

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

- Identifica tareas, escenarios y casos de uso, lo cual permite la interacción que tendrá cada efectivo policial en el desarrollo del sistema.
- Hace uso de un diagrama de clases, en donde muestra los atributos y operaciones que caracterizan cada clase de objetos.

- En el desarrollo de cada fase específicamente en el análisis y diseño, el usuario es considerado un integrante fundamental en la validación del sistema.
- Propone un proceso predeterminado indicando actividades a realizar y los productos o resultados que se deben obtener en cada fase del desarrollo.

5.3.1.2. Desarrollo de la metodología

Se optó por seleccionar la metodología de desarrollo de software RUP por ser la mejor alternativa ya que cumple con las necesidades de los efectivos policiales, con una planeación y presupuesto predecible, y también por ser la más empleada y conocida en la gestión de proyectos desarrollados en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Otras de las razones por las que se eligió la metodología de desarrollo de software RUP, son las siguientes:

- Realiza una propuesta orientada por disciplinas con el fin de lograr las tareas y responsabilidades de una organización que desarrolla software.
- Permite que el proceso de desarrollo que se sigue sea claro y accesible.
- Permite ser configurado a las necesidades de la organización y del proyecto.
- Proporciona a cada participante con la parte del proceso que le compete directamente, filtrando el resto.
- Brinda una exhaustiva y detallada documentación.

5.3.1.3. Lista de actores

En el siguiente cuadro mostrare los actores que intervienen en nuestro sistema de acuerdo a nuestro sistema.

Tabla Nro. 27: Lista de actores.

Nº	Actores	Definición
1	Administrador	Es el encargado de manejar el sistema y realizar el registro de usuarios.
2	Oficina de delitos y transito	Son aquellos que realizan registros de denuncias.
3	Sección familia	Es aquella persona que realiza el registro de medidas de protección.
4	Guardia y prevención	Se trata de la persona que brinda información al público.
5	Copia certificada	Es aquel que emite los reportes de las denuncias.
6	Patrullaje	Es aquel que realiza consultas de información en el sistema.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.1.4 Requerimientos funcionales

En el siguiente cuadro mostrare los requerimientos funcionales de nuestro sistema de acuerdo a nuestra investigación.

Tabla Nro. 28: Requerimientos funcionales.

Requerimiento	Descripción
RF1	Ingresar Sistema
RF2	Gestión registro de denuncia
RF3	Gestión emisión de copia certificada
RF4	Gestión registro de medidas protección
RF5	Gestión emisión de medidas de protección

Fuente: Elaboración propia.

5.3.1.5. Requerimientos no funcionales

En el siguiente cuadro mostrare los requerimientos no funcionales de nuestro sistema de acuerdo a nuestra investigación.

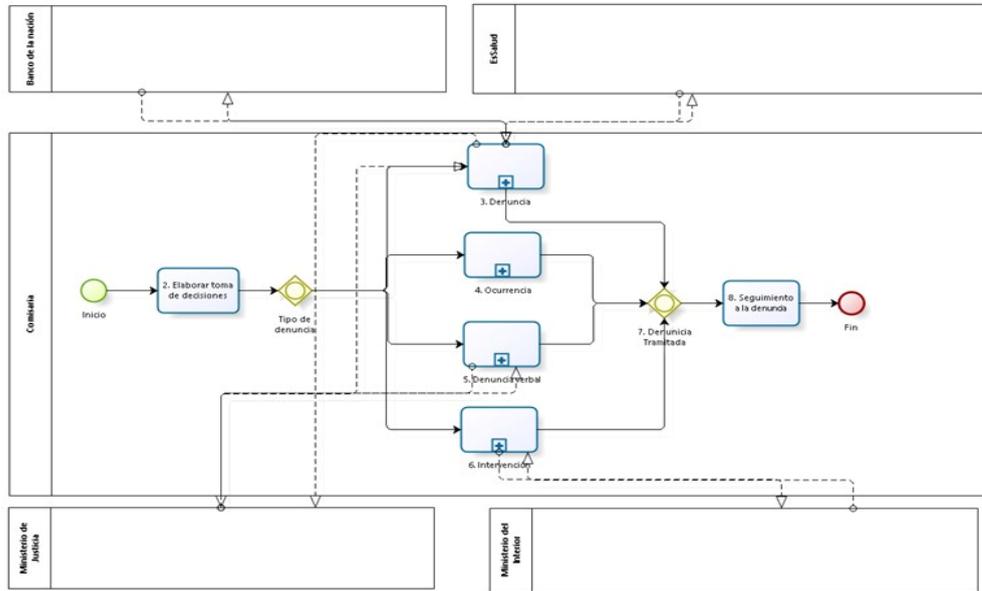
Tabla Nro. 29: Requerimiento no funcional.

N°	Requerimiento no funcional	Descripción
1	Requerimiento seguridad	El sistema contara con usuario y contraseña
2	Requerimiento disponibilidad	El sistema debe estar disponible cuando se requiera
3	Requerimientos operatividad	El sistema será estable y fácil de usar
4	Requerimiento mejora	el sistema Permitirá la mejora a medida que se requiera

Fuente: Elaboración propia.

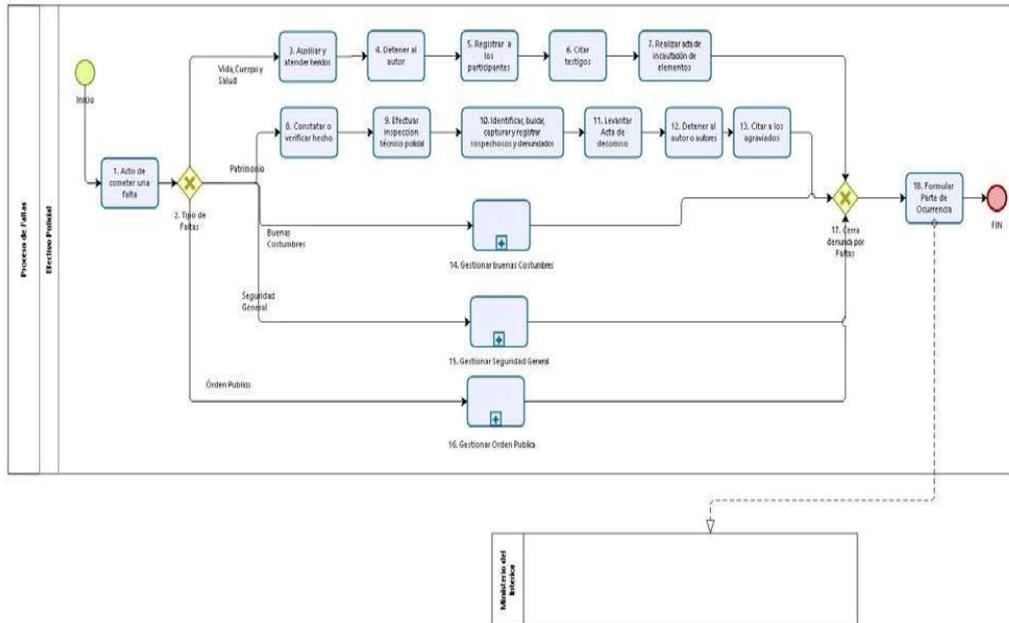
- **Diagrama de proceso**

Gráfico Nro. 13: Proceso de denuncia.



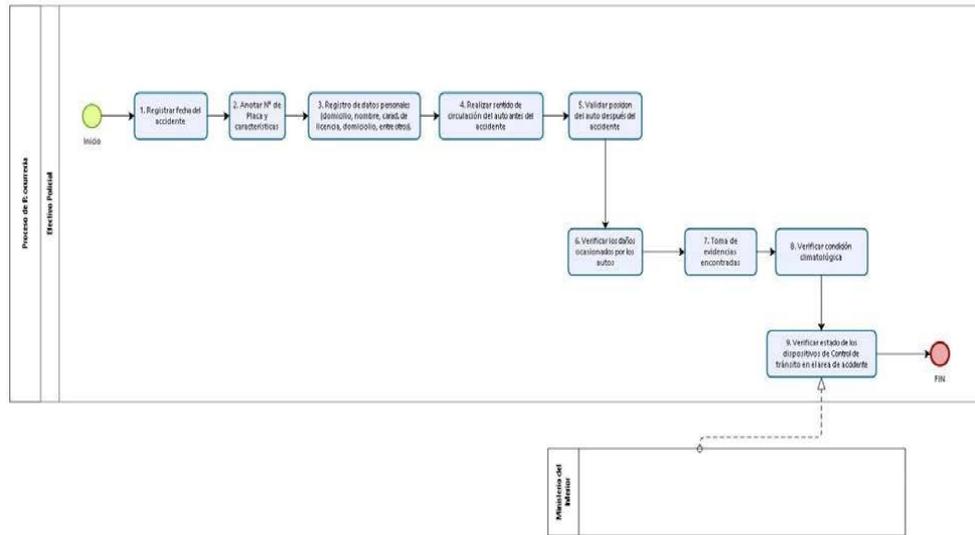
Fuente: elaboración propia.

Gráfico Nro. 14: proceso faltas.



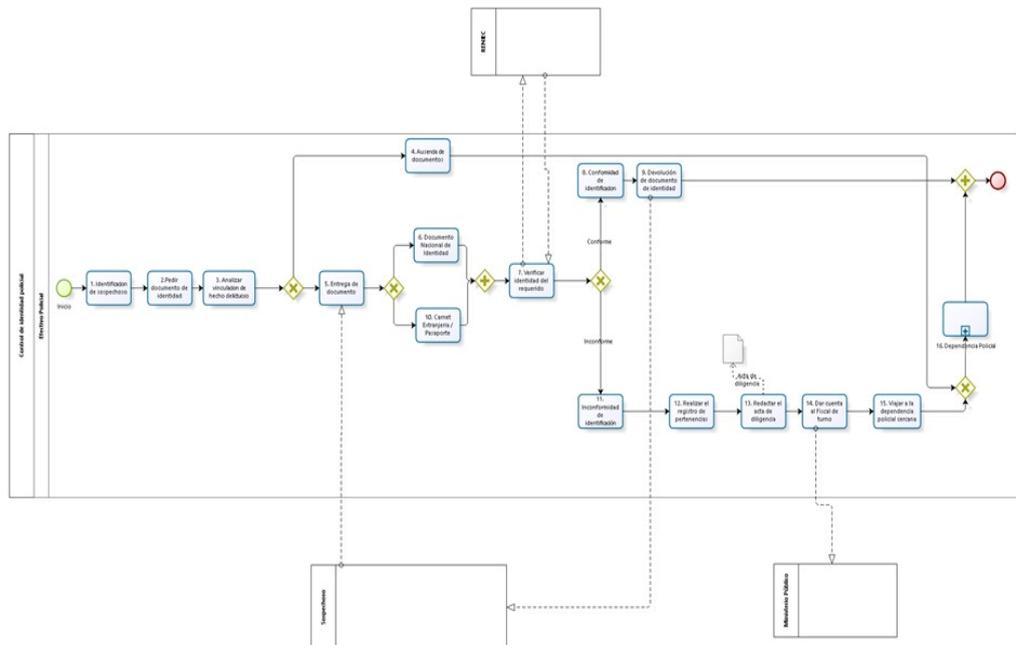
Fuente: elaboración propia.

Gráfico Nro. 15: proceso ocurrencia.



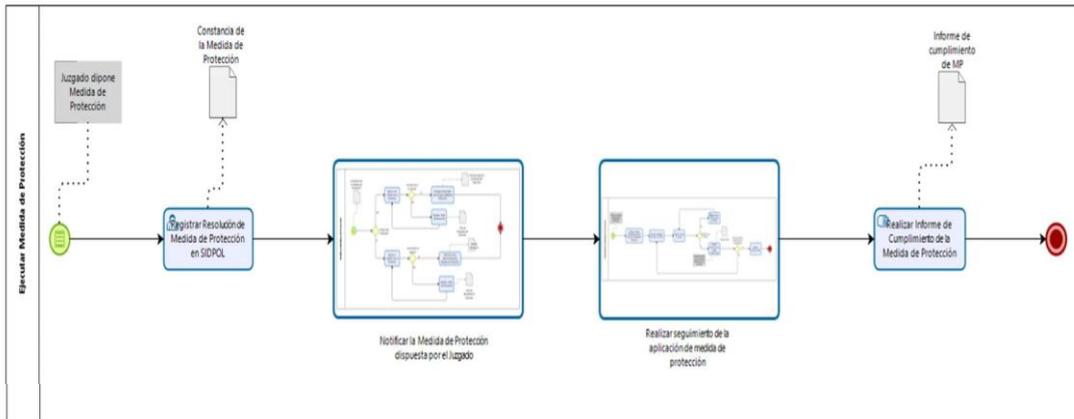
Fuente: elaboración propia.

Gráfico Nro. 16: proceso intervención policial.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico Nro. 17: medidas de protección



Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: elaboración propia.

- **Roles**

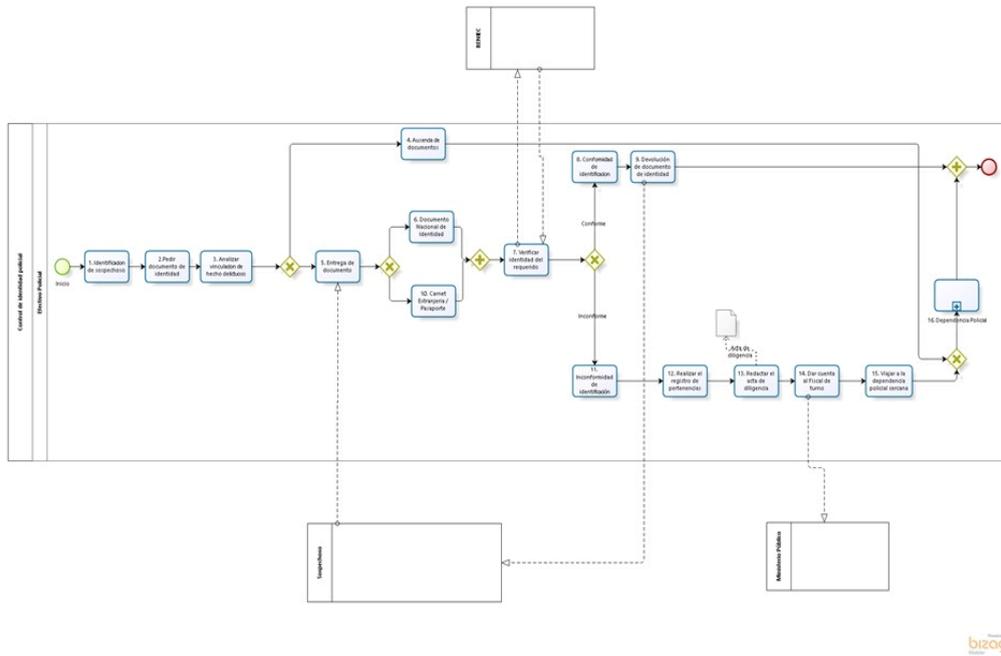
Los roles de la empresa que intervienen en el presente proceso serán detallados en el siguiente cuadro, en el cual se menciona el nombre del Rol, su respectiva descripción y el área funcional a la que pertenece.

Tabla Nro. 30: roles de proceso

ROL	DESCRIPCIÓN	ÁREA FUNCIONAL
Responsable de comisaría / Unidad Especializada	Efectivo policial encargado de tipificar la denuncia	Comisaría
Efectivo Policial	Es la persona responsable de velar por el registro de la denuncia y seguridad del ciudadano.	Comisaría
Denunciante	Persona de declarar e informar de un hecho delictivo presenciado que puede afectar sus derechos como ciudadano.	Ciudadanía

Fuente: elaboración propia.

Gráfico Nro. 18: control de identidad.



Fuente: elaboración propia.

En el siguiente recuadro se menciona la entrada que tendrá el proceso, una breve descripción y el encargado de elaborar el mismo.

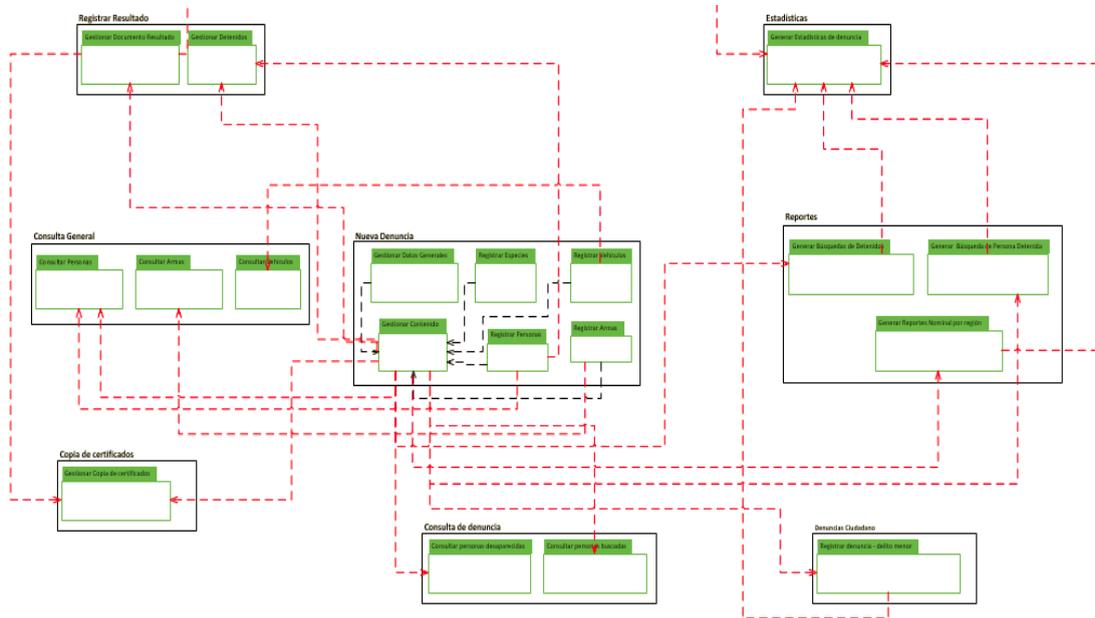
Tabla Nro. 31: proceso control de identidad.

ENTRADA	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO DE ELABORACIÓN
Necesidad de iniciar una intervención policial	Se tiene que identificar a los sospechosos para una intervención policial	Efectivo Policial

Fuente: elaboración propia.

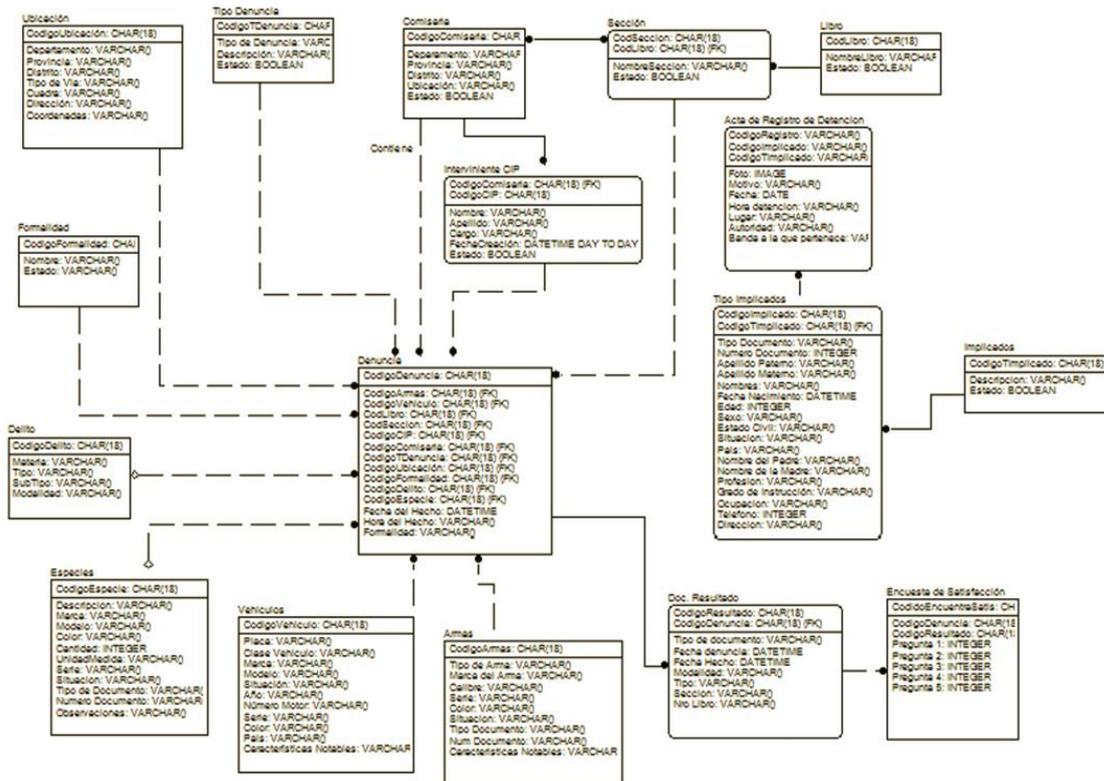
- Diagrama de paquete

Gráfico Nro. 19. Diagrama de paquete nivel funcional.



Fuente: elaboración propia.

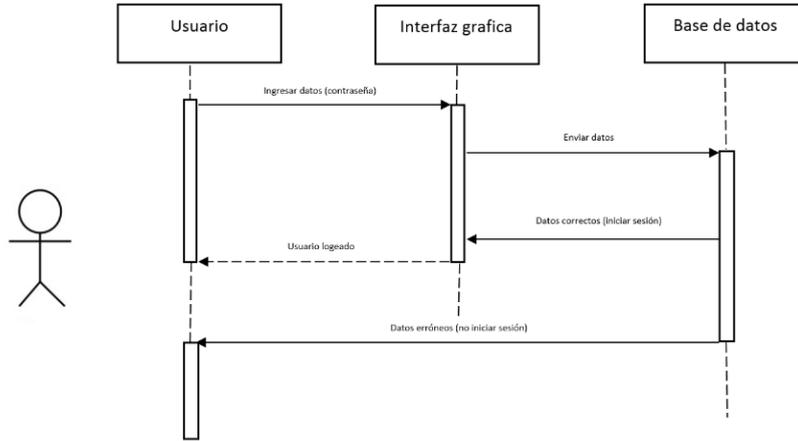
Gráfico Nro. 20: entidad- relación



Fuente: elaboración propia.

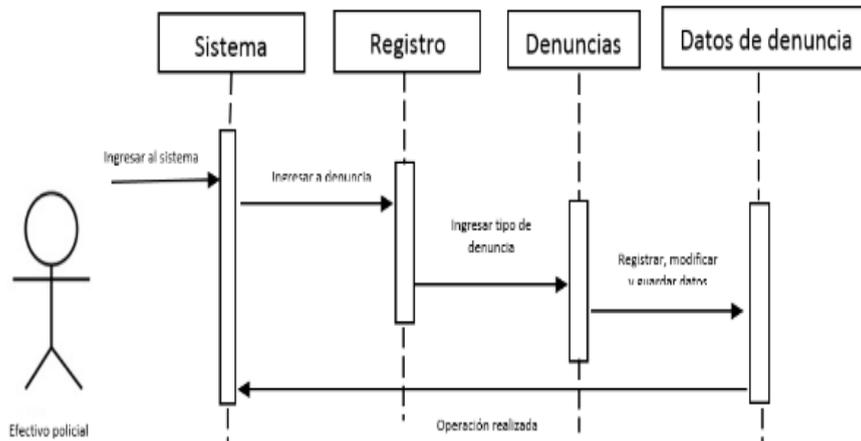
- **Diagrama de secuencia.**

Gráfico Nro. 21: Ingreso al sistema.



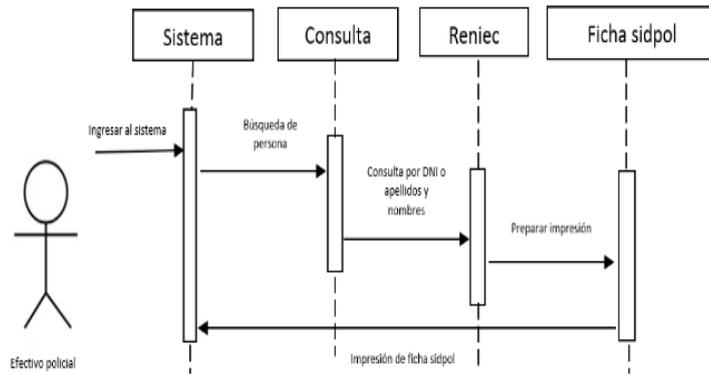
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nro. 22: Registrar denuncia.



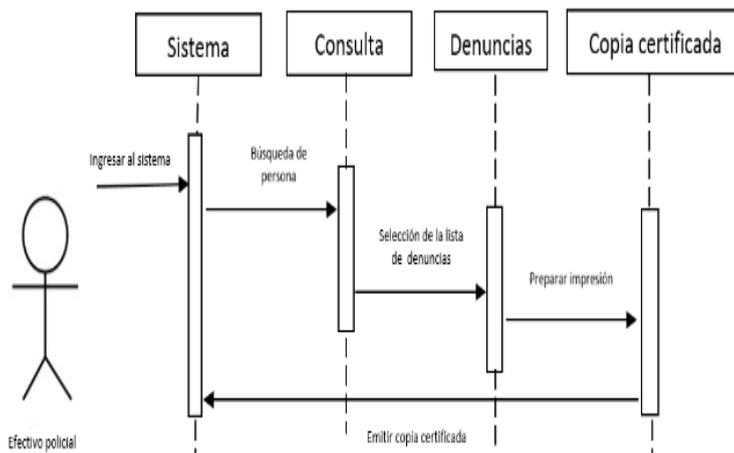
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nro. 23: Control de identidad.



Fuente: Elaboración propia.

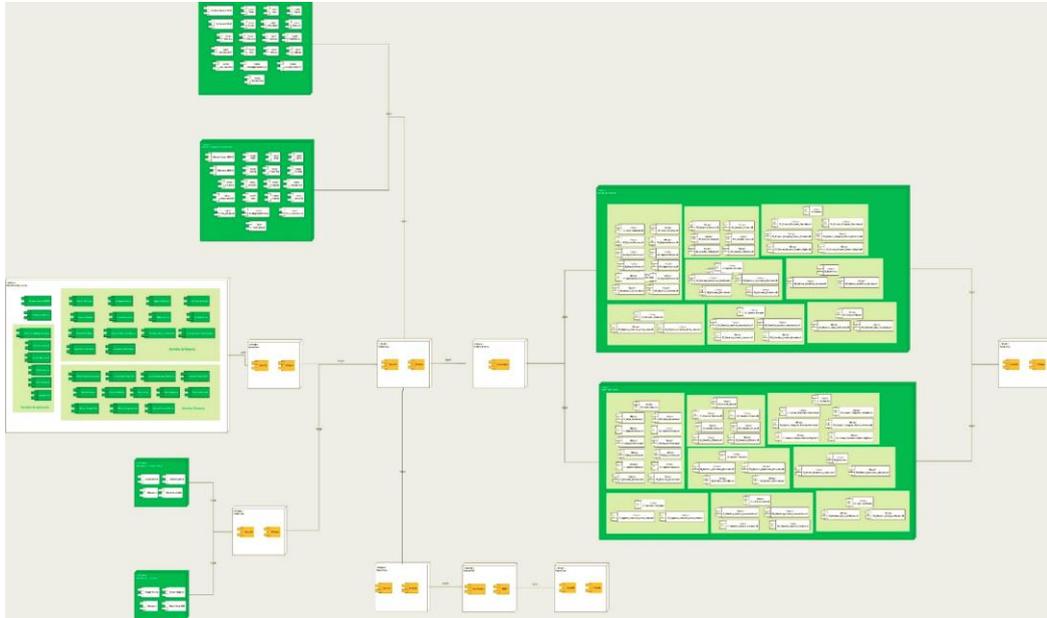
Gráfico Nro. 24: Copia certificada.



Fuente: Elaboración propia.

- **Diagrama despliegue.**

Gráfico Nro. 25: diagrama despliegue



Fuente: elaboración propia.

- **Interfaces del sistema**

Ingreso al sistema

Aquí se ingresa el usuario y contraseña.

Gráfico Nro. 26: inicio de sesión.

Sistema de Registro y Control de Denuncias



Iniciar sesión

CIP de usuario :

Contraseña :

Deseo cambiar de contraseña

9	0	8
4	5	2
7	1	6
3	Limpiar	

Fuente: elaboración propia.

Para el inicio del registrar de una denuncia primero se debe de grabar la ventana de Datos Generales de la Denuncia. Que cuenta con tres paneles constituido por: Modalidad, Datos Generales y Ubicación.

Gráfico Nro. 27: datos generales de denuncia.

The screenshot shows the SIDPOL web application interface. At the top, there is a header with the SIDPOL logo and the text 'Sistema de Denuncias Policiales'. Below the header, there is a navigation menu on the left side. The main content area is titled 'DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA' and contains several form sections:

- Modalidad:** A text input field containing 'ROBO' and a 'Busca Tipificación' button.
- Datos generales:** A section containing several dropdown menus and text inputs:
 - Tipo: Denuncia
 - Formalidad: Verbal
 - Sección: Deinpól
 - Libro: [DEINPOL] DENUNCIA DIRECTA DELITO
 - Fecha Hecho: 27
 - Mes: Octubre
 - Año: 2009
 - Hora Hecho: 00 HORAS
 - Minutos: 00
- Ubicación:** A section containing dropdown menus for:
 - Departamento: Lima
 - Provincia: LIMA
 - Distrito: LIMA
- Below the 'Ubicación' section, there are text inputs for:
 - Tipo Vía: Avenida
 - Cuadra: [empty]
 - Dirección: [empty]

At the bottom of the form, there is a 'Grabar tipificación' button.

Fuente: elaboración propia.

Panel en el que se ingresa todo con respecto al lugar de los hechos como el Departamento, Provincia, Distrito, Tipo vía, Cuadra, Dirección.

Gráfico Nro. 28: datos de denuncia.

This image shows a detailed view of the 'DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA' form. The form is divided into several sections:

- Modalidad:** ROBO
- Datos generales:**
 - Tipo: Denuncia
 - Formalidad: Verbal
 - Sección: Deinpól
 - Libro: [DEINPOL] DENUNCIA DIRECTA DELITO
 - Fecha Hecho: 20
 - Mes: Enero
 - Año: 2010
 - Hora Hecho: 08 HORAS
 - Minutos: 30
- Ubicación:**
 - Departamento: Lima
 - Provincia: LIMA
 - Distrito: SAN ISIDRO
- Below the 'Ubicación' section, there are text inputs for:
 - Tipo Vía: Avenida
 - Cuadra: 27
 - Dirección: AREQUIPA

At the bottom of the form, there is a 'Grabar tipificación' button.

Fuente: elaboración propia.

- **Modificación de datos generales de la denuncia**

Si se desea realizar alguna modificación en los datos generales antes del grabado de la denuncia. Se ingresa en dicha ventana y se realiza los cambios convenientes en los paneles de Modalidad, Datos Generales y Ubicación. Para ello se hace los cambios con el botón de Actualizar y ello hará que se pueda corregir si se cometió algún error antes de registrar la denuncia.

Gráfico Nro. 29: modificar datos de denuncia.

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA		
Sección : DEINPOL Nro en Libro : 1		
Modalidad	<input type="text"/>	<input type="button" value="Busca Tipificación"/> <input type="button" value="Cancelar"/>
Modalidad Seleccionada		
<input type="text" value="ROBO"/>		<input type="button" value="Anular Selección"/>
		<input type="button" value="Actualizar Modalidad"/>
Tipificación de la Denuncia actualizada correctamente		
Datos generales		
Tipo	<input type="text" value="Denuncia"/>	Formalidad <input type="text" value="Transcripcion de Libro"/>
Sección	<input type="text" value="Deinpol"/>	Libro <input type="text" value="[DEINPOL] DENUNCIA DIRECTA DELITO"/>
Fecha Hecho	<input type="text" value="18"/> Mes <input type="text" value="Enero"/> Año <input type="text" value="2010"/>	
Hora Hecho	<input type="text" value="08"/> HORAS	Minutos <input type="text" value="30"/>
<input type="button" value="Actualizar Datos Generales"/>		Actualización correcta de datos
Ubicación		
Departamento:	<input type="text" value="Lima"/>	Provincia: <input type="text" value="LIMA"/> Distrito: <input type="text" value="SAN ISIDRO"/>
<input type="button" value="Actualizar"/>		Ubicación Geográfica actualizada correctamente
Tipo Vía	<input type="text" value="Avenida"/>	Cuadra <input type="text" value="10"/> Dirección <input type="text" value="PARODI"/>
<input type="button" value="Actualizar"/>		Ubicación del hecho actualizada
<input type="button" value="Cancelar"/>		

Fuente: elaboración propia.

- **Registrar persona**

Este Módulo permite registrar a las personas implicada en la denuncia y/o ocurrencia. Para ello el sistema le muestra dos Tipos de Búsqueda, por **DNI o Apellidos y Nombres**. Si Ud. Eligio DNI solamente deberá digitar en la caja de texto el número de dicho documento, y del mismo modo con los Apellidos. Luego se hace ingresa en el Botón **Busca Persona**.

Gráfico Nro. 30: registro de persona.

Fuente: elaboración propia.

Cuando se da el proceso de grabado de las personas en el sistema SIDPOL. Este internamente realiza una consulta al sistema de requisitorias. El cual le brindara información como es un mensaje de color Rojo para los Positivos que indica que tiene orden de captura. Y de color verde para los Negativos.

Además de ello en el momento de haber registrado a la persona si hubiese algún error en haber registrado mal al denunciante se puede eliminar y volver a ingresar a la persona correcta.

Gráfico Nro. 31: editar o eliminar persona.

Fuente: elaboración propia.

- **Registrar vehículos:**

Permite consultar y registrar datos del vehículo participante en la denuncia y/o ocurrencia mediante un enlace a SUNART el cual tiene toda información de los vehículos a nivel nacional. Para ello cuenta con dos criterios de consulta por Placa y Motor.

Gráfico Nro. 32: registro de vehículo.

REGISTRO DE VEHICULOS EN DENUNCIA

Sección : DEINPOL Nro en Libro : 1

Por Placa Por Motor

Nro de Placa: Formato de placa (AB1234 ó ABC123)

Nro de Motor

Seleccionar	Situación Vehículo	Orden	Placa	Marca	Modelo	Num Motor	Color	Serie
Relacionar	No Indica	3637	TIH545	VOLKSWAGEN	NO INDICA		GRIS PIEDRA	

(Nota: El menú desplegable de 'Situación Vehículo' muestra: No Indica, Agriavado, Apropiado, Accidente de Tránsito, Denunciado, Embargado, Entregado, Fugado, Hurtado, Internado en DOV, Incautado)

Fuente: elaboración propia.

- **Expedición de copias certificadas:**

Este módulo ha sido diseñado para la expedición de copias certificadas en el cual se imprimirá una copia de denuncia aquí podremos consultar las denuncias de una persona mediante su DNI o con nombres y apellidos que se encuentran registrados en la Base de Datos del Sistema.

Gráfico Nro. 33: consulta por apellidos y nombres.

CONSULTA DE PERSONAS

Seleccionar el Tipo de Búsqueda: Buscar DNI Buscar Apellidos y Nombres

DNI:

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombres:

Fuente: elaboración propia.

El en siguiente grafico vemos una búsqueda por DNI.

Gráfico Nro. 34: consulta dni.

CONSULTA DE PERSONAS

Seleccionar el Tipo de Búsqueda: Buscar DNI Buscar Apellidos y Nombres

DNI:

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombres:

Seleccionar	DNI	Código	Ap. Paterno	Ap. Materno	Nombres	Fecha Nac	Padre	Madre
<u>Seleccionar</u>	40668641	233	RAMOS	PERALTA	JESUS ISRAEL	22/05/1980		

Fuente: elaboración propia.

Al dar un clic en seleccionar se visualizara las denuncias relacionadas a esta persona así como la situación en la que se encuentra, permitiendo además imprimir una copia certificada de la denuncia.

Gráfico Nro. 35: lista de denuncias.

CONSULTA DE PERSONAS

Seleccionar el Tipo de Búsqueda: Buscar DNI Buscar Apellidos y Nombres

DNI:

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombres:

Seleccionar	DNI	Código	Ap. Paterno	Ap. Materno	Nombres	Fecha Nac	Padre	Madre
Seleccionar	08233173	118	RAMOS	ADVIICULA	HEMESIO TIMOTEO	19/12/1961	SABINO	VALENTINA

Ver Denuncia	Denuncia	Sit Persona	Fecha Hecho	Fecha Reg	Modalidad	Comisaria	Copia Certificada
Ver	20267	DENUNCIANTE	15/01/2010	15/01/2010	FUGA EN ACCIDENTE DE TRANSITO	MARISCAL LUZURIAGA	<input type="radio"/>
Ver	20265	DENUNCIANTE	15/01/2010	15/01/2010	SUSTRACCION DE MENOR	MARISCAL LUZURIAGA	<input type="radio"/>
Ver	15801	DENUNCIANTE	31/12/2009	04/01/2010	PERDIDA DE DOCUMENTO	SAN ISIDRO	<input type="radio"/>
Ver	119	DENUNCIANTE	19/11/2009	23/11/2009	PERDIDA DE DOCUMENTO	MIRAFLORES	<input checked="" type="radio"/>

Total encontrado : 4

Fuente: elaboración propia.

Luego de ello nos aparecerá una vista de impresión de la copia certificada a imprimir y daremos click en imprimir. Lo que va a facilitar el tiempo de registro de denuncias y emisión de copias certificadas.

Gráfico Nro. 36: copia certificada.



POLICIA NACIONAL DEL PERU	COMISARIA PNP
VII RPNP-LIMA	MIRAFLORES
Fecha Imp : 21/01/2010 13:37 Hrs	O.P Imp. : ES.BRIG.PNP EDMUNDO JOSE CAMPOS BELLO

Nro de Orden : 12799

EL SR Tnte. PNP PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : MARISCAL LUZURIAGA

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

Tipo	DENUNCIA	Fecha y Hora Registro	29/12/2009 09:10:04 Hrs.
Formalidad	VERBAL	Fecha y Hora Hecho	10/12/2009 10:00:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[PDE] DENUNCIA PERDIDA DE DOCUMENTOS Y ESPECIES Nro : 842		

TIPIFICACION

HECHOS DE INTERES POLICIAL/DENUNCIAS ESPECIALES/PERDIDA DE DOCUMENTO/PERDIDA DE DOCUMENTO

UBICACION

LIMA / LIMA / MIRAFLORES / CALLE ALCANFORES CUADRA : 7

DENUNCIANTE

1) JUAN CARLOS CARDENAS LEON(40), CON FECHA DE NACIMIENTO 14/10/1969 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 07972316, OCUPACION : EMPLEADO, DIRECCION : LIMA / LIMA / LOS OLIVOS : JR CARAZ NRO 1015 , TELEFONO : 6126700

ESPECIE(S)

1) DESCRIPCION : SE EXTRAVIO UNA FACTURA NRO. 002-005578 DE ARELLANO INVSTIGACION DE MARKETING SA. CON RUC-20306302621, EMITIDA A PERURAIL SA. CON RUC-20431871808. - SIT : PERDIDA

Fuente: elaboración propia.

5.3.5. Propuesta económica

FASE	ENTREGABLE	MONTO S/.
1. Inicio	1.1.Reunión con los efectivos policiales	100.00
	1.2.Revisión de documentos	200.00
	1.3.Requerimientos funcionales y no funcionales	200.00
	Total Fase	500.00
2. Elaboración	2.1. Diseño de casos de uso	400.00
	2.2. Diseño del diagrama de clases.	400.00
	2.3. Diseño de la base de datos	400.00
	2.4. Diseño del diagrama de secuencia.	400.00
	Total Fase	1600.00
3. Implementación	3.1. Diseño de los formularios	400.00
	3.2. Programación del sistema	1500.00
	3.3. Corrección de errores del sistema	900.00
	3.4. Realizar validaciones del sistema	500.00
	Total Fase	3300.00
4. Transición	4.1. Levantamiento de la base de datos.	1000.00
	Total Fase	1000.00
	TOTAL DE FASES	6400.00

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados que muestra esta investigación, se concluye que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de los efectivos policiales con respecto al sistema actual que se maneja y a su vez existe un alto nivel de aceptación de la necesidad de realizar una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná, esto a través de un mejoramiento de los procesos del sistema actual para que se pueda trabajar de forma rápida, eficiente y así optimice la mayoría de los procesos.

La interpretación realizada coincide con la hipótesis general propuesta para la investigación donde se mencionó que la propuesta de reingeniería de sistema de registro y control de denuncias permite mejorar el servicio, calidad y rapidez de atención de la comisaria Quilmaná-cañete; 2020. A partir de ello concluyo indicando que la hipótesis general queda debidamente aceptada.

1. El diagnóstico situacional interno de los procesos del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná ayudó a identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
2. El uso de la metodología de desarrollo RUP, conjuntamente con el lenguaje de modelado UML, permitió realizar la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaría de Quilmaná.
3. El desarrollo de la interfaz realizada con el lenguaje de programación PHP, permitió gestionar eficientemente las actividades de los procesos que se realizan en la comisaría de Quilmaná.

Como aporte principal tenemos la mejoría en los procesos y el mejor control en el manejo de información demostrando que el sistema sidpol es

una herramienta muy útil para la comisaria, lo que genera ahorro de tiempo en el registro y control de denuncias.

El valor agregado de este proyecto, la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná, se presentó un plan de capacitación a los efectivos policiales, con el propósito de que el sistema sea más fácil de interactuar y pueda brindar una atención rápida y de calidad, además de contar con una información confiable.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que la comisaria Quilmaná capacite a los efectivos policiales encargado del manejo del sistema para que pueda ser utilizado de forma adecuada, agilizando la atención y garantizando el respaldo de información.
2. Que el sistema de registro y control de denuncias de la comisaria Quilmaná, sea actualizado cada cierto tiempo, con la finalidad de seguir mejorando el actual sistema, ya que esto asegurara que el sistema esté siempre al nivel de lo que se requiere.
3. Que el sistema de registro y control de denuncias Quilmaná debe ser manipulado por personal autorizado. Con el fin de proteger la información, brindando seguridad contando con un sistema confiable y seguro.
4. Que otras comisarias realicen una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias en base a su necesidad ya que agiliza los procesos y da un mejor control de la información, logrando un mayor rendimiento en la comisaría.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dominguez Coutiño LA. Analisis de sistemas de información. Primera edicion ed. Estado de mexico: RED TERCER MILENIO S.C.; 2012.
2. Raffino ME. Concepto.de. [Online].; 2019 [cited 2020 febrero 7. Available from: <https://concepto.de/sistema-de-informacion/#ixzz6DJR4X7XT>.
3. Gordon Palacios JJ. Propuesta de reingenieria de procesos en el area de logistica de la empresa de pintura y estucos TEX & COLOR. Titulo. Santiago de Cali: Universidad Autonoma de Occidente, COLOMBIA; 2017.
4. Portela Cristancho CC. Reingenieria del area de gestion de procesos administrativos en la asociación Scouts de Colombia. Tesis de grado. BOGOTA D.C: Universidad libre de Colombia, COLOMBIA; 2016.
5. Ortega Guanuchi T. “Reingenieria de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito”. Titulo. QUITO: Universidad nacional de Loja, LOJA-ECUADOR; 2016.
6. De La Cruz Asmat MM. Propuesta de reingenieria de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración tributaria de la Municipalidad distrital de Moche, provincia de Trujillo, región la Libertad, periodo 2016. Titulo de licenciada. LIMA: Universidad Señor de Sipan, PIMENTEL; 2019.
7. Navarro Castillo XL. Gestión de denuncias por faltas penales y tramite de hecho de las comisarias PNP en el Perú,2015-2016. Maestria. San Martín de Porras: Universidad César Vallejo; 2018.
8. Celi Oblea LK. Propuesta de implementación de un sistema informatico Web para el proceso de incidencias de mesa de servicio en la caja municipal de Sullana-Sullana;2018. TITULO. PIURA: Universidad Catolica los Ángeles de Chimbote, LIMA; 2018.

9. Oblitas Rimarachin E. Reingeniería de procesos para mejorar el servicio al cliente en un banco de las microfinanzas, Lima, 2018. Título. lima: Universidad Norbert Wiener, lima; 2018.
10. Rivera Zavaleta DE. Propuesta de mejora en el proceso de gestión de incidentes en los módulos del ERP University de la ULADECH Católica basado en el marco de trabajo ITIL V3. Título. CHIMBOTE: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, LIMA; 2018.
11. Jaulis Rua JJ, Vilcarromero Giraldo JR. Sistema de predicción de hechos delictivos para la mejora del proceso de prevención de delito en el distrito de la Molina utilizando minería de datos. Título. LIMA: Universidad San Martín de Porres, LIMA; 2015.
12. De Peru.com. De Peru.com. [Online]. [cited 2020 febrero 8. Available from: <https://www.deperu.com/servicio-ciudadano/comisarias/comisaria-pnp-quilmana-1179>.
13. Policía Nacional del Perú. Policía Nacional del Perú. [Online].; 2019 [cited 2020 Febrero 10. Available from: <https://www.policia.gob.pe/home/Nosotros>.
14. Hernández Gorrín A. economía tic. [Online]. [cited 2020 febrero 8. Available from: <https://economytic.com/concepto-de-tic/>.
15. EcuRed contributors. EcuRed. [Online].; 2019 [cited 2020 Febrero 8. Available from: https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_las_comunicaciones.
16. Montano J. lifeder.com. [Online]. [cited 2020 Febrero 8. Available from: <https://www.lifeder.com/historia-tics/>.
17. Euceda. monografias.com. [Online]. [cited 2020 Febrero 12. Available from: <https://www.monografias.com/trabajos28/reingenieria/reingenieria.shtml>.

18. Blogger. Blogger. [Online].; 2014 [cited 2020 Febrero 12. Available from: <http://administracioncurso00.blogspot.com/2014/03/reingenieria-generalidades.html>.
19. Sy Corvo. lifeder.com. [Online]. [cited 2020 febrero 12. Available from: <https://www.lifeder.com/reingenieria-organizacional/>.
20. Manene Cerrageria. Actualidad empresa. [Online].; 2014 [cited 2020 Febrero 12. Available from: <http://actualidadempresa.com/reingenieria-del-cambio-historia-definiciones-causas-fases-principios-y-tipologia/>.
21. La razon. La razon. [Online].; 2013 [cited 2020 Febrero 12. Available from: <https://diariolaregion.com/web/implementan-nuevo-sistema-de-denuncia-policial/>.
22. Raffino M. Concepto.de. [Online].; 2020 [cited 2020 Febrero 25. Available from: <https://concepto.de/base-de-datos/>.
23. EcuRed contributors. EcuRed. [Online].; 2019 [cited 2020 Febrero 25. Available from: [https://www.ecured.cu/Lenguaje_de_programaci%C3%B3n_\(inform%C3%A1tica\)](https://www.ecured.cu/Lenguaje_de_programaci%C3%B3n_(inform%C3%A1tica)).
24. Lenguajes de programación. Lenguajes de programación. [Online].; 2016 [cited 2020 Febrero 27. Available from: <https://www.lenguajes-de-programacion.com/herramientas-de-programacion.shtml>.
25. Admin. Herramientas de Desarrollo de software. [Online].; 2018 [cited 2020 Febrero 27. Available from: <https://okhosting.com/blog/herramientas-de-desarrollo-de-software/>.
26. Sommerville I. Ingenieria del software. septima edicion ed. Romo MM, editor. Madrid.: PEARSON EDUCACION S.A; 2005.

27. Wikipedia. Wikipedia la enciclopedia libre. [Online].; 2019 [cited 2020 Marzo 19. Available from: https://es.wikipedia.org/wiki/Programaci%C3%B3n_extrema.
28. StudentPlace. Metodologia de Desarrollo de Software. [Online].; 2018 [cited 2020 Marzo 23. Available from: <https://studentplace98.blogspot.com/2018/09/metodologia-de-desarrollo-de-software.html>.
29. Mata Solís. Investigalia. [Online].; 2019 [cited 2020 Febrero 12. Available from: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>.
30. Shuttleworth. Explorable. [Online].; 2008 [cited 2020 Febrero 12. Available from: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>.
31. QuestionPro. QuestionPro. [Online]. [cited 2020 Febrero 8. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>.
32. Montano J. lifeder.com. [Online]. [cited 2020 Febrero 8. Available from: <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>.
33. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodologia de la Investigacion. Sexta Edicion ed. Rocha Martinez M, editor. Mexico: McGraw-Hill /Interamericana Editores,S.A. DE C.V.; 2014.
34. ULADECH. Código de Ética para la Investigación. In Código de Ética para la Investigación; 2016; CHIMBOTE: VERSION 001. p. 7.
35. PCM. [Online].; 2014 [cited 2020 febrero 7. Available from: <http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/?p=1152>.
36. Google Maps. Google Maps. [Online]. [cited 2020 Febrero 8. Available from: <https://www.google.es/maps/place/Quilman%C3%A1/@-12.9493246,->

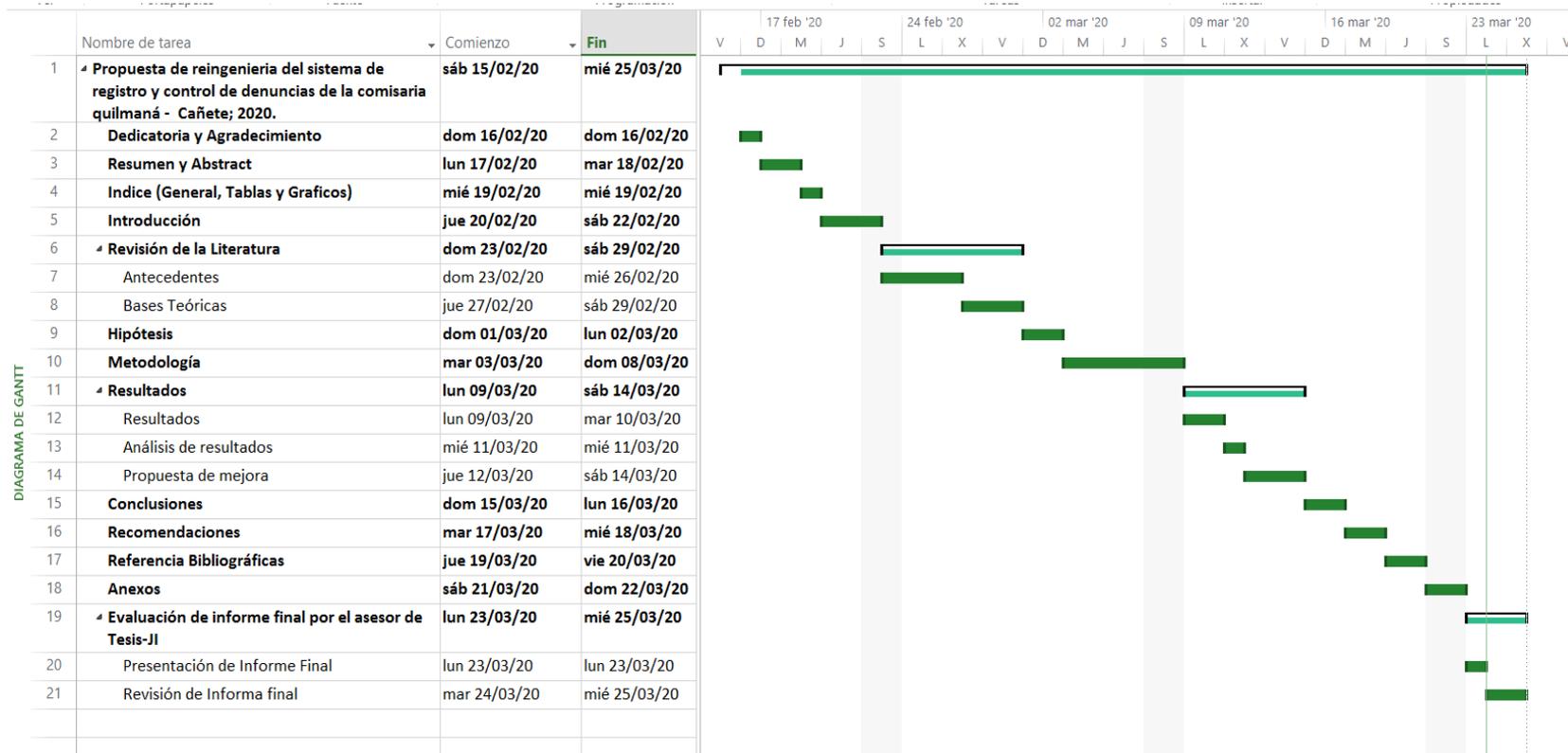
76.3839863,18.17z/data=!4m5!3m4!1s0x910ff7185b0b3319:0x8d27e14c29c16295!8m2!3d-12.9406805!4d-76.3984537.

37. Astera. Astera. [Online].; 2019 [cited 2020 Febrero 25. Available from: <https://www.astera.com/es/tipo/Oferas-%26-Solicitudes/integraci%C3%B3n-de-base-de-datos/>.
38. Comisaria de Quilmaná. ROF. Reglamento de Organización y Funciones. Cañete: Comisaria de Quilmaná, Lima; 2018.
39. ZS D. Blogger. [Online].; 2012 [cited 2020 Marzo 19. Available from: <http://danielzs75.blogspot.com/2012/10/metodologias-agiles-extreme-programming.html>.
40. GrupNADD. Justificación de la metodología RUP. [Online].; 2012 [cited 2020 Marzo 19. Available from: <http://rupmetodologia.blogspot.com/2012/06/justificacion-de-la-metodologia-rup.html>.

ANEXOS

ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

- Diagrama Gantt



Fuente: Elaboración propia

ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

TITULO: PROPUESTA DE REINGENIERÍA DEL SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DENUNCIAS DE LA COMISARIA QUILMANÁ-CAÑETE; 2020.

TESISTA: Lidia Cecilia Sánchez Cahuana.

INVERSIÓN: S/. 350.80

FINANCIAMIENTO: Recursos Propios

PRESUPUESTO		Descripción	Cant.	Precio Unit. (S/.)	Precio Total (S/.)
RECURSOS HUMANOS		Investigador	01	0.00	0.00
		Asesor	01	0.00	0.00
		Subtotal			S/. 0.00
RECURSOS MATERIALES	ESCRITORIO	Papel Bond A4 x 80gr.	01	15.00	15.00
		Lapicero	02	1.00	2.00
		Folder Manila	24	0.70	16.80
	Subtotal			S/. 33.80	
	EQUIPOS	Laptop	01	0.00	0.00
		Impresora Epson	01	0.00	0.00
		Memoria USB	01	0.00	0.00
Subtotal			S/. 0.00		
SERVICIOS		Impresión	400	0.30	120.00
		Anillado	4	3.00	12.00
		Fotocopias	100	0.10	10.00
		Internet	105h	1.00	105.00
		Pasajes	35	2.00	70.00
Subtotal			S/. 287.00		
Total				S/. 350.80	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO

TITULO: PROPUESTA DE REINGENIERÍA DEL SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DENUNCIAS DE LA COMISARIA QUILMANÁ-CAÑETE; 2020.

TESISTA: LIDIA CECILIA SANCHEZ CAHUANA.

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

DIMENSIÓN 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ACTUAL SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DENUNCIAS.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Está satisfecho con la disponibilidad que brinda el actual Sistema sidpol en el registro de denuncias?		
2	¿La calidad de información reportada por el sistema es segura y de fácil acceso?		
3	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo que toma el sistema de información de registro y control de denuncias (SIDPOL), en la emisión de la información consultada de las denuncias?		
4	¿Tiene problemas al utilizar el sistema sidpol?		

5	¿Los procesos actuales para consolidar la información son eficientes en el tiempo requerido?		
6	¿Cuándo se solicita información sobre el registro y control de denuncias se obtienen reportes de forma fácil y rápida?		
7	¿La información que se reporta es confiable para realizar el registro y control de denuncias?		
8	¿Existen problemas por no disponer de información oportuna necesaria para el registro de denuncias?		
9	¿Tienen problemas para encontrar registros de datos de menores de edad?		
10	¿La información que brinda el sistema sidpol es completa y facilita el trabajo de los efectivos policiales?		

DIMENSIÓN 2: NECESIDAD DE PROPONER LA REINGENIERIA DEL SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DENUNCIAS			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Considera confiable la propuesta de reingeniería del sistema de control de denuncias, para una mejor atención?		
2	¿Sería beneficioso hacer una propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias que ayude a solucionar la pérdida de tiempo en la generación de reportes de las denuncias?		
3	¿Está de acuerdo con la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, para que el almacenamiento de la información sea de acceso fácil y oportuno?		
4	¿Cree usted que los indicadores de la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias para una mejor atención son un valor agregado con la propuesta de una solución de inteligencia de negocios?		

5	¿Para usted la manera de obtener un mejor registro de denuncias debe ser fácil y oportuna?		
6	¿Con una solución de propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias, la información será oportuna, segura y confiable?		
7	¿Cree usted que la información de las personas menores de edad y mayores de edad y vehículos serán una fortaleza, al contar con los datos de manera centralizada?		
8	¿La necesidad de disponer de información oportuna y confiable para el registro de denuncias, se facilitaría con esta nueva solución?		
9	¿Es importante contar con un sistema de información que facilite el registro y control de denuncias?		
10	¿Es necesario hacer la propuesta de reingeniería del sistema de registro y control de denuncias como herramienta para mejorar la información que se usa en el registro de denuncias?		

Fuente: Elaboración propia.