



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN
PARA UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACCHO
PROVINCIA DE ANTONIO RAIMONDI DEPARTAMENTO DE -
ANCASH, 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
ACADÉMICO DE BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**

AUTOR:

FERNANDEZ FERNANDEZ MAYQUEI ELVIS

ORCID: 0000-0002-8487-3014

ASESOR:

PONTE QUIÑONES ELVIS JERSON

ORCID: 0000-0003-3918-2983

HUARAZ – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Fernandez Fernandez Mayquei Elvis

ORCID: 0000-0002-8487-3014

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

ASESOR

Ponte Quiñones Elvis Jerson

ORCID: 0000-0003-3918-2983

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ingeniería, Escuela
Profesional de ingeniería de sistemas, Huaraz, Perú

JURADO

Romero Huayta Nivardo

ORCID: 0000-0003-3993-0267

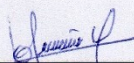
Ocaña Velásquez Jesús

ORCID: 0000-0002-1671-429X

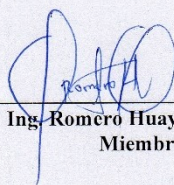
Vásquez Ramírez Noe

ORCID: 0000-0002-0808-9500

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR



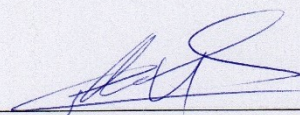
Ing. Ocaña Velásquez Jesús
Presidente de Jurado



Ing. Romero Huayta Nivardo
Miembro



Ing. Vásquez Ramírez Noe
Miembro



Mgtr. Ing. Ponte Quiñones Elvis Jerson
Docente tutor investigador

Dedicatoria

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecimiento

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Agradezco a mi tutor Ing. Ponte Quiñones Elvis Jerson, por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento, con los cuales han hecho fácil lo difícil, de esta manera ha sido un privilegio poder contar con su ayuda y guía.

RESUMEN

En la municipalidad distrital de chaccho tiene una deficiente gestión y control de la información, por ello se planteó el siguiente problema de la investigación ¿Cómo se percibe el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control? De acuerdo a la problemática se planteó el siguiente objetivo Analizar el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control. El tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental - descriptiva propositiva y de enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 personas. Para la recopilación de los datos, se utilizó el cuestionario y como resultado el 43.33 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, el 56.67 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad, el 00.00 % de la muestra consideran una eficiente. Estos resultados coinciden con la hipótesis específica y en consecuencia con la hipótesis general, quedando así demostrada y justificada la investigación descriptiva, se evidencia el diseño de un sistema de gestión y control de información, que contribuye a reducir los tiempos de los procesos de gestiones y trámites en la municipalidad distrital de chaccho.

Palabra clave: Control, distrital de chaccho, gestión, información, sistema.

Abstract

In the district municipality of Chaccho has a deficient management and control of information, so the following research problem was raised How is perceived the control of information of the district municipality of Chaccho of the Province of Antonio Raimondi department of Ancash; 2017, without the use of a control management design? According to the problem, the following objective was proposed: Analyze the control of information of the Chaccho District Municipality of the Province of Antonio Raimondi department of Ancash; 2017, without the use of a control management design. The type of research is applied, of non-experimental design - descriptive propositive and quantitative approach, with a sample of 30 personal. For the compilation of the data, the questionnaire was used and as a result 43.33 % of the sample consider that the control of information of the municipality is deficient, 56.67 % of the sample consider that it is to regulate the control of information of the municipality, 00.00 % of the sample consider an efficient one. These results coincide with the specific hypothesis and consequently with the general hypothesis, thus demonstrating and justifying the descriptive investigation, the design of a system of management and control of information is evident, which contributes to reducing the time of the processes of managements and proceedings in the district municipality of chaccho.

Key word: Control, district of chaccho, management, information, system.

Contenido

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
RESUMEN	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de tablas	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	4
2.1. Antecedentes.	4
A nivel internacional	4
Nivel nacional	7
A nivel regional.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2.1. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO.....	12
2.2.2. Lenguajes Orientados a Objetos.....	15
2.2.3. Lenguajes Ensamblados	17
2.2.4. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DEL PRODUCTO	18
2.2.5. Servidor Apache	19
2.2.7. MySQL.....	20
2.2.8. NetBeans.....	21
2.2.9. Análisis y Definición Misión.....	23
2.2.10. Análisis estratégico.....	25
2.2.11. Análisis para cada cuadrante de la tabla FODA	27
2.2.12. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	28
2.2.13. Modelo de negocio	29
2.2.14. Cuadro de mando integral	33
2.2.15. Desde la perspectiva aprendizaje y crecimiento.....	34
2.2.16. Matriz de injerencia para departamentos.....	35

III. Hipótesis	35
IV. Metodología.....	36
4.1. Diseño de la investigación	36
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	38
4.4. Técnica e instrumentos de medición	39
4.4.1. Técnica	39
4.4.2. Instrumentos.....	39
4.5. Procedimientos de recolección de datos	40
4.6. Plan de análisis de los datos	40
4.6 Matriz de consistencia.....	41
4.7. Principios éticos	43
V. RESULTADOS.....	43
5.2 ANALISIS DEL RESULTADO	58
5.3.2. Propuesta de mejora	61
5.3.1.1. Propósito de este documento.....	61
5.3.1.2. Alcance.....	61
5.3.2. Requerimientos del sistema.....	61
VI. COCLUSIONES.....	82
Recomendaciones.....	83
Referencias bibliográficas.....	84

Índice de gráficos

Grafico. Nro 1 - Organigrama de la municipalidad	22
Grafico. Nro 2 - grafico de porcentaje	55
Grafico. Nro 3 - grafico de porcentaje	56
Grafico. Nro 4 - grafico de porcentaje	57
Grafico. Nro 5 - grafico de porcentaje	58
Grafico. Nro 6 - grafico de porcentaje	59
Grafico. Nro 7 - grafico de porcentaje	60
Grafico. Nro 8 - grafico de porcentaje	61
Grafico. Nro 9 - grafico de porcentaje	62
Grafico. Nro 10 - grafico de porcentaje	63
Grafico. Nro 11 - grafico de porcentaje	64
Grafico. Nro 12 - grafico de porcentaje	65
Grafico. Nro 13 - grafico de porcentaje	66
Grafico. Nro 14 - grafico de porcentaje	68
Grafico. Nro 15 - grafico de porcentaje	69
Grafico. Nro. 16 – Accede al sistema.....	79
Grafico. Nro. 17 – Digitaliza Datos	80
Grafico. Nro. 18 - CU Digitalización de tramites	81
Grafico. Nro. 19 - CU Digitaliza Expediente.....	82
Grafico. Nro. 20 - CU digitaliza datos, de las instituciones.....	82
Grafico. Nro. 21 - CU Digitaliza tramites.....	83
Grafico. Nro. 22 - CU digitaliza datos, registro de informe.....	85
Grafico. Nro. 23 - DCU del sistema.....	85
Grafico. Nro. 24 - Diagrama de secuencia.....	85

Grafico. Nro. 25 - Modelo de la base de datos.....	86
Grafico. Nro. 26 - GUI Acceso al sistema	87
Grafico. Nro. 27 - GUI Menú principal	87
Grafico. Nro. 28 - GUI Registro de tramites	88
Grafico. Nro. 29 - GUI Registro de Expedientes	88
Grafico. Nro. 30 - GUI Registro de Instituciones	89
Grafico. Nro. 31 - GUI Registro de tramite	89
Grafico. Nro. 32 - GUI Consulta de personas registrados	90
Grafico. Nro. 33 - GUI Registro de personas.....	90
Grafico. Nro. 34 - GUI Búsqueda de expedientes.....	91
Grafico. Nro. 35 - GUI Búsqueda de tramites.....	91
Grafico. Nro. 36 - GUI Derivaciones del municipio.....	92
Grafico. Nro. 37 - GUI Registro de informes	92

Índice de tablas

Tabla 1 – Pregunta 1	54
Tabla 2 – pregunta 2	55
Tabla 3 - pregunta 3	56
Tabla 4 - pregunta 4	57
Tabla 5 - pregunta 5	58
Tabla 6 - pregunta 6	59
Tabla 7 - pregunta 7	60
Tabla 8 - pregunta 8	61
Tabla 9 – pregunta 9.....	62
Tabla 10 - pregunta 10	63
Tabla 11 – pregunta 11.....	64
Tabla 12 - pregunta 12	65
Tabla 13 – pregunta 13.....	67
Tabla 14 - Acceso al sistema.....	73
Tabla 15 – Menú principal	73
Tabla 16 – Registro de tramites	74
Tabla 17 – Consulta de expedientes.....	74
Tabla 18 – Registro nombre de instituciones.....	74
Tabla 19 – Búsqueda de tramite.....	75
Tabla 20 – Búsqueda de expediente.....	75
Tabla 21 – Registro de informe.....	76
Tabla 22 - Desempeño	76
Tabla 26 - Confiabilidad	77
Tabla 27 - Portabilidad.....	78
Tabla 28 - Escalabilidad.....	78
Tabla 29 - Usabilidad.....	78
Tabla 30 - Flexibilidad.....	78

Tabla 31 – Acceso al sistema.....	77
Tabla 32 – Secuencia del acceso.....	77
Tabla 33 - Secuencia de digitación de datos.....	80
Tabla 34 - Secuencia de digitación de ventana principal.....	80
Tabla 35 - Registro de tramites.....	80
Tabla 36 - Secuencia de digitación de tramites.....	81
Tabla 37 - Registro de expediente.....	81
Tabla 38 - Secuencia de digitación de expediente.....	81
Tabla 39 - Registro nombre de instituciones.....	82
Tabla 40 - Secuencia de registro nombre de instituciones.....	82
Tabla 41 - Registro de tramites.....	82
Tabla 42 - Secuencia de registro de tramites.....	83
Tabla 43 - Registro de informes.....	84
Tabla 44 - Secuencia de registro de datos ingresados del informe.....	84

I. Introducción

Se expone el sistema de gestión y control de información para una municipalidad Distrital de chaccho Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017. El proyecto consiste en diseñar un prototipo de un software para la municipalidad, para que puedan movilizar los documentos con más facilidad en base al manejo de un software para que puedan tener un mayor control en la parte administrativa.

Actualmente el avance de nuevas tecnologías nos permite de tener un mayor control, agilizar y automatizar los procesos bajo un sistema de información de manera más rápida, pero las instituciones como en caso de la municipalidad del distrito de chaccho no aprovecha las tecnologías que existen actualmente en el mercado originando una desventaja competitiva en el ámbito de aprovechamiento de tecnología, por ende con el sistema de información podría agilizar los trámites de documentaciones por cualquier medio. Hoy en día un gran número de compañías, sobre todo las empresas se ven impulsadas a tener o desarrollar su propio sistema para sacar ventaja ante la competencia y así llegar a muchos otros mercados y agilizar sus procesos. Los usuarios necesitan obtener información de su empresa en tiempo real y en cualquier parte ya sea para consultas de stock, en la actualidad toda organización o empresas tienen éxitos, se ha concientizado de la importancia del manejo de las tecnologías de información (TI) como base principal nos permite sacar una gran ventaja para poder indagar nuevos conocimientos científicos que es parte de análisis de la investigación (1).

Teniendo en cuenta el crecimiento de un sistema de gestión y control de información la investigación se enfoca en proponer un sistema, sin duda, esto obliga, como profesionales del sector tecnológico, a conocer los retos y posibilidades de este entorno, para lo cual se realizará un estudio del mismo así como de las herramientas para su desarrollo para luego mediante la selección de la metodología más adecuada, empezar el desarrollar el sistema como base principal con una documentación y de acuerdo al plan de análisis. Y la caracterización de la problemática de la municipalidad distrito de chaccho de

la Provincia de Antonio Raimondi Departamento de Ancash, cuenta con un oficina que trabaja todo los documentos en físico y trato de mejorar los procesos bajo la propuesta de un sistema de gestión, que podría movilizar los documentos de gestiones y procesos con más facilidad (2).

Actualmente con avance de la tecnología mayoría de las empresas trabajan con sistemas para poder automatizar el proceso y el tiempo gracias al acceso a internet para poder enviar y recibir información de manera más rápida, en cualquier momento y lugar que uno desee, pero las instituciones como en caso la municipalidad no aprovecha las tecnologías que existen actualmente en el mercado originando una desventaja competitiva en el ámbito de aprovechamiento de tecnología, por ende con el sistema de información podría agilizar los trámites de documentaciones por cualquier medio.

Según el informe dado por el alcalde de la municipalidad, toda la problemática descrita ocasiona que los habitantes más alejados de la zona no pueden acercarse con facilidad, originando que el usuario se vea obligado a preguntar a otros usuarios cercanos de la municipalidad con la finalidad de estar informados de la municipalidad.

Debido a esta situación problemática se planteó el siguiente enunciado del problema se plantea en siguiente problema de investigación ¿Cómo se percibe el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?, mediante la problemática general se desglosa tres objetivos del problema:

1. ¿Cómo se percibe la gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?
2. ¿Cómo se percibe el control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?

3. ¿Cómo se percibe la calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?

De acuerdo la problemática se planteó el objetivo general, Analizar el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, mediante este objetivo general se desglosa cuatro objetivos específicos:

1. Describir la gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.
2. Describir el control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.
3. Describir la calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.
4. Diseñar un sistema de gestión de control para la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017.

En esta parte se describe la justificación de la investigación del presente proyecto que se desarrolla con la finalidad de poder ofrecer al municipio del distrito de chaccho y a sus caseríos en conjunto quienes pertenecen al distrito de chaccho una nueva alternativa para que tengan puntualidad y mayor control, mediante este sistema no tendrán más dificultades en cualquier tipo de informaciones que el usuario pueda pedir o requerir a la municipalidad. Si bien es cierto que la municipalidad no cuenta con ese tipo de servicios tanto de sistema de información y gestiones para que pueda ayudar en un tiempo real a sus usuarios en conjunto que habitan en ese distrito de chaccho. Lo que se plantea en este trabajo es un sistema de gestión y control de información el principal propósito es satisfacer la necesidad del usuarios como también a la municipalidad para que puedan tener un mayor control (4).

Otro beneficio para el distrito de chaccho provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash es el control adecuado de los eventos de capacitación programados y ejecutados, completos e incompletos, pendientes y observados, entre otros. Adicionalmente, se eliminan las barreras del horario al contar con la posibilidad de ingresar la información en cualquier momento por medio del sistema web operativo las 24 horas.

Es importante explicar que el sistema de gestión y control de la información tiene todos los derechos sobre el sistema denominado SGCI (sistema de gestión y control de información), este sistema se realiza con la finalidad de controlar determinados procesos, como por ejemplo agilizar el ingreso de información resultante de los eventos de capacitación y la generación automatizada de los Informes de Gestión. Para terminar, estoy seguro que el presente trabajo de investigación y desarrollo, contribuirá al espíritu de investigación en lo referente al ámbito académico de mi alma máter, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Sede Huaraz; por lo que servirá de motivación (5).”

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes.

A nivel internacional

Calo W. y Ortiz C. (6) En el año 2016, realizaron una investigación Sistema de gestión de ventas para el centro de servicios informáticos de una biblioteca” Realizado en la Universidad Alas Peruanas, año 2016, este proyecto se desarrolla con la finalidad de contar con un sistema de centro de servicios informáticos de la biblioteca, la investigación es de tipo descriptivo, este proyecto tiene como objetivo determinar un sistema de gestión de ventas para el centro de servicios informáticos de una biblioteca, el resultado obtenido facilitó la gestión de la información a los estudiantes de acuerdo al pedido en la biblioteca y así poder satisfacer su necesidad con mayor facilidad también mediante el sistema se puede controlar las ventas de servicios informáticos que se realiza a diario, permitiendo una mayor consistencia y mayor seguridad de la información almacenada en la biblioteca , facilitando un manejo

adecuando más rápida, para este proyecto e realizo con la metodología de desarrollo Extreme Programming. Con todos los procesos de esta investigación para el Centro de Servicios Informáticos La biblioteca, demostrándose así la necesidad de desarrollar un sistema que fuese capaz de gestionar las ventas. Como también lograron implementar un sistema informático de gestión de ventas para el Centro de Servicios Informáticos La Biblioteca, herramienta que permite el control de la compra-venta de productos, existencia de los mismos y atención al cliente, así como otros servicios con fines comerciales.

Tapia V. (7) En el año 2016, Realizo una investigación denominado "Implementación de un sistema para la gestión de inventarios, ventas y estadística para el almacén universitario" Realizado en la Universidad del Pacifico, año 2016, la investigación es de tipo descriptivo, este proyecto tiene como objetivo implementar un sistema de gestión de inventarios. Para el desarrollo de la investigación, Tapia, empleó una población como muestra para poder sacar su análisis administrativo, docentes, estudiantes y administradora que todas las documentaciones a un total de una población de 1500 individuos. Así mismo utilizó la metodología RUP. gracias al software desarrollado se logró un mejor control de las actividades comerciales mediante la gestión de inventarios, ventas y estadísticas, los mismos que permiten a la Administradora del almacén tomar decisiones correctas en tiempos mínimos y brindar un mejor servicio a la comunidad Universitaria y Público en General. Al margen de ello Tapia, nos proporciona una serie de recomendaciones las cuales las más resaltantes son las siguientes: Para el correcto desarrollo de un proyecto de software se debe realizar la obtención de requisitos de forma clara, precisa y ordenada; separar en la implementación, el contenido del estilo, mediante el uso de hojas de estilo en cascada. De esta forma se facilitará el mantenimiento del Sitio Web.

Lerou P. (8) En el año 2015, realizo una investigación denominado "sistema para el control de ventas, inventario y generación de datos comerciales de un restaurante este proyecto fue realizado en la

Universidad Austral de Chile ubicado en el país de Chile – año 2015, esta investigación es de tipo descriptivo, y este proyecto tiene como objetivo evaluar el Sistema de control de Ventas, inventarios, de datos comerciales. El desarrollo del Sistema de Control de inventario, ventas y generación de Datos Comerciales se realizó con el uso de la Metodología ciclo de Vida de Base de Datos. Dentro del desarrollo del Sistema realizado por Lerou, existieron ciertos factores que permitieron concretar con éxito el proyecto, como lo son: Las metodologías que se aplicaron, las cuales dieron forma y estructuraron la concepción del sistema; cada una de las herramientas de diseño y creación que se utilizaron, tanto para la base de datos como para la aplicación del sistema. Al margen de ello, recomienda hacer un seguimiento anual de los datos ingresados al sistema, para verificar que los usuarios ingresen la totalidad de la información. Además se recomienda implementar dentro del sistema la impresión de documentos, tales como boletas o guías, con lo cual permitiría un desligamiento del usuario, generando un mayor grado de certeza en las acciones.

Belmont E. (9) En el año 2015, realizó una investigación denominado Implantación de un sistema de información para el control de un almacén de una empresa este proyecto fue realizado en el Instituto Politécnico Nacional ubicado en el país de México, año 2015, mediante este proyecto se comprueba que con la Aplicación de una metodología en la implantación del sistema de información de control de almacén e inventarios disminuye el riesgo de que los usuarios no operan adecuadamente el sistema, y por lo tanto se obtendrá información confiable, oportuna y veraz. En la investigación de Belmont, se toma una muestra de 197 trabajadores de una población de 220 trabajadores; el autor también nos define que tiene como conclusión que con la aplicación de una metodología en la implantación de sistemas disminuye el riesgo de que los usuarios no operen adecuadamente el sistema, y por lo tanto se obtendrá información confiable, oportuna y verás.

Nivel nacional

Soft A. (10) En el año 2015, realizaron una investigación denominado "Administración de Recursos Humanos y Automatización de Nóminas", es un software actualmente vigente que ha sido diseñado por la compañía peruana Cosapi Soft S.A., desarrollado pensando en la necesidad de información de todos los niveles de la empresa. Provee beneficios tales como manejo de múltiples compañías, cálculo de sueldos, intranet, presupuesto de personal, entre otros; sin embargo, también cuenta con funcionalidades acordes al presente trabajo de investigación tales como:

- Generación de eventos de capacitación al personal.
- Registro de cursos y capacitadores.
- Registro de participantes, proveedores del distrito
- Seguimiento mediante gestiones y documentaciones y procesos de la municipalidad.

Bigaa y Intel Perú Bigaa es una plataforma vigente desde 1995 desarrollada por Grupo Andina Américas junto con Intel Perú para el control de indicadores de gestión, que provee total visibilidad para evaluar, controlar y hacer seguimiento efectivo a las actividades y métricas de su equipo de ESF (Extended Sales Force o Fuerza de Ventas Extendida). Asimismo, se podrán obtener reportes sobre cualquier dato disponible en BIGAA. Con la herramienta BIGAA es posible consultar reportes sobre el desempeño de cada miembro del equipo en cursos y capacitaciones, así como información acerca de su perfil. Todo dentro de los estándares de confidencialidad, ética y calidad.

Enrique M y Muñoz S. (11) En el año 2016, Realizaron una investigación denominado "Implementación de un sistema de información utilizando tecnología web y basada en el enfoque de gestión de recursos empresariales", aplicada al proceso de comercialización para la empresa MBN Exportaciones de la Ciudad de Lambayeque, año 2016, este proyecto se realiza con la finalidad de brindar un sistema de Información utilizando tecnología web. En este proyecto, se utilizó la metodología

proceso racional unificado, la empresa sumando un total de 80 trabajadores, que cumplen diferentes funciones en la empresa que elaboran diferentes productos para poder distribuir, los recursos empresariales; concluyen también que este sistema puede automatizar el proceso. Mediante este proyecto se le ase conocer lo siguiente: Poder utilizar herramientas y tecnologías de punta para poder desarrollar el sistema de información para poder facilitar a todos sus trabajadores en conjunto de la empresa que podrán beneficiarse con el sistema. Los autores del proyecto que han realizado concluyen: Se pudo optar un sistema de información mediante este sistema la empresa para que no pueda surgir ningún inconveniente.

Sifuentes M. (12) En el año 2015, realizo una investigación denominado análisis, diseño e implementación de un sistema de información para una empresa se realizó en la Universidad Alas Peruanas, año 2015, Con esta investigación se muestra el desarrollo adecuado de un sistema de información que permite administrar un almacén de una empresa adecuadamente, mediante este sistema se podría ayudar organizar los productos de la empresa el sistema se realiza con la finalidad de brindarle un buen servicio a la empresa para poder satisfacer sus necesidades de los clientes con mayor frecuencia y más rápido. Para poder elaborar este proyecto se utilizó la metodología, proceso racional unificado para poder ejercer el sistema. Sifuentes según su investigación da conocer como una conclusión: Según mi análisis de mi proyecto se concluyó satisfactoriamente todos los procesos de la construcción del sistema para la empresa, mediante el sistema podrán controlar la parte administrativa.”

Benítez J. (13) En el año 2014, realizo una investigación denominado Análisis, desarrollo e implementación de un sistema de punto de venta con Software Libre, el proyecto se realizó en la Universidad Nacional de Piura, año 2014, dicho proyecto tiene como objetivo a implementar un sistema de venta de software libre que pueda tener un costo moderado para los clientes. Este proyecto fue realizado con la metodología SCRUM, es una metodología simple, este tipo de metodología requiere

de mucho empeño para poder sacar adelante el proyecto, como base principal la gestión solo no se basa en la parte administrativa, sino de tratar de modelar los procesos paso a paso del proyecto. El autor de la investigación tomo muchos empeños en esta parte realizando una entrevista a todos los comerciantes de Piura para poder sacar un análisis para poder ejecutar su proyecto con mayor tranquilidad y sacar adelante su proyecto para poder satisfacer la necesidad de la empresa y así poder adquirir más clientes.

Lillo R. (14) En el año 2015, realizo una investigación denominado Implementación del Sistema de Información para Administrar y Controlar las empresas grandes petroleras, este proyecto fue realizado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, Lima, año 2015, mediante el proyecto sobre la implementación de un sistema de información para poder controlar las ventas del negocio, el propósito de esta sistema es de tener una buena administración de negocios y de controlar todos los procesos que se realiza en la empresa petrolera. Lillo, en su proyecto determina con una conclusión: Este sistema ha sido de mucha ayuda para la empresa que han podido ahorrarse de tiempo y los procesos de venta que han sido más rápido y la parte administración ha obtenido un mayor control. Esta investigación se desarrolló con la finalidad de brindarle un sistema para poder automatizar todos los procesos que se realizaba en la empresa. También recomienda un mantenimiento adecuado de sistema y de la base de datos para que tenga una mayor funcionalidad.

Según Moreno. (15), En el año 2012, los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos setenta años. De esta manera existen diversos conceptos, propuestos por los autores más importantes en calidad entre los que destacan W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, que a la fecha siguen vigentes formando parte de la teoría de la gestión de las organizaciones, a continuación se describen algunos. El autor Edwards Deming, criticó las

formas tradicionales de administrar y evaluar a los trabajadores, por lo que propuso ideas más humanistas y fundamentadas en el conocimiento de la variación natural que en todo proceso existe. Las principales aportaciones de Deming, son: catorce principios para transformar la gestión en la organización y el ciclo Deming, cuyas etapas son: planificar: establecer objetivos y procesos para obtener resultados; hacer: implementar los procesos; verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados; actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Los catorce principios de Deming, señalan cómo se debe administrar una organización para asegurar su éxito por medio de la calidad, sirven para evaluar o autoevaluar la actuación de la dirección de cualquier organización.

A nivel regional

Trigozo M., Miñano O. y Lacherre P. (15) En el año 2014, realizaron una investigación denominado Implementación de un sistema para el control de las ventas en la empresa CONTRERAS S.A.C, Proyecto investigado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima en el año 2014, el presente investigación refleja a un sistema de información y control de ventas en la empresa que permitió optimizar los procesos en la parte administrativa instalando este sistema a diferentes cómputos o áreas que tenía la empresa de ventas. Con este proyecto se concluye lo siguiente: En la investigación que se desarrolló satisfactoriamente para que la empresa pudiera usar el sistema sin ninguna dificultad. Y también por anticipado se le llegue a conocer: Luego de haber implementado el sistema en total funcionalidad en la empresa, a los personales de la empresa que laboran se les dará una capacitación interna para que puedan usar el sistema adecuadamente sin ninguna dificultad.

Lecca C. (16) En el año 2014, realizó una investigación denominado Análisis y diseño de un sistema para mejorar el control de compra y venta de medicamento en la farmacia del centro de Salud Yugoslavo, realizado

en la Universidad San Pedro, Huacho año 2014 la investigación del proyecto se desarrolla con la finalidad de brindarle un sistema informático a una para poder automatizar los procesos de venta en la farmacia y atención a los cliente con mayor facilidad y brindarles servicio de calidad y mejorar la atención a los pacientes. El presente sistema de desarrolla con la finalidad para que la farmacia use el sistema tanto para el control de compra y venta de medicamentos para los pacientes de una institución realizando de una manera rápida y segura, este sistema de desarrolla con la finalidad de poder sacar con mayor rapidez los reportes mediante los resultados tomar decisiones con mayor facilidad.

García Ferriz P. (17) En el año 2014, realizo una investigación denominado Sistema de Información de venta de pasajes de la empresa interprovincial Chavín Expresss E. I. R. L. - Huaraz, año 2014, Proyecto realizado en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, en la presente proyecto se desarrolla un Sistema de Información para poder ayudar a mejorar la parte administrativa de las ventas de pasajes, mediante este sistema el personal de administración de venta de pasajes puede sacar sus reportes con mayor facilidad y optimizar los procesos con la finalidad de brindarles un servicio más adecuado a los clientes.”

Reinaldo S. (18) En el año 2013, realizo una investigación denominado Implementación de un sistema de control para la mejora de la eficiencia de los procesos de gestiones en la empresa realizado en la Universidad Nacional de Piura, año 2013”, el presente proyecto se realiza con la finalidad de tener un mayor control de los trabajadores de la empresa para poder controlar las diferentes áreas, el objetivo general este sistema de control es implementado para la mejora de los procesos y gestión administrativa de la empresa.

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO

Para el control de información se han aplicado las buenas prácticas sobre la investigación a la necesidad de la municipalidad del distrito de Chaccho, cada área del conocimiento para la gestión de la investigación.

A. Gestión de la integración del proyecto

Para dar comienzo al desarrollo del proyecto denominado como SGCI (Sistema de Gestión y Control de Información), se elabora esta investigación con la finalidad de contar con sistema de gestión y control de información. Para la presente investigación diseñar un Sistema de Gestión y control de Información para la municipalidad del distrito de Chaccho yo como investigador, me comprometo a automatizar/controlar a través de un sistema de software los procesos que se ejecutan, como por ejemplo, automatizar el ingreso de información y generación de indicadores.

Nombre del proyecto, objetivos, justificación, descripción general del proyecto y los antecedentes.

B. Gestión del Alcance de la Investigación

Para determinar el alcance de la investigación se han utilizado diversas técnicas de recopilación de requisitos como: entrevistas, observación, análisis de documentos e Información.

C. Gestión del Tiempo de la Investigación

Debido a la necesidad de la municipalidad sobre un “Sistema de Gestión y control de Información para la municipalidad del distrito de Chaccho” para poder automatizar los diversos procesos he informaciones que se requieren en la municipalidad para tener un mayor control de las informaciones.

D. Gestión del Costo

Para el desarrollo de la investigación se estimó un presupuesto de s/.4130.00 (nuevos soles) durante los 4 meses que se requieren para la implementación del mismo. El sistema SGCI (Sistema de Gestión

Control de Información) se ha elaborado como parte de la necesidad deservicio sistema de gestión y control de información para la municipalidad del distrito de chaccho.

E. Implementación del Sistema

La implementación del sistema se realiza con la finalidad del interés de los autoridades de la sociedad en conjunto para que tengan un mayor control y tratar de automatizar el proceso de gestiones para tatar obtener mayores cambios y cada vez más rápido y así poder tratar de agilizar parte de las documentaciones he informaciones, este sistema se realiza con la finalidad de lograr con un mayor cambio en la municipalidad y a su sociedad en conjunto que habitan en el distrito de chaccho (19).

Evolución de los Lenguajes de Programación.

Tratando de resumir un poco, se presentan los siguientes cuadros evolutivos, donde aparecen los lenguajes que por su uso y comercialización, han resultado ser los más populares a lo largo de este medio siglo:

Clasificación de los lenguajes de programación

La clasificación de los leguajes de programación:

Al observar en las figuras, la existencia de tantos lenguajes obedece a que cada uno de ellos está encaminado a resolver ciertas tareas, dentro de la amplia problemática de la explotación de la información, o bien, a que su arquitectura, o su forma de llevar a cabo la programación, tiene un enfoque particular.

Clasificación en Base al Estilo de Programación

Mediante los estilos de programación, podemos definir los siguientes lenguajes:

Lenguajes Imperativos

Son aquellos lenguajes de programación, que están basados en funcionamiento en un conjunto de instrucciones y métodos secuenciales, las cuales, al ejecutarse, van alterando las diferentes

capas donde residen todos los valores ingresados variables involucradas en el problema que se plantea resolver. Es decir, se cambia progresivamente el estado del sistema, hasta alcanzar la solución del problema. Como un ejemplo ilustrativo vamos a escribir un programa en un lenguaje de este tipo para calcular el factorial de un número positivo.

Información de Gestión

La Gestión basada en información precisa y confiable, es el medio ideal para poder controlar los gastos de la Comuna y realizar una labor de recaudación organizada y eficaz. La principal herramienta de este módulo es un ambiente gráfico, de fácil manejo, que provee la información de partidas presupuestarias, gastos municipales, emisión y recaudación para los distintos tributos de los objetos imponibles definidos. Esta información puede visualizarse al nivel de apertura deseado sobre las tipificaciones de objetos imponibles y la zonificación del Municipio (20).

Registración de otros Objetos Imponibles

Contempla la anexión de nuevos objetos imponibles que se podrán incorporar y administrar fácilmente y sin modificaciones al sistema, como si fueran objetos nativos.

Gestión de Información Catastral

Permite administrar la información relacionada a una Cédula Catastral, desde su ingreso al registro hasta su baja por anexión, subdivisión o loteo. Este módulo está sustentado por una Base de Datos Catastral, la que constituye un repositorio de los datos de cada cédula catastral, incluyendo además la información correspondiente a la propiedad horizontal. Esta base constituye un verdadero legajo interactivo que pone a disposición del usuario un completo perfil del catastro urbano suburbano, rural y sub rural en forma oportuna y detallada. GM permite la integración de la información alfanumérica, textual, geográfica y manejo de imágenes.

Lenguaje declarativo

Este tipo de lenguajes se determina ¿Cómo? desarrollar paso a paso un proceso, nos interesa el ¿qué? Deseamos obtener a través del programa. Quizás el lenguaje declarativo que nos sea más familiar, es SQL, el cual es utilizado para interactuar con la información de bases de datos, concentrándose (como se podrá observar en el siguiente ejemplo), solo en los resultados que van a ser obtenidos, dejándole al traductor la tarea de cómo llegar a ellos y presentárnoslos de forma adecuada.

Lenguaje funcional

Son lenguajes basados en funciones, las cuales se representan mediante expresiones, que nos permiten obtener ciertos resultados a partir de una serie de argumentos. De hecho las expresiones están formadas por un conjunto de términos, que a su vez pueden encapsular otras expresiones, para con la evaluación de todas ellas, llegar a la solución deseada. Para describir la idea, retomaremos el ejemplo de la factorial escrito en el lenguaje de acuerdo el proyecto que realizas (21).

Lenguajes lógicos

Este tipo de lenguajes se basan en el cálculo de predicados, la cual es una teoría matemática que permite entre otras cosas, lograr que una computadora basándose en un conjunto de hechos y de reglas lógicas, pueda derivar en soluciones inteligentes. El mismo ejemplo de la factorial, se vería de la siguiente manera, escrito en PROLOG.”

2.2.2. Lenguajes Orientados a Objetos

Este último paradigma, algunas veces se mezcla con alguno de los dos modelos anteriores, sin embargo mantiene características propias, que lo diferencian claramente. Los programas de este tipo, se concentran en los objetos que van a manipular, y no en la lógica requerida para manipularlos. Ejemplos de objetos pueden ser: estudiantes, coches, casas, etc., cada uno de los cuales tendrá ciertas funciones (métodos) y ciertos valores que los identifican, teniendo

además, la facultad de comunicarse entre ellos a través del paso de mensajes. Cabe mencionar con más detalle los elementos fundamentales que deben de poseer este tipo de lenguajes:

- ❖ **Abstracción:** Se podría determinar del mundo real de acuerdo el análisis se podría entender como orientación de objetos pero q no se puede concretar en algo material.
- ❖ **Encapsulamiento:** El encapsulamiento es para poder esconder algunos detalles y se puede cambiar sin afectar algunas partes de programación.
- ❖ **Modularidad:** La modularidad es el las capas de las clases mediante ello se puede tomar decisiones para poder mostrar en el interfaz en diseño orientado a objetos.
- ❖ **Jerarquía:** Bueno las jerarquías se puede diferenciar de varias maneras se podría decir relación de clases como también como también siempre llamamos en programación herencias múltiples como su nombre mismo nos indica que una clase puede heredar comportamientos de una clase varias dependiendo las capas que utilizas en programación.
- ❖ **Tipificación:** Tipificar se podría decir que es una imposición de una clase para que los objetos de las diferentes no se pueden intercambiar de forma restringida.
- ❖ **Persistencia:** Es la propiedad de un objetos a continuar existiendo a través del tiempo y/o del espacio.
- ❖ **Concurrencia:** Son propiedades de alguna manera distinguen los objetos para que pueda tener una funcionalidad al hora de ejecutarse todos los objetos creados que se pueden ejecutar sin ningún problema gracias ala con concurrencia de alguna manera se distinguen (22).

Clasificación en base al proceso de traducción y ejecución

Como base principal escogemos como referencia a las herramientas y programas que se van a usar tanto en la ejecución y el procesos y

como referencia tenemos las como consiguiente tenemos la clasificación de lenguajes.

2.2.3. Lenguajes Ensamblados

Se refiere al lenguaje ensamblador, que viene a ser una representación simbólica de las instrucciones correspondientes al lenguaje ensamblador de alguna arquitectura específica, con lo que, casi siempre, la correspondencia entre las instrucciones de este lenguaje, y las del lenguaje maquina son de 1 a 1, si bien existen algunas excepciones, que dan lugar a lo que se conoce como lenguajes macro-ensambladores.

Lenguajes compilados.

Son aquellos, que son traducidos de un lenguaje de alto nivel (como FORTRAN o PASCAL) a lenguaje maquina o bien a lenguaje ensamblador, produciendo un programa objeto permanente.

Lenguajes Interpretados.

Estos lenguajes, tienen la particularidad, de que no producen código objeto, sino que cada instrucción es analizada y ejecutada a la vez, lo que ofrece mucha interacción con los usuarios, pero a la vez resultan ineficientes, cuando se desea ejecutar repetitivamente un programa.

Lenguajes Procesados.

Son lenguajes que son traducidos primeramente a un lenguaje intermedio de más bajo nivel, para posteriormente volverlos a traducir y producir el programa objeto. Este tipo de lenguajes fueron creados, con la idea de proporcionar un lenguaje más potente que el lenguaje intermedio, mediante la implementación de algunas macroinstrucciones.

Lenguajes de cuarta generación 4GL. Estos lenguajes se distinguen por formar parte de un entorno de desarrollo, que comprende el manejador de una base de datos, y todo lo que de esto se deriva, como la administración de un diccionario de datos, el control de accesos, el manejo de la consistencia de la información y otras

características enfocadas a facilitar los programas de acceso y explotación de la información

Lenguajes Visuales.

Se les llama de esta manera a los lenguajes que forman parte de una aplicación dotada de una interface gráfica, la cual por medio de iconos y otras herramientas visuales y simbólicas, pretenden facilitar las tareas rutinarias de los programadores, como son el diseño y desarrollo de formularios e informes. Los ejemplos más comerciales de estos lenguajes son: Visual Basic, Visual Java, Visual Fox, etc.”

2.2.4. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DEL PRODUCTO HERRAMIENTAS QUE SE USARAN PARA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN UML

Es un Lenguaje de Modelado Unificado en español. Este lenguaje nos proporciona un vocabulario y reglas para permitir una comunicación. En este caso, este lenguaje se centra en la representación gráfica de un sistema para poder conllevar. Este lenguaje nos indica cómo leer los modelos, pero no dice como crearlos. Esto último es el objetivo de las metodologías de desarrollo. UML incrementa la capacidad de lo que se puede hacer con otros métodos de análisis y diseño orientados a objetos. Los autores de UML apuntaron también al modelado de sistemas distribuidos y concurrentes para asegurar que el lenguaje maneje adecuadamente estos dominios. El lenguaje de modelado es la notación (principalmente gráfica) que usan los métodos para expresar un diseño. El proceso indica los pasos que se deben seguir para llegar a un diseño. Este modelado no solamente sirve para los sistemas grandes, sino también en las aplicaciones de pequeño tamaño que se obtienen beneficios de modelado, sin embargo es un hecho que entre más grande y más complejo es el sistema. Este tipo de lenguaje es como la base principal del sistema que nos permite de dar una comunicación exacta entre las propiedades o paquetes.”

Importancia de UML

Esta herramienta nos permite delimitarlo y organizarlo de acuerdo a la necesidad del problema que estas desarrollando UML nos proporciona una serie de herramientas que permiten mostrar un sistema en sus diferentes etapas o procesos, delimitarlos y organizarlos de tal forma que sean entendibles por la persona que va a desarrollar el sistema.

Estas son algunos de los beneficios de trabajar con UML:

- ❖ Mejores tiempos totales de desarrollo y son más entendibles.
- ❖ Modelar sistemas utilizando conceptos orientados a objetos para poder identificar.
- ❖ Establecer conceptos y artefactos ejecutables.
- ❖ Encaminar el desarrollo del escalamiento en sistemas complejos de misión crítica y un desarrollo eficaz.

2.2.5. Servidor Apache

El servidor apache es un suministro un Servidor apache es un software libre y el servidor web más popular. Algunos sondeos realizados demuestran que más del 80% de los sitios web en internet están manejados por Apache, haciéndolo más extensamente usado que todos los otros servidores web juntos. Apache es un proyecto de la Fundación de Software Apache, con el objetivo de suministrar un servidor seguro, eficiente, y extensible que proporcione servicios HTTP en sincronía con los estándares HTTP. Este tipo de apache es un suministro del servidor más seguro.

Características: El servidor apache es un servidor web de manejo más flexible, veloz y eficiente, el apache se actualiza continuamente adaptándose a los nuevos protocolos HTTP de las nuevas versiones.

Servidor apache es multiplataforma, este tipo de servidor puede ser adaptado a v diferentes tipos de plataforma.

2.2.7. MySQL

Toledo. E. Ayala M. expresan lo siguiente:

Es una herramienta que nos permite hacer relaciones de las tablas de la base de datos también nos permite crear consultas MySQL es un sistema de gestión de bases de datos relacional, fue creada por la empresa sueca MySQL AB, la cual tiene el copyright del código fuente del servidor SQL, así como también de la marca. MySQL es un software de código abierto, licenciado bajo la GPL de la GNU, aunque MySQL AB distribuye una versión comercial, en lo único que se diferencia de la versión libre, es en el soporte técnico que se ofrece, y la posibilidad de integrar este gestor en un software propietario, ya que de otra manera, se vulneraría la licencia GPL. El lenguaje de programación que utiliza MySQL es Structured Query Language (SQL) que fue desarrollado por IBM en 1981 y desde entonces es utilizado de forma generalizada en las bases de datos relacionales que nos permite relacionar las tablas de la base de datos para poder construir un sistema.

Características

Inicialmente, MySQL carecía de algunos elementos esenciales en las bases de datos relacionales, tales como integridad referencial y transacciones. A pesar de ello, atrajo a los desarrolladores de páginas web con contenido dinámico, debido a su simplicidad, de tal manera que los elementos faltantes fueron complementados por la vía de las aplicaciones que la utilizan. Poco a poco estos elementos faltantes, están siendo incorporados tanto por desarrolladores internos, como por desarrolladores de software libre. En las últimas versiones se pueden destacar las siguientes características principales:

- ❖ Como base principal el objetivo de MySQL es la rapidez y el tipo de procesamiento más rápido.
- ❖ Soporta gran cantidad de tipos de datos para columnas.

- ❖ Cada base de datos cuenta con 3 archivos: uno de estructura, unos de datos y uno de índice y soporta hasta 32 índices por tabla.

2.2.8. NetBeans

Es un lenguaje de programación más usado hoy en día en las grandes empresas para desarrollar sistemas, proyectos un entorno de desarrollo integrado libre, hecho principalmente para el lenguaje de programación Java. Existe además un número importante de módulos para extenderlo. NetBeans IDE es un producto libre y gratuito sin restricciones de uso. Permite que las aplicaciones sean desarrolladas a partir de un conjunto de Componentes de software llamados módulos. Un módulo es un archivo Java que contiene clases de java escritas para interactuar con las APIs de NetBeans y un archivo especial (manifest file) que lo identifica como módulo. Las aplicaciones construidas a partir de módulos pueden ser extendidas agregándole nuevos módulos. Debido a que los módulos pueden ser desarrollados independientemente, las aplicaciones basadas en la plataforma NetBeans pueden ser extendidas fácilmente por otros desarrolladores de software, este lenguaje nos permite para crear un software cualquier tipo de sistema dependiendo la necesidad del usuario.

Características Principales.

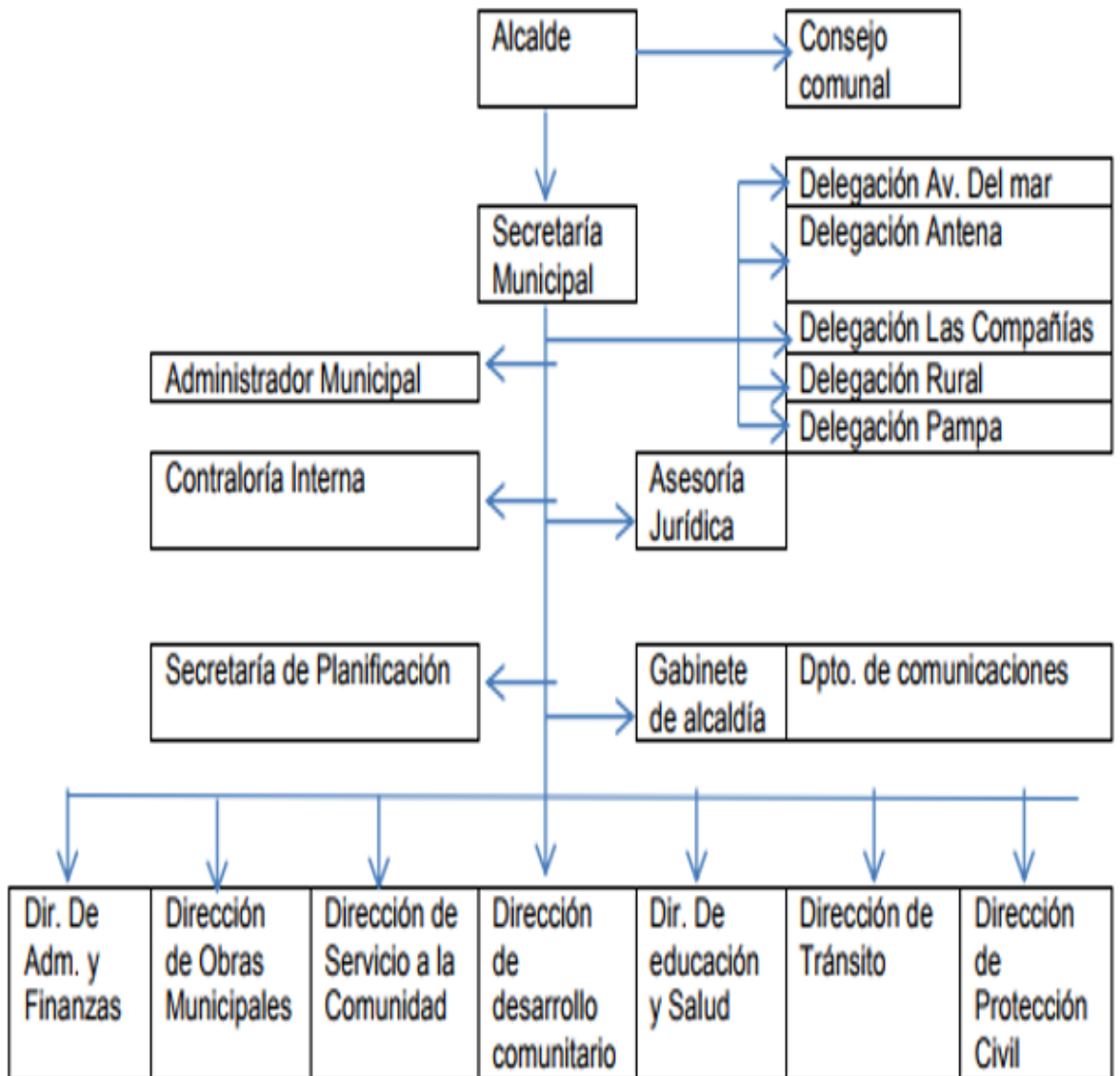
- ❖ Muy buen asistente para la creación y configuración de distintos proyectos, sistemas que el programador puede crear diferentes tipos de sistema incluida la elección de algunos frameworks.
- ❖ Buen editor de código, multilenguaje, con el habitual coloreado y sugerencias de código, control de versiones, localización de ubicación de la clase actual, comprobaciones sintácticas y semánticas, plantillas de código herramientas de refactorización, y un largo etcétera. También hay tecnologías

donde podemos usar el pulsar y arrastrar para incluir componentes en nuestro código (23).

Organigrama de la Municipalidad

El organigrama representa la formalidad que exige la ley. Este señala la jerarquía y, de alguna manera, la funcionalidad del municipio. Además, este presenta como unidades asesoras (con flecha horizontal) a departamentos operativos, particularmente, la figura del Administrador Municipal y las delegaciones que participan en la municipalidad.

Grafico. Nro. 1: Organigrama de la municipalidad



Fuente: Elaboración propia

2.2.9. Análisis y Definición Misión.

La misión existente es: entregar a la comunidad un servicio oportuno y de calidad, de forma cercana y amable, promoviendo la participación ciudadana de los actores locales para el desarrollo de la comuna, sus habitantes, la municipalidad y sus funcionarios y funcionarias.

En la misión, existe poca precisión en cuanto a hacerse cargo de las funciones que le otorga la Ley, mucha importancia en el cómo lo

hacemos, y no en, qué hacemos, ni cuáles son nuestros productos o servicios, motivo por el cual se propone la siguiente misión.”

Análisis y definición Visión.

La visión existente es: ser un municipio que promueva la participación ciudadana y el desarrollo comunal. Esto junto con un personal informado, creíble, amable, que conforme equipos de trabajo capacitados y eficientes, que atienda las necesidades de las personas y entregue soluciones a la comunidad.

La visión existente carece de algunos aspectos importantes, como una clara dirección al futuro. También es muy genérica y extensa, lo que dificulta su recuerdo y medición.

Declaraciones estratégicas

Tal como se indicó anteriormente, la organización sujeta al estudio es la Municipalidad distrital de chaccho y, a continuación, se indicará la Unidad Estratégica de Negocio (UEN) y con sus respectivas declaraciones estratégicas (13).”

Breve Reseña de la UEN

Se entiende por unidad estratégica de negocio al conjunto homogéneo de actividades o negocios desde el punto de vista estratégico, de modo que es posible formular una estrategia común, pero diferente de la estrategia adecuada para otras UEN. La estrategia de cada UEN es autónoma, pero no independiente de las otras UEN, ya que se integran en una misma estrategia de la empresa.

La UEN es la Ilustre Municipalidad distrital de chaccho

Las municipalidades están constituidas por un alcalde, que es su máxima autoridad, y por el concejo. Así, se pueden definir claramente los 20 clientes y los responsables (alcalde y consejo comunal), quienes cuentan con la autonomía para tomar decisiones respecto de la gestión de la UEN. En relación a los clientes, los ciudadanos pueden diferenciarse entre residentes y no residentes. También, entre urbanos y rurales, empresas e instituciones, entre

otros. Sin embargo, el municipio está al servicio de todos los ciudadanos que se encuentren en la comuna. Es decir, no importa cómo se diferencien, son todos ciudadanos. Ya sea como tales, como empresarios, instituciones o de cualquier forma que utilizan el territorio comunal o los servicios que este municipio entrega.”

2.2.10. Análisis estratégico

El municipio es una empresa de múltiples funciones, con áreas totalmente distintas unas de otras y prácticamente no relacionadas. Estas áreas son parte del desarrollo, el cual debe apuntar hacia una mejor calidad de vida de toda la comuna, tal como lo indica la Visión. Para conseguir esta meta, los factores del FODA consideran elementos relacionados con diversos aspectos del quehacer municipal, como también los relacionados con aspectos externos.”

Listado Oportunidades y Amenazas

Tanto las oportunidades como las amenazas son factores que están fuera de control. Las oportunidades pueden ser aprovechadas y las amenazas afectan negativamente a la organización.

Capacidad de convocatoria

La capacidad de convocatoria se refiere al interés de la ciudadanía por participar de los eventos y actividades que realiza la municipalidad. Esto puede observarse en la gran participación de los grandes eventos, por ejemplo, el festival que se realiza en el mes de febrero. La fidelidad demostrada a través de la participación de la convivencia comunal, la cual está interesada en mejorar la ciudad, como también en exigir buenos servicios.

Entrega de servicios vía internet

La municipalidad tiene las competencias para entregar diversos servicios vía internet. Cuenta con un gran avance en temas de tránsito y en la dirección de obras. Prueba de ello que se ha destacado a nivel de país en la entrega de permisos de circulación a través de internet. Esto evidencia que es posible replicar la entrega de otros servicios por esta vía.

Atención focalizada de territorio

La municipalidad cuenta con oficinas distribuidas en la comuna, llamadas delegaciones, las cuales permiten una atención focalizada de los 18 caseríos, con actividades culturales, deportivas, apoyo social, jurídico, entre otros (24).

Debilidades

Las debilidades son las limitaciones de la organización y se describen a continuación. El poco empoderamiento se refleja en la pérdida de eficacia. En general, se observa un débil empoderamiento (empowerment) por parte del personal, producto de la poca confianza de capacidades y acciones. Asimismo, se evidencia en el poco monitoreo, es decir, en el seguimiento de documentos, no existe el aviso oportuno de demoras. Igualmente, ocurre con la entrega de servicios, la detección automática de las falencias y las oportunidades de mejoras.

Inexistencia de reglamento organizacional y operativo

La municipalidad no cuenta con un reglamento que le permita actuar sin titubeos, que respalde los procedimientos, funciones y responsabilidades, ni que precise las funciones en tareas bien definidas asociadas a plazos. La ley 18.695, describe las funciones y unidades de un municipio. Así, el municipio cuenta con un reglamento de funciones que es similar a la Ley, el cual se encuentra aprobado por decreto (Anexo 3: Reglamento de funciones). Esto implica la existencia de procesos administrativos lentos y 38 poco rigurosos. Es decir, solicitudes internas incompletas, lo que repercute en lentas aclaraciones, requerimientos poco formales, los cuales enlentecen el sistema. Esto, por supuesto, considerando la gran cantidad de trámites o documentos innecesarios, incorporados a lo largo del tiempo, junto con las malas experiencias.

Control de gastos e ingresos

La determinación de gastos e ingresos queda determinada en el presupuesto anual que se elabora el año anterior. Dado que no se detectan oportunamente las desviaciones, particularmente en los gastos. No se realizan las correcciones correspondientes. El tema de los ingresos, en particular los ingresos propios permanentes, pertenecen en gran parte a la gestión municipal, gestión de cobro y de fiscalización, y por otra parte estimulando la inversión en la comuna. En relación a los costos, se carece de presupuestos más rígidos y optimización en los precios de compras, cuidando siempre la calidad y características necesarias.

Precaria difusión de actividades, servicios y logros

Muchos ciudadanos no conocen todas las actividades recreativas, culturales y deportivas realizadas por el municipio. También desconocen todos los servicios que ofrece, las funciones y deberes municipales, de diferenciar las responsabilidades de cada empresa pública y privada que interviene en la comuna.

2.2.11. Análisis para cada cuadrante de la tabla FODA

Cuadrante Fortaleza – Oportunidades

La capacidad de convocatoria permite a la municipalidad realizar convocatorias con éxito, contar con la participación de la comunidad, y así, hacerla partícipe de las campañas de comuna turística. Esto fortalece los atributos de una ciudad grata, limpia, moderna y segura. Es necesario considerar esta fortaleza en los planes municipales, de manera de aumentar notablemente las posibilidades de éxito.

Cuadrante debilidades oportunidades

El débil empoderamiento del personal no permite aprovechar de la mejor forma las oportunidades de desarrollar la comuna. Esto disminuye el uso de herramientas tecnológicas, la calidad y las oportunidades de presentación de proyectos para la consecución de

recursos. Se hace necesario trabajar con especial dedicación para que los funcionarios se apropien de su rol en el desarrollo de la comuna.”

2.2.12. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

A partir de las declaraciones y análisis estratégico se realiza la formulación estratégica que consiste en la propuesta de valor y su relación con las creencias y el FODA.

Declaración de la propuesta de valor

Considerando las labores municipales, los funcionarios de la propia comunidad y las prioridades de la máxima autoridad se presenta la siguiente propuesta de valor:

Somos un municipio que atiende a sus usuarios con respeto y empatía, que da respuesta con la mejor cobertura de servicios en toda la comuna y fomenta el desarrollo integral de las personas”. Esta propuesta destaca tres aspectos que son sus atributos, los cuales se describen a continuación.

Atención a usuarios con respeto y empatía

La atención al público, a los clientes o usuarios es un proceso que se realiza con personal amable, preparado para dar soluciones y para evitar pérdidas de tiempo a estos mismos. Esta es una atención que se realiza personalmente, caso a caso, que también se llama por ventanilla o mesón. Un aspecto fundamental a controlar son los tiempos de espera, es decir, dominar todos los aspectos del servicio, con el fin de entregar soluciones eficientes. Dentro de la atención es importante, hoy en día, entregar la posibilidad de realizar trámites a través de internet. Entre los servicios u oficinas que ofrecen estos servicios están: Departamento de tránsito, Dirección de obras municipales, patentes, tesorería, juzgados, entre otras. Esta atención se realiza por persona municipal o funcionarios.

Fomentar el desarrollo integral de las personas

El progreso entregado a los habitantes de la comuna, a través de nuevas obras, de fomento de empleo, de turismo o actividades recreacionales debe ser solidario, pensando en la integración e

inclusión, de manera que se logre la participación de todos los habitantes de acuerdo a los intereses de cada uno.

Relación Atributos Propuesta de Valor y Análisis FODA

La relación de cada atributo con el análisis FODA permite identificar los atributos que permiten tomar una oportunidad. También, permiten detectar cuáles amenazas ponen en peligro un atributo determinado, qué fortalezas son importantes para el cumplimiento de los atributos y, por último, qué debilidades dificultan cumplir con un atributo. La tabla IX permite observar la relación e influencia entre los atributos y el análisis FODA.

La tonalidad en los atributos indica a la cantidad de elementos de FODA que los influyen. Asimismo, la tonalidad de los elementos del FODA indica su peso sobre los atributos.

2.2.13. Modelo de negocio

El modelo de negocios se realiza mediante una representación gráfica que permite visualizar respecto a cómo se vende, cuáles son los costos y cuáles son los ingresos. En general, es todo lo relacionado al negocio de la empresa, junto con su propuesta de valor. Por otra parte, la planificación estratégica junto con su misión, visión, objetivos y el FODA permite proyectar al futuro, realizando los planes para alcanzar los objetivos. Estos planes deben considerar el quehacer de la empresa, debe considerar todos los aspectos del negocio, los cuales perfectamente pueden estar representados en un modelo, con el fin de asegurar sus consideraciones.

La mayoría de las compañías fundan sus esperanzas de crecimiento y resolución de problemas en los objetivos que se proponen dentro del ejercicio de la planeación estratégica, sin embargo, pretenden hacer cambios desde la planeación sin revisar ni cuestionar los procesos de ejecución de las tareas de la compañía.

Gran error, ya que al continuar realizando las tareas de la misma manera, tarde o temprano, se retornará a los postulados previos al plan estratégico, algunos de los cuales se querían modificar.

En conclusión, para gestionar el cambio en las organizaciones producto de las propuestas del plan estratégico, debe hacerse un cambio en los procesos, y más concretamente en mercadeo, si quiere un cambio sustancial en ventas, no sigo haciendo el mismo tipo de comité.

De esta forma, se ve claramente la importancia del modelo de negocio y cómo afecta a la planificación. Por esto, no importa el fin de la empresa, ni tampoco si es pública o privada, ya que de todas maneras el modelo de negocio debe ser incorporado, para todas las consideraciones en la planificación estratégica. En la tabla X, se presenta la aplicación para la UEN de acuerdo a la Metodología aplicada del Modelo de Negocios.

Análisis rentabilidad o captura de valor del modelo de negocio

Considerando que el modelo de negocios debe presentar el logro de la propuesta de valor, pueden existir variaciones dado el cambio de autoridad comunal cada cuatro años, lo que puede afectar directamente al modelo de negocios. Es importante mencionar que normalmente la calidad de vida se evalúa analizando cinco áreas diferentes: bienestar físico, con conceptos como salud y seguridad física; bienestar material, el cual hace alusión a ingresos, pertenencias, vivienda, transporte, entre otros; bienestar social, el cual involucra relaciones personales, amistades, familia y comunidad; desarrollo, el cual implica productividad, contribución, educación; y bienestar emocional, que hace referencia a autoestima, mentalidad, inteligencia emocional, religión y espiritualidad. Aumentar la rentabilidad para un municipio significa aumentar el desarrollo en la comuna. Es brindar más y mejores servicios, es mejorar la calidad de vida, llegar a un municipio que sea eficiente en todos sus aspectos. Por una parte, una mayor rentabilidad se logra con mayores ingresos y/o menores costos, y por otra, se logra con una mayor cantidad de beneficiados. En relación a los ingresos, es importante controlar todos estos por patentes o permisos, como

también el derecho a utilizar espacios públicos. En relación a los costos, estos se encuentran compuestos por el personal y por costos en la prestación de servicios. El tema del personal pasa por una definición de cargos y responsabilidades, con el fin de aclarar con cuántas personas pueden operar el municipio. Por otro lado, a la prestación de servicios se le debe realizar un análisis para identificar cómo disminuirlos. Esto es, ver la posibilidad de realizarlo directamente o a través de una concesión o creando una corporación.

Aprendizaje y crecimiento

Es necesario contar con funcionarios empoderados, los cuales cuenten con preparación, con fortalezas personales y de trabajo en equipo que les permita asegurar labores encomendadas. Además, que se les permita realizar atención en distintas oficinas comunales y en oficinas descentralizadas. Asimismo, es necesario actualizar y discutir permanentemente los procesos administrativos y los procesos operativos. Así, aun existiendo rotación de personas, o cambiando a los proveedores, los servicios cumplen su objetivo, no aumentando los costos. Igualmente, junto a la infraestructura adecuada, necesariamente se debe contar con el personal adecuado. Es decir, con personal competente que permita controlar los gastos o hacerlos eficientes, y por otra parte, que fomenten la generación de nuevos ingresos. Además, se deben desarrollar y mantener competencias, tales como el personal idóneo y capacitado, para su desempeño en atención de público y en las distintas áreas de los servicios municipales.

El desarrollo de los ciudadanos requiere contar con funcionarios competentes que desarrollen nuevos servicios que permitan aumentar los ingresos para el logro de las actividades relacionadas al fomento. La municipalidad necesariamente debe fomentar alianzas con los distintos sectores económicos y difundir las actividades realizadas, de manera de beneficiar al máximo de sus

ciudadanos. Además estas alianzas público privada permiten contar con las bases para fomentar el desarrollo integral de las personas.

Procesos internos

Es necesario que se entreguen nuevos puntos de atención de manera permanente. Esto, en pro de los traslados y del tiempo que ocupan las personas para realizar trámites en la municipalidad. Estos servicios deben ir siempre en franca mejoría o, por lo menos, mantener la calidad y/o satisfacción entregada. Así, se hace necesario hablar de estándares, tanto de servicios como programas. Igualmente, se debe evitar cualquier baja en el cumplimiento de servicios contratados. Los servicios realizados por el municipio, tienen un alto costo, por lo que es necesario un control, de manera de evitar aumentos injustificados y permanentemente estudiar alternativas.

Desarrollar nuevos servicios o mejorar los actuales, que de alguna manera aumenten los ingresos, permite realizar más y mejores actividades en pro del desarrollo de la comuna. Las actividades requieren de recursos y de la participación ciudadana. Cada actividad tiene su mayor rentabilidad con la mayor u óptima cantidad de participantes o beneficiados, por lo que es necesario su difusión.

Clientes

Cuando se habla de la atención a usuarios, implica que el usuario espera una atención ágil, amable y empática. También, el cliente necesita tener alternativas, como por ejemplo, ir personalmente a realizar el trámite, enviar a otro, realizarlo por internet, o también a través de empresas de pago, en bancos, entre otros. La entrega de servicios es primordial, ya que estos incluyen los servicios fundamentales, los cuales deben cubrir toda la comuna. Los ciudadanos, a lo menos, esperan una ciudad limpia y segura. En este sentido, la seguridad se encuentra dada por los servicios que entrega la municipalidad, como iluminación o limpieza por la recolección de basura. También, debe preocuparse de los lugares de esparcimiento,

como plazas y parques, por lo que la municipalidad debe verla por entregar un servicio de mantención. 74 También, la empresa en cuestión debe fomentar el progreso. La ciudadanía espera el progreso social, cultural y el económico. Para esto, el municipio desarrolla un papel fundamental (25).

2.2.14. Cuadro de mando integral

El cuadro de mando integral mide continuamente los resultados de la planificación, detecta sus desviaciones oportunamente y permite mejorarla. Esto se logra a través de objetivos, indicadores y metas, los cuales permitan evaluar permanentemente el desempeño, por lo que es muy importante. Junto con lo indicado, el CMI permite la toma de decisiones y verificar si las estrategias son las más apropiadas. Además, facilita la toma de decisiones gracias a la información que entrega oportunamente y permite el cumplimiento de la planificación estratégica. En la tabla XIII se presenta el cuadro de mando integral (CMI) de la unidad estratégica de negocio (UEN). En base dicha, se plantean a continuación las principales iniciativas estratégicas incorporadas al CMI.

Desde la perspectiva cliente

Esto involucra un plan de capacitación en aspectos técnicos y de atención al público. Los aspectos técnicos hacen referencia a todo quehacer del municipio, de sus actividades y tiempos de trámites. Además, es una guía de la ciudad, y por otra parte, permite contar con técnicas de atención al público en temas específicos.

Asimismo, es necesario capacitar a los responsables directos de la entrega de servicios en temas técnicos y satisfacción al cliente. La satisfacción al cliente implica todos los sentidos posibles, de manera de cubrir las expectativas de lo que espera la comunidad y los aspectos técnicos de los servicios prestados. Así, se podrá contar con el total dominio que necesita la administración de un contrato. 80 También, es necesario diferenciar en PLADECO las actividades de desarrollo. Para el desarrollo es fundamental la participación de

todos los ciudadanos en todas las actividades, las cuales deben estar claramente diferenciadas en la planificación comunal.

Desde la perspectiva procesos internos

Es necesario contar con los requerimientos municipales por parte de toda la población distribuida en el territorio, de forma de acercar los servicios a la ciudadanía. De esta forma, es necesario estudiar los procesos internos y definición de estándares, con el fin de asegurar su cumplimiento y traducirlos a porcentaje de cumplimiento.

El análisis de contratos es indispensable para determinar la continuidad del servicio. Es decir, cuáles son específicamente los servicios, su periodicidad y la oportunidad en que se entregan. Toda esta información debiese estar, a lo menos, publicada en la web del municipio.

También, se hace imperioso un programa de trabajos con gastos asociados. Esto es, que los trabajos planificados apunten a la eficiencia y que no aumenten los gastos incurridos.

2.2.15. Desde la perspectiva aprendizaje y crecimiento

El municipio debe realizar un plan de fomento para cada uno de los sectores de la economía. Un plan que se relacione con los ya existentes, como lo es el Plan Regulador y los Planes de Turismo Regionales y Nacionales. Así también con el comercio y servicios, realizando compromisos a cumplir sobre el 50%. Lo importante es trabajar estos planes con los distintos sectores, realizar planes de trabajo, donde la convocatoria siempre debe ser superior al 60%. Asimismo, se debe confeccionar un plan de capacitación acorde con las necesidades institucionales. Ahora bien, esto no es tan sencillo, dado que cada funcionario suele pedir o solicitar capacitaciones en base a intereses personales más que institucionales. Con el objetivo de que el personal esté al tanto de los procedimientos, estos deben actualizarse permanentemente.

Esto permite estar en constante revisión de los contratos y preparados para las rotaciones de personal. Igualmente, con el fin de

fomentar el trabajo en equipo, cada uno de estos debe comprometerse en distintas actividades que vayan en pro de una mejor coordinación.

Tableros de Control

Con el fin de optimizar la creación de valor, se realizará un desdoblamiento del mapa estratégico. Esto significa desdoblar desde el nivel corporativo hacia las demás áreas de la compañía, integrando las operaciones de las diversas unidades de negocio. Este desdoblamiento permite saber cómo avanzar en cada una de las estrategias. Ahora bien, normalmente se cuenta con un mapa con dos o más temas estratégicos.

2.2.16. Matriz de injerencia para departamentos

Considerando el Organigrama de la Unidad Estratégica de Negocios y el Mapa Estratégico, se plantean tres unidades a desarrollar, cuya característica está representada por un eje estratégico: la Dirección de Tránsito, Dirección de Servicios a la Comunidad y Secretaría de Planificación. Para cada dirección considerada, se confecciona la matriz de injerencia, esto es un paralelo entre los objetivos institucionales dados por el CMI y los objetivos de cada dirección.

III. Hipótesis

Hipótesis General

El control de información de la municipalidad Distrital de Chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.

3.2. Hipótesis específicas:

H1. La gestión de la municipalidad Distrital de Chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.

H2. El control de procesos de la municipalidad Distrital de Chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.

H3. La calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.

IV. Metodología

4. Tipo y Nivel de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque se basa en teorías existentes para fundamentar a la investigación y proponer una alternativa de solución.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque se basa en pruebas estadísticas para responder a cada uno de los objetivos propuestos en la investigación, además para comprobar la hipótesis (26).

Nivel de investigación, es descriptiva: consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; su propósito es detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o la variable de estudio a la que hace referencia, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

4.1. Diseño de la investigación

Según los lineamientos del método científico la investigación se inclina a un diseño no experimental-descriptivo propositivo, porque durante el proceso de la investigación no se realizó manipulación de la variable de estudio y solo se basa en realizar una descripción de cómo se manifiesta y se realiza una propuesta de mejora. Por otro lado, se considera de alcance temporal transversal, porque la recolección de la información se realizó en un solo momento (26).

El esquema de la investigación descriptiva propositiva es el siguiente:

Siendo: **M ——— O ——— P**

M: muestra de estudio (30 personales)

O: observación de la variable (Control de información)

P: propuesta de mejora (Modelo de sistema de gestión)

4.2.1. Población y muestra

La población para la investigación está conformada por los personales de la municipalidad Distrital de chaccho, haciendo un total de 30 personales que tuvieron conocimiento con el tema planteada de la investigación, es decir Sistema de gestión y control de información para una municipalidad Distrital de chaccho, Provincia de Antonio Raimondi Departamento de Ancash - 2017.

Para la selección de la muestra se consideró a una población censal, tomando como muestra al total de la población conformada por los 30 personales, obtenida mediante un muestreo no probabilístico al criterio del investigador. Por lo tanto, la población es el agregado de elementos que tienen características comunes y es la que constituye el centro de la indagación, por la cual se convierte en el eje de la misma y de ella se extrae la encuesta requerida para la investigación propuesto (27).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL DE INFORMACIÓN	Proceso del sistema y para una mejora de control de información de la municipalidad	Gestión de la municipalidad	Tiempo de espera Ambientes de espera Información reciba	1 2 3	Ordinal Deficiente Regular Eficiente
		Control de procesos	Seguimiento de procesos Cumplimiento de procesos automatización de procesos	4 5 6	
		Calidad de Información	Satisfacción del cliente Cumplimiento de las expectativas Facilidad del uso del sistema	7 8 9 10	

4.4. Técnica e instrumentos de medición

4.4.1. Técnica

Para este estudio se hizo uso de la técnica de encuesta, ya que permitió obtener y elaborar datos de manera óptima. La participación de la población estuvo conformada por los integrantes de la Institución Educativa, de esta manera se trata de asegurar que todos los colaboradores den una determinada recolección de datos. Por lo tanto, todos los miembros de la población son estudiados.

Según Behar (27), en su libro “Metodología de la Investigación” indica que las encuestas recogen información de una parte de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra de la población que investigan. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de modo que a toda persona se le hacen las mismas preguntas. El propósito de la encuesta no es narrar los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino lograr un perfil mezclado de la población.

4.4.2. Instrumentos

Se aplicó como instrumento del cuestionario para la recopilación de datos a todos los trabajadores “Del municipio”, el cuestionario estuvo conformado por 10 ítem, distribuidos en las 3 dimensiones de la variable detallando lo siguiente: la dimensión 1: Gestión de la municipalidad corresponde del ítem 1 al 3, la dimensión 02: Control de procesos corresponde del ítem 4 al 6 y la dimensión 03: Calidad de información corresponde del ítem 7 al 10, con opciones de respuesta polinómicas de tipo Likert, de 5 opciones (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y siempre), analizada mediante una escala ordinal (Deficiente, regular, eficiente).

4.5. Procedimientos de recolección de datos

Para realizar la investigación se realizó la visita a la municipalidad distrital de “Chaccho”, con la finalidad de analizar, evaluar, obtener, determinar e identificar la experiencia a través del uso de Sistema de gestión y control de información.

4.6. Plan de análisis de los datos

Para el análisis de la información de empleo se utilizó la estadística descriptiva, organizando los datos en una base de datos en Excel 2016 y luego se clasificó a los ítems por dimensiones para obtener resultados para cada objetivo propuesto, además de obtener tablas de frecuencias y gráficos de barra.

Tablas de frecuencia: Son instrumentos estadísticos, en las cuales se ubican un grupo de datos en columnas plasmando los resultados obtenidos de la muestra.

Gráfico de barra: Es la manera de interpretar gráficamente un grupo de números o cifras se conforman de longitudinales barras de una longitud de proporción.

4.6 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Muestra	Hipótesis	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL De lo mencionado en el ítem anterior se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cómo se percibe el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se percibe la gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi</p>	<p>Objetivo general Analizar el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control. 2. Describir el control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento 	<p>- Universo 30 personales en la municipalidad.</p> <p>- Muestra 30 personales de la municipalidad distrital de Chaccho.</p>	<p>Hipótesis general El control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.</p> <p>Hipótesis específicas: La gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente. El control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio</p>	<p>El tipo de investigación De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo.</p> <p>Nivel de la investigación En esta investigación se utilizará la metodología cuantitativa y de corte transversal.</p> <p>Diseño de la investigación. Diseño descriptivo y por las características de este será no experimental.</p>

<p>departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?</p> <p>¿Cómo se percibe el control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?</p> <p>¿Cómo se percibe la calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control?</p>	<p>de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.</p> <p>3. Describir la calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.</p> <p>4. Diseñar un sistema de gestión de control para la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017.</p>		<p>Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.</p> <p>La calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.</p>	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

Dentro de los principios éticos considerados en el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta a los siguientes:

Consentimiento informado, este aspecto ético se refiere a que en todo momento de la investigación se informó a los integrantes de la muestra de estudio la finalidad de la investigación y los objetivos esperados para lograr desarrollar el modelo de E-marketing.

Originalidad, este aspecto ético de suma importancia porque en el desarrollo de la investigación se respetó los derechos de autor, citando toda la información tomada de las diferentes fuentes con las normas Vancouver, además de ello se pasó por el programa de originalidad TURNITIN, el cual determina el grado de similitud con otros trabajos de investigación.

Anonimato, se refiere a que en la investigación no se registró datos personales de los integrantes de la muestra de estudio, para no poner en evidencia la información proporcionada por cada uno de ellos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados por ítems:

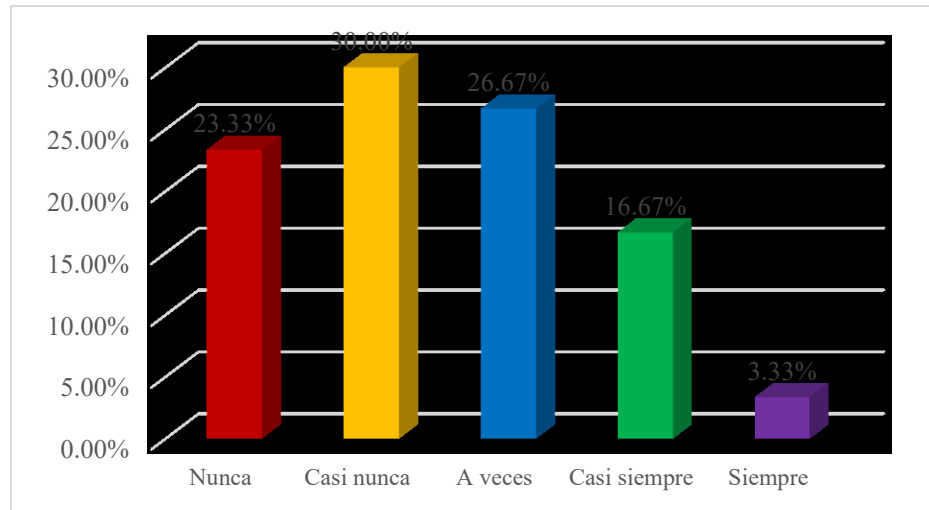
Tabla Nro. 1:

Frecuencia del ítem: Se cumple el procedimiento de mejora continua de la calidad de servicios.

PREGUNTA 1		
Opciones	fi	%
Nunca	7	23,33
Casi nunca	9	30,00
A veces	8	26,67
Casi siempre	5	16,67
Siempre	1	3,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Grafico 2: Ítem: Se cumple el procedimiento de mejora continua de la calidad de servicios.



Fuente: Tabla 1

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 1 y la ilustración 2 se puede decir que 7 socios que representan el 22.33 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 9 socios que representan el 30.00 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 5 socios que representan el 16.67 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 1 socio que representa el 3.33 % de la muestra considera la opción siempre.

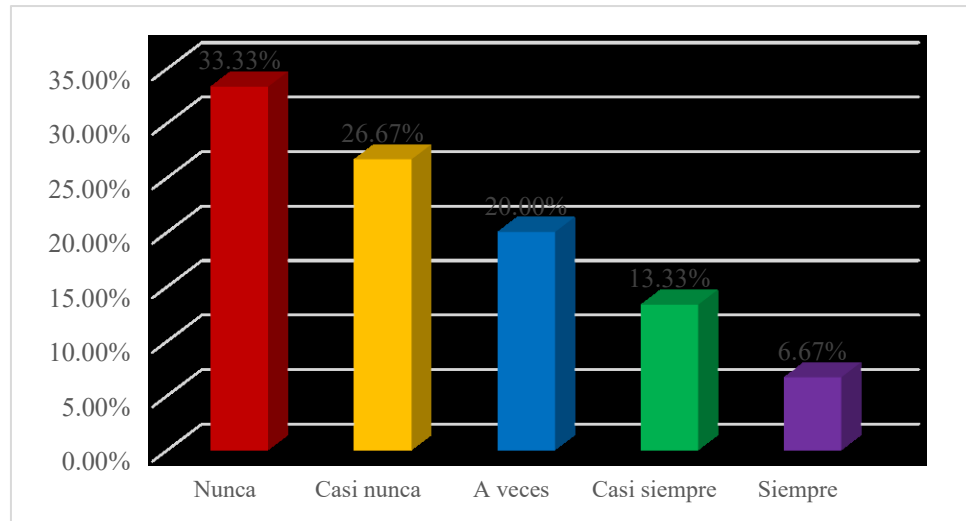
Tabla Nro. 2:

Frecuencia del ítem: La Gestión de la Municipalidad Distrital de Chaccho es el esperado.

PREGUNTA 2		
Opciones	Fi	%
Nunca	10	33,33
Casi nunca	8	26,67
A veces	6	20,00
Casi siempre	4	13,33
Siempre	2	6,67
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 3: Ítem: Se cumple el procedimiento de mejora continua de la calidad de servicios.



Fuente: Tabla 2

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 2 y la ilustración 3 se puede decir que 10 socios que representan el 33.33 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 6 socios que representan el 20.00 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 4 socios que representan el 13.33 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 2 socio que representa el 6.67 % de la muestra considera la opción siempre.

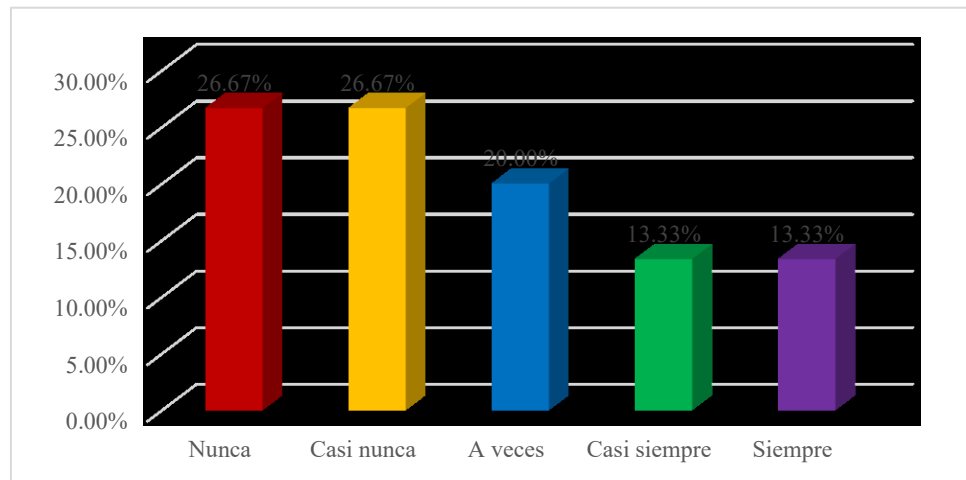
Tabla Nro. 3:

Frecuencia del ítem: La información que recibe de la municipalidad despeja sus dudas e inquietudes.

pregunta 3		
Opciones	Fi	%
Nunca	8	26,67
Casi nunca	8	26,67
A veces	6	20,00
Casi siempre	4	13,33
Siempre	4	13,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 4: Ítem: La información que recibe de la municipalidad despeja sus dudas e inquietudes.



Fuente: Tabla 3

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 3 y la ilustración 4 se puede decir que 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 6 socios que representan el 20.00 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 4 socios que representan el 13.33 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 4 socio que representa el 13.33 % de la muestra considera la opción siempre.

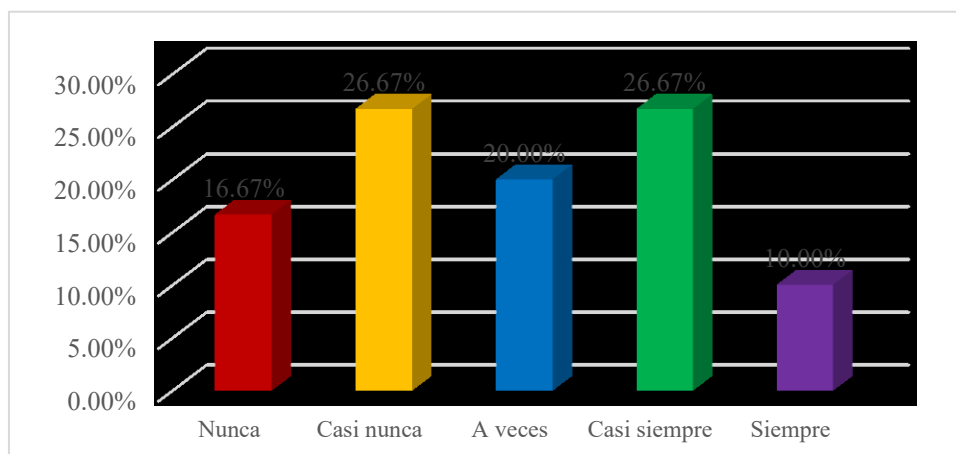
Tabla Nro. 4:

Frecuencia del ítem: Cree que el sistema del control de información influye en el cumplimiento de los objetivos.

pregunta 4		
Opciones	fi	%
Nunca	5	16,67
Casi nunca	8	26,67
A veces	6	20,00
Casi siempre	8	26,67
Siempre	3	10,00
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 5: Ítem: Cree que el sistema del control de información influye en el cumplimiento de los objetivos.



Fuente: Tabla 4

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 4 y la ilustración 5 se puede decir que 5 socios que representan el 16.67 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 6 socios que representan el 20.00 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 3 socio que representa el 10.00 % de la muestra considera la opción siempre.

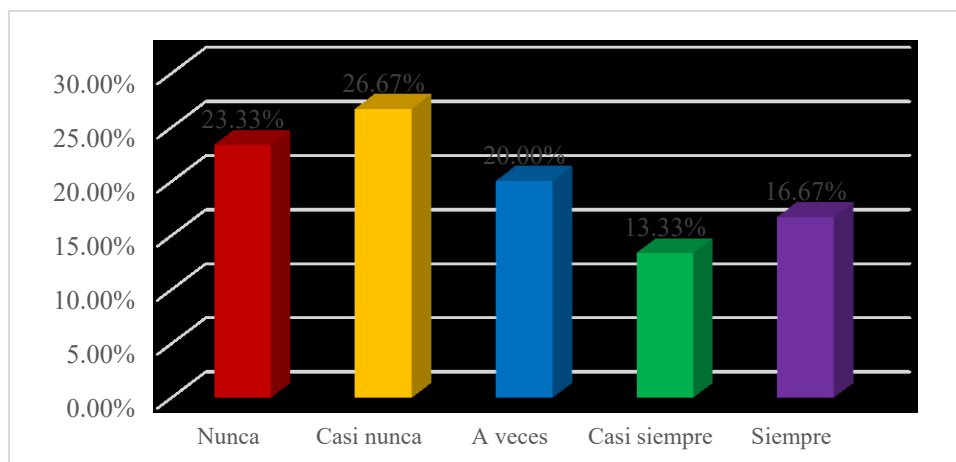
Tabla Nro. 5:

Frecuencia del ítem: Considera que las medidas correctivas en el Informe de Evaluación al sistema de control de información son viables para mejorar la gestión.

pregunta 5		
Opciones	fi	%
Nunca	7	23,33
Casi nunca	8	26,67
A veces	6	20,00
Casi siempre	4	13,33
Siempre	5	16,67
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 6: Ítem: Considera que las medidas correctivas en el Informe de Evaluación al sistema de control de información son viables para mejorar la gestión.



Fuente: Tabla 5

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 5 y la ilustración 6 se puede decir que 7 socios que representan el 23.33 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 6 socios que representan el 20.00 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 4 socios que representan el 13.33 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por último 5 socios que representan el 16.67 % de la muestra consideran la opción siempre.

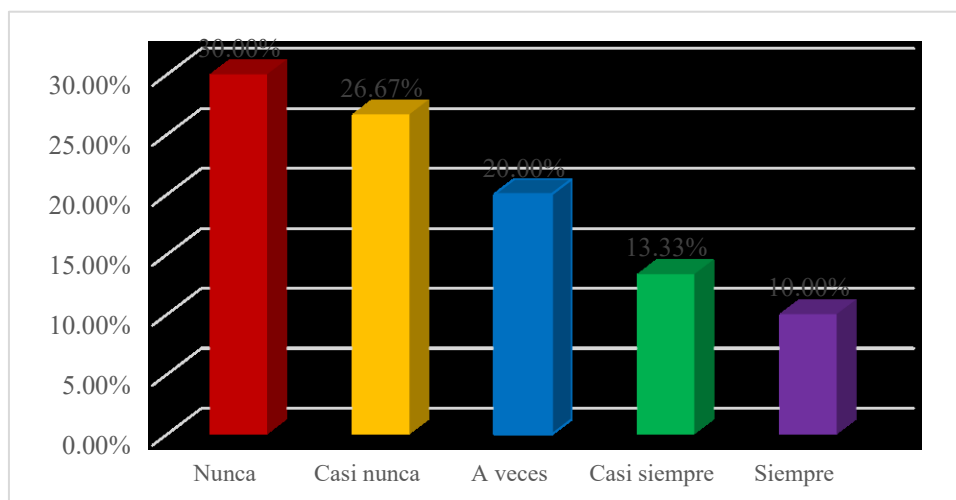
Tabla Nro. 6:

Frecuencia del ítem: La municipalidad cuenta con un sistema de gestión de control de información.

pregunta 6		
Opciones	fi	%
Nunca	9	30,00
Casi nunca	8	26,67
A veces	6	20,00
Casi siempre	4	13,33
Siempre	3	10,00
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 7: Ítem: La municipalidad cuenta con un sistema de gestión de control de información.



Fuente: Tabla 6

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 6 y la ilustración 7 se puede decir que 9 socios que representan el 30.00 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 6 socios que representan el 20.00 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 4 socios que representan el 13.33 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 3 socio que representa el 10.00 % de la muestra considera la opción siempre.

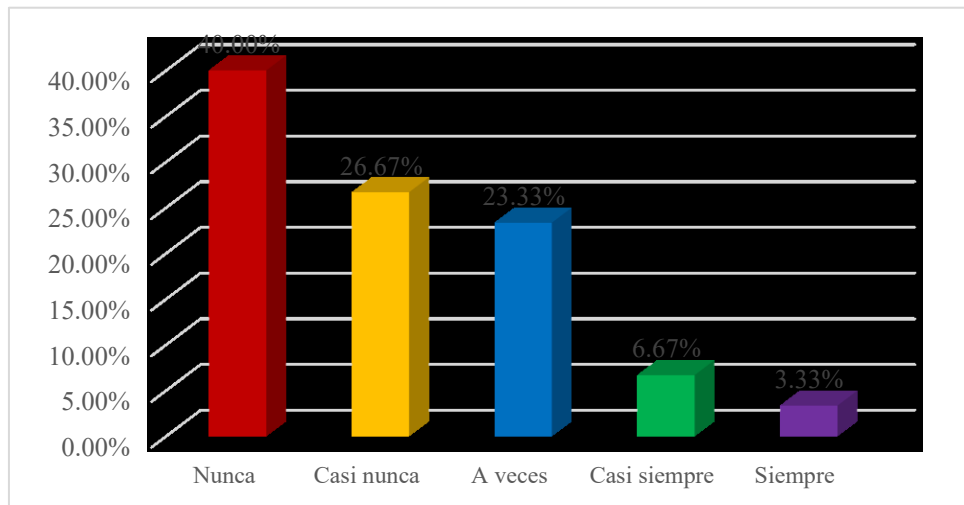
Tabla Nro. 7:

Frecuencia del ítem: Está conforme con la eficiencia del proceso de control de gestión de información.

pregunta 7		
Opciones	fi	%
Nunca	12	40,00
Casi nunca	8	26,67
A veces	7	23,33
Casi siempre	2	6,67
Siempre	1	3,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 8: Ítem: Está conforme con la eficiencia del proceso de control de gestión de información.



Fuente: Tabla 7

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 7 y la ilustración 8 se puede decir que 12 socios que representan el 40.00 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 7 socios que representan el 23.33 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 2 socios que representan el 6.67 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 1 socios que representa el 3.33 % de la muestra considera la opción siempre.

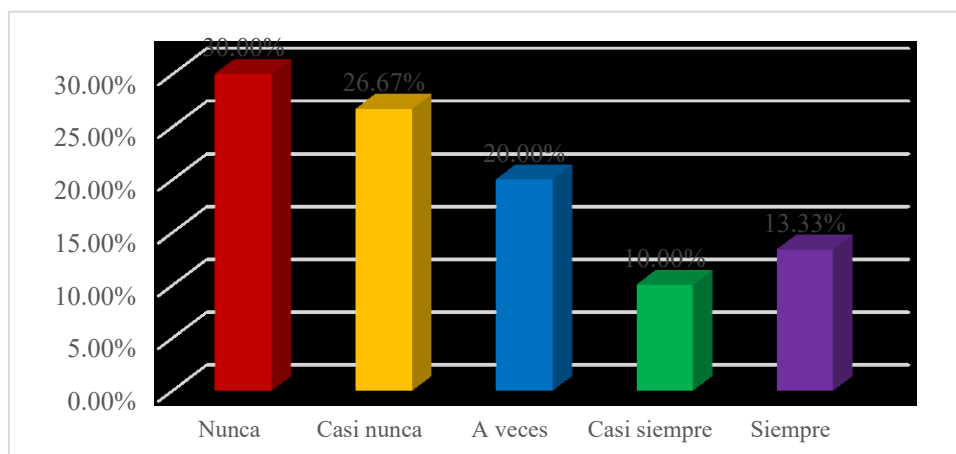
Tabla Nro. 8:

Frecuencia del ítem: La información que recibe cumple con las expectativas de los usuarios.

pregunta 8		
Opciones	fi	%
Nunca	9	30,00
Casi nunca	8	26,67
A veces	6	20,00
Casi siempre	3	10,00
Siempre	4	13,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Grafico Nro. 9: Ítem: La información que recibe cumple con las expectativas de los usuarios.



Fuente: Tabla 8

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 8 y la ilustración 9 se puede decir que 9 socios que representan el 30.00 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 6 socios que representan el 20.00 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 3 socios que representan el 10.00 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 4 socio que representa el 13.33 % de la muestra considera la opción siempre.

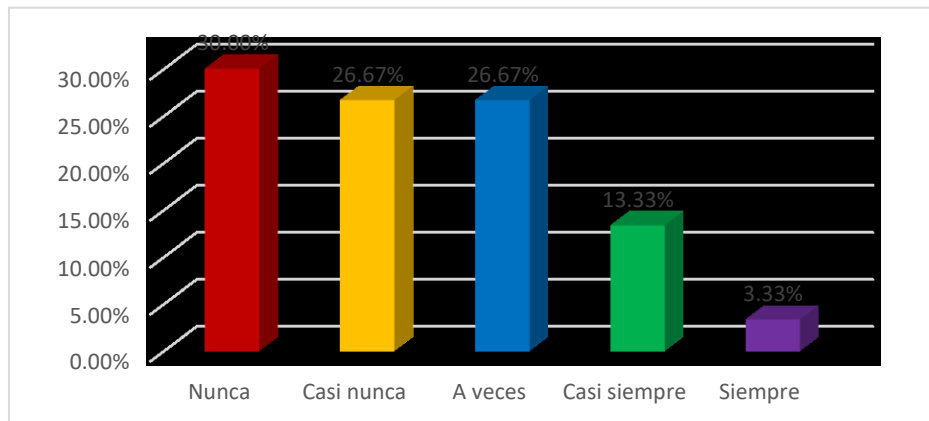
Tabla Nro. 9:

Frecuencia del ítem: La funcionalidad del sistema de gestión y control de información, cumple con las necesidades de los usuarios.

pregunta 9		
Opciones	fi	%
Nunca	9	30,00
Casi nunca	8	26,67
A veces	8	26,67
Casi siempre	4	13,33
Siempre	1	3,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Grafico 10: Ítem: La funcionalidad del sistema de gestión y control de información, cumple con las necesidades de los usuarios.



Fuente: Tabla 10

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 9 y la ilustración 10 se puede decir que 9 socios que representan el 30.00 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 4 socios que representan el 13.33 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 1 socio que representa el 3.33 % de la muestra considera la opción siempre.

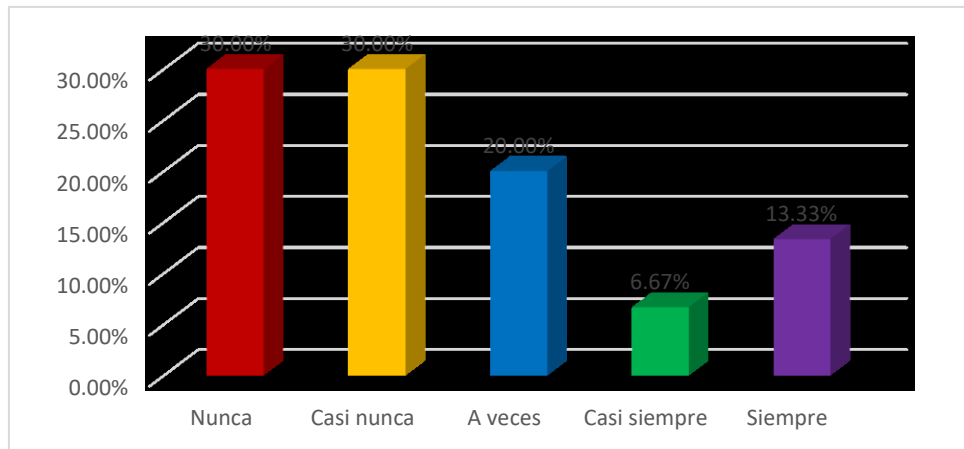
Tabla Nro. 10:

Frecuencia del ítem: Cree que es correcto la forma como se generan los reportes o consultas que emite o proporciona el actual de trámite de gestiones.

pregunta 10		
Opciones	fi	%
Nunca	9	30,00
Casi nunca	9	30,00
A veces	6	20,00
Casi siempre	2	6,67
Siempre	4	13,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 11: Ítem: Cree que es correcto la forma como se generan los reportes o consultas que emite o proporciona el actual de trámite de gestiones.



Fuente: Tabla 10

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 9 y la ilustración 10 se puede decir que 9 socios que representan el 30.00 % de la muestra consideran la opción nunca para el ítem, seguido de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción casi nunca, continuado de 8 socios que representan el 26.67 % de la muestra consideran la opción a veces para el ítem, seguido de 4 socios que representan el 13.33 % de la muestra consideran la opción casi siempre y por ultimo 1 socio que representa el 3.33 % de la muestra considera la opción siempre.

5.2. Resultados por objetivos y prueba de hipótesis:

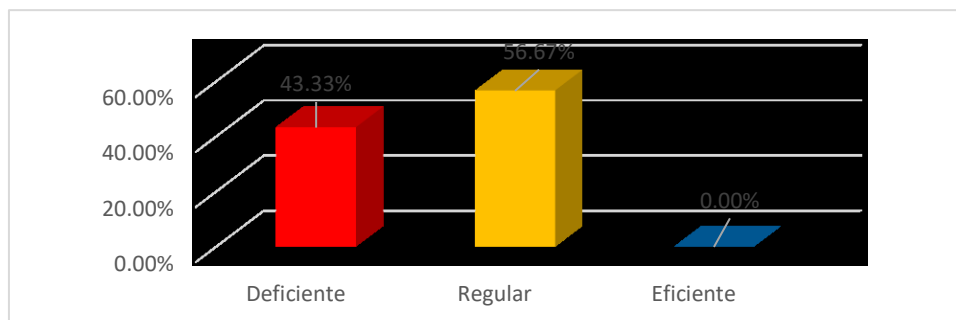
Tabla 11.

Nivel	fi	%
Deficiente	13	43,33
Regular	17	56,67
Eficiente	0	0,00
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de las encuestas

Resultado para el objetivo general: Frecuencia del control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash - 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.

Gráfico 12: Barra de control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash - 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente.



Fuente: Tabla 11

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 11 y la ilustración 12 se puede decir que 13 socios que representan el 43.33 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, seguido de 17 socios que representan el 56.67 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que 0 socios que representan el 00.00 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información.

Respecto a la prueba de hipótesis se tiene que a partir de los resultados expuesto se comprueba la hipótesis afirmando que el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control, es deficiente, por ser el nivel con más alto porcentaje obtenido.

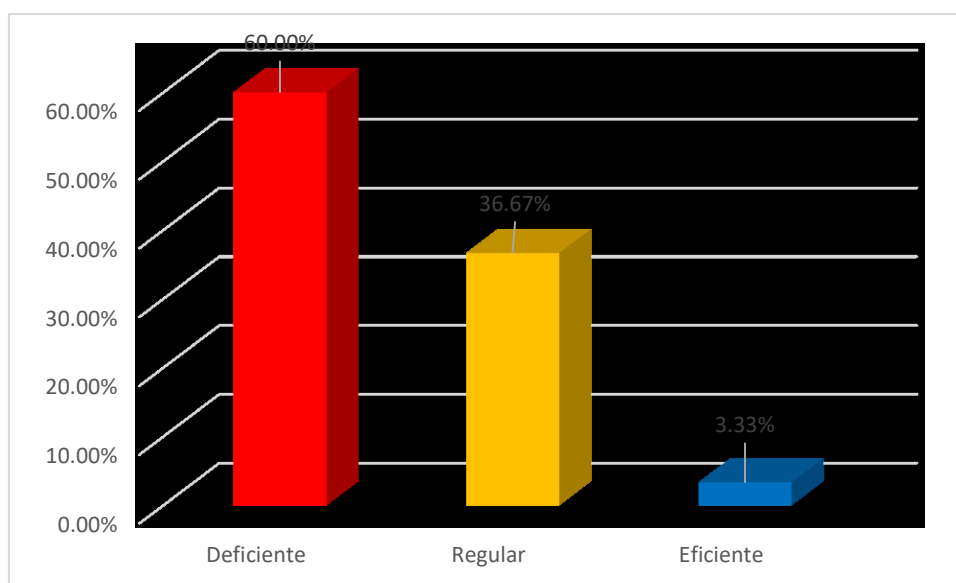
Tabla 12:

Resultado para el primer objetivo específico: Describir la gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.

Nivel	fi	%
Deficiente	18	60,00
Regular	11	36,67
Eficiente	1	3,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de las encuestas

Gráfico 13: Barra de la gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 12 y la ilustración 13 se puede decir que 18 socios que representan el 60.00 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, seguido de 11 socios que representan el 36.67 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que 1 socio que representa el 3.33 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información.

Respecto a la prueba de hipótesis se tiene que a partir de los resultados expuesto se comprueba la hipótesis afirmando que la gestión de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control es deficiente, por ser el nivel con más alto porcentaje obtenido.

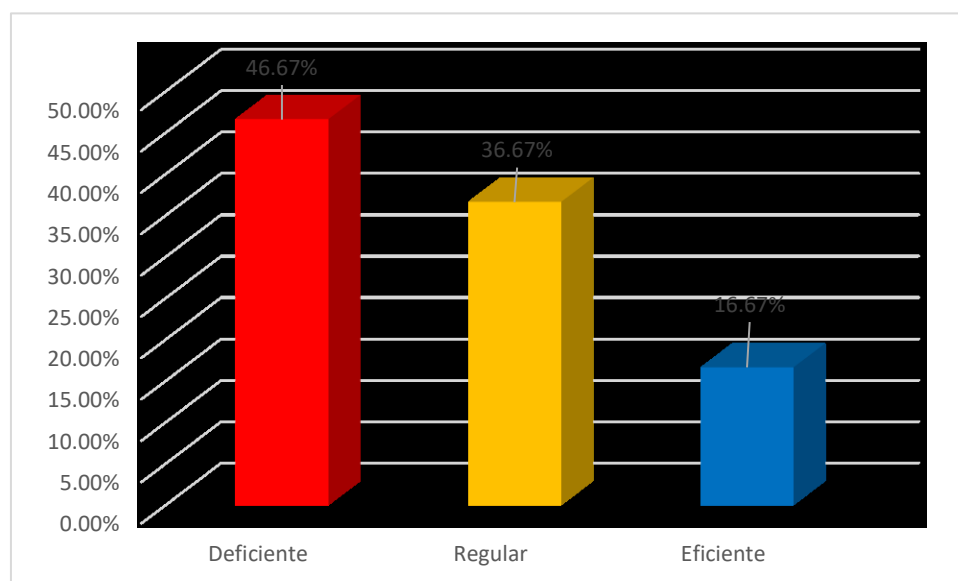
Tabla 13:

Resultado para el segundo objetivo específico: Describir el control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.

Nivel	fi	%
Deficiente	14	46,67
Regular	11	36,67
Eficiente	5	16,67
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de las encuestas

Gráfico 14: Barra de control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.



Fuente: Tabla 13

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 13 y la ilustración 14 se puede decir que 14 socios que representan el 46.67 % de la muestra considera que el control de información de la

municipalidad es deficiente, seguido de 11 socios que representan el 36.67 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que 5 socios que representan el 16.67 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información.

Respecto a la prueba de hipótesis se tiene que a partir de los resultados expuesto se comprueba la hipótesis afirmando que el control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control es deficiente, por ser el nivel con más alto porcentaje obtenido.

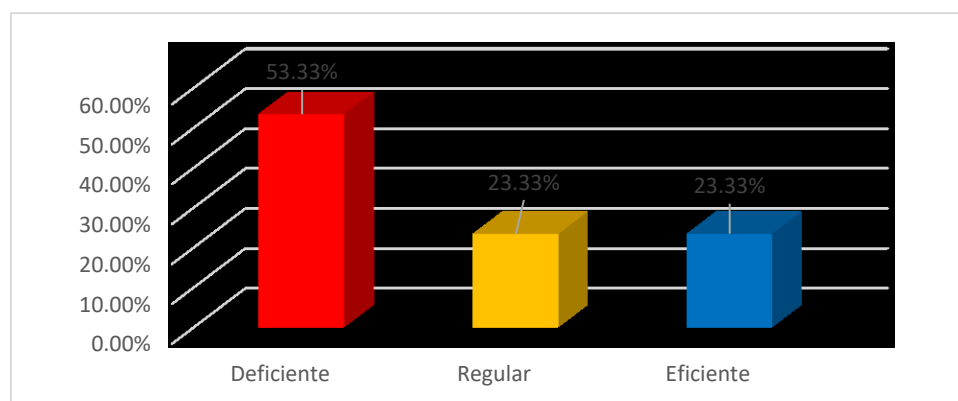
Tabla 14:

Resultado para el tercer objetivo específico: Describir la calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.

Nivel	f _i	%
Deficiente	16	53,33
Regular	7	23,33
Eficiente	7	23,33
Total	30	100,00

Fuente: Base de datos de las encuestas

Gráfico 15: Barra de calidad de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control.



Fuente: Tabla 14

Interpretación: A partir de los resultados expuestos en la tabla 14 y la ilustración 15 se puede decir que 16 socios que representan el 53.33 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidades es deficiente, seguido de 7 socios que representan el 23.33 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que 7 socios que representan el 23.33 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información.

Respecto a la prueba de hipótesis se tiene que a partir de los resultados expuesto se comprueba la hipótesis afirmando que el control de procesos de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2017, sin el uso de un diseño de gestión de control es deficiente, por ser el nivel con más alto porcentaje obtenido.

5.2 ANALISIS DEL RESULTADO

Según el objetivo general, Analizar el control de información de la municipalidad Distrital de chaccho de la Provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash; 2019, sin el uso de un diseño de gestión de control, los resultados obtenidos en la tabla 11 y la ilustración 12 se puede decir que 13 socios que representan el 43.33 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, seguido de 17 socios que representan el 56.67 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que 0 socios que representan el 00.00 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información. Estos resultados tienen similitud a los resultados encontrados en la investigación de Tapia V. En el año 2016, en su tesis titulada "Implementación de un sistema para la gestión de inventarios, ventas y estadística para el almacén universitario" Realizado en la Universidad del Pacifico, la investigación es de tipo descriptivo, este proyecto tenía como objetivo implementar un sistema de gestión de inventarios. Para el

desarrollo de la investigación, Tapia, empleó una población como muestra para poder sacar su análisis administrativo, docentes, estudiantes y administradora que todas las documentaciones a un total de una población de 1500 individuos. Así mismo utilizó la metodología RUP. gracias al software desarrollado se logró un mejor control de las actividades comerciales mediante la gestión de inventarios, ventas y estadísticas, los mismos que permiten a la Administradora del almacén tomar decisiones correctas en tiempos mínimos y brindar un mejor servicio a la comunidad Universitaria y Público en General. Por otro lado en autor Lerou P. En el año 2015, recomienda hacer un seguimiento anual de los datos ingresados al sistema, para verificar que los usuarios ingresen la totalidad de la información. Además recomienda implementar dentro del sistema la impresión de documentos, tales como boletas o guías, con lo cual permitiría un desligamiento del usuario, generando un mayor grado de certeza en las acciones.

1. Respecto a la primera dimensión de la gestión de la municipalidad, se observa en la tabla 12 y la ilustración 13 se puede decir que 18 socios que representan el 60.00 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, seguido de 11 socios que representan el 36.67 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que 1 socio que representa el 3.33 % de la muestra consideran una eficiente sobre difusión de información. Estos resultados tienen similitud a los resultados encontrados en la investigación de Belmont E. En el año 2015, realizo una investigación denominado "Implantación de un sistema de información para el control de un almacén de una empresa" este proyecto fue realizado en el Instituto Politécnico Nacional ubicado en el país de México, año 2015, mediante este proyecto se comprueba que con la Aplicación de una metodología en la implantación del sistema de información de control de almacén e inventarios disminuye el riesgo de que los usuarios no operan adecuadamente el sistema, y por lo tanto se obtendrá información confiable, oportuna y veraz.

2. Respecto a la segunda dimensión búsqueda de partidas, se observa en la tabla 13 y la ilustración 14 se puede decir que 14 socios que representan el 22.67 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, seguido de 11 socios que representan el 13.67 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que 5 socios que representan el 16.67 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información. Estos resultados tienen similitud a los resultados encontrados en la investigación de Enrique M y Muñoz s. 2016, en su tesis titulada “Implementación de un sistema de información utilizando tecnología web y basada en el enfoque de gestión de recursos empresariales”, concluyo que se redujo en 83.4% el tiempo de obtención de los reportes de solicitud de acta y consultas de información la cual posee una aceptación de satisfacción de uso SUS (Escala de Usabilidad del Sistema) de 87.5 y de eficiencia de 88.75 puntos en una escala de 0 a 100 según encuesta a los usuarios. Con estos resultados se afirma que un sistema automatizado puede reducir las gestiones y trámites que se realiza en la municipalidad, por otro lado, Soft A. (10) En el año 2015, menciona que la Metodología del Proceso Unificado de Desarrollo del Software usada para un correcto Análisis, Diseño y Desarrollo del proyecto nos permite conocer lo siguiente: Poder utilizar herramientas y tecnologías de punta para poder desarrollar el sistema de información para poder facilitar a todos sus trabajadores en conjunto de la empresa que podrán beneficiarse con el sistema. Los autores del proyecto que han realizado concluyen: Se pudo optar un sistema de información mediante este sistema la empresa para que no pueda surgir ningún inconveniente.
3. Respecto a la tercera dimensión búsqueda de partidas, se observa en la tabla 14 y la ilustración 15 se puede decir que 16 socios que representan el 53.33 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidades es deficiente, seguido de 7 socios que representan el 23.33 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último se tiene que

7 socios que representan el 23.33 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información. Estos resultados tienen similitud a los resultados encontrados en la investigación de Sifuentes M. En el año 2015, análisis, diseño e implementación de un sistema de información para una empresa, Según mi análisis de mi proyecto se concluyó satisfactoriamente todos los procesos de la construcción del sistema para la empresa, mediante el sistema podrán controlar la parte administrativa.

5.3.2. Propuesta de mejora

5.3.1. Descripción de la metodología de trabajo

A continuación, se describe el desarrollo de la metodología Rup utilizada en el Sistema de gestión y control de información para una municipalidad distrital de chaccho provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash, 2017.

5.3.1.1. Propósito de este documento

Brindar la información necesaria a las personas comprometidas en el desarrollo en el Sistema de gestión y control de información para una municipalidad distrital de chaccho provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash, 2017.

5.3.1.2. Alcance

La municipalidad está implicado en el desarrollo de un Sistema de gestión y control de información para una municipalidad distrital de chaccho provincia de Antonio Raimondi departamento de Ancash, 2017.

5.3.2. Requerimientos del sistema

5.3.2.1. Funcionales

Tabla 14 – Acceso al sistema

Identificación del requerimiento:	RF01
Nombre del Requerimiento:	Acceso al Sistema
Características:	Cuenta de acceso del usuario
Descripción del requerimiento:	Para realiza esta acción el usuario requiere una cuenta para ingresar al sistema.
Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05

	<ul style="list-style-type: none"> • RNF08
Prioridad del requerimiento:	
Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 – Menú principal

Identificación del requerimiento:	RF02
Nombre del Requerimiento:	Menú principal del sistema
Características:	Para realizar acciones a la necesidad del usuario
Descripción del requerimiento:	Para realizar acciones según la necesidad del usuario para realizar cualquier tipo de movimientos del municipio
Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05 • RNF08
Prioridad del requerimiento:	
Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16 - Registro de tramites

Identificación del requerimiento:	RF03
Nombre del Requerimiento:	Registro de Tramites
Características:	Datos del usuario
Descripción del requerimiento:	Para realiza esta acción el usuario registra los datos del cliente al sistema
Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05 • RNF08
Prioridad del requerimiento:	
Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17 - Consulta de expedientes

Identificación del requerimiento:	RF04
Nombre del Requerimiento:	Registro de expedientes
Características:	Datos del usuario
Descripción del requerimiento:	Para realiza esta acción el usuario registra datos del trámite según el requerimiento de la municipalidad

Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05 • RNF08
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18 – Registro nombre de instituciones

Identificación del requerimiento:	RF05
Nombre del Requerimiento:	Registro nombre de instituciones
Características:	Nombre de instituciones
Descripción del requerimiento:	Para realizar el registro del nombre de la instituciones públicas y privadas asociados con la municipalidad
Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05 • RNF08
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 – Búsqueda de tramite

Identificación del requerimiento:	RF06
Nombre del Requerimiento:	Búsqueda de datos del tramite
Características:	Búsqueda de datos
Descripción del requerimiento:	Para realizar la búsqueda de datos ingresados del trámite de la municipalidad
Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05 • RNF08
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20 – Búsqueda de expediente

Identificación del requerimiento:	RF07
Nombre del Requerimiento:	Búsqueda de datos del expediente

Características:	Búsqueda de datos
Descripción del requerimiento:	Para realizar la búsqueda de datos ingresados del expediente de la municipalidad
Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05 • RNF08
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21 – registro de informe

Identificación del requerimiento:	RF08
Nombre del Requerimiento:	Registro de informe
Características:	Registro de informe de trámites y expedientes
Descripción del requerimiento:	Para guardar los datos y los números ingresados de los expedientes y de los tramites
Requerimiento NO funcional:	<ul style="list-style-type: none"> • RNF01 • RNF02 • RNF05 • RNF08
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

5.3.2.2. No funcionales

Tabla 22 - Desempeño

Identificación del requerimiento:	RNF01
Nombre del Requerimiento:	Desempeño
Características:	Un indicador de la capacidad
Descripción del requerimiento:	Un indicador de la capacidad de respuesta de una aplicación para ejecutar una acción dentro de un intervalo de tiempo dado.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23 - Seguridad

Identificación del requerimiento:	RNF02
Nombre del Requerimiento:	Seguridad
Características:	Sistema protegido
Descripción del requerimiento:	Es la forma en que el sistema es protegido para evitar la pérdida o suministro de información de fuentes no autorizadas.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24 - Audibilidad

Identificación del requerimiento:	RNF03
Nombre del Requerimiento:	Audibilidad
Características:	Registrar, agrupar, reportar y evaluar
Descripción del requerimiento:	El proceso de registrar, agrupar, reportar y evaluar evidencias del flujo de los datos y del manejo para mantener la integridad de un sistema de información.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25 - Disponibilidad

Identificación del requerimiento:	RNF04
Nombre del Requerimiento:	Disponibilidad
Características:	Proporción del tiempo de sistema
Descripción del requerimiento:	Puede ser medido como un porcentaje del tiempo total en que el sistema no estuvo caído en un periodo predefinido, también puede verse afectada por errores del sistema, problemas de infraestructura.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26 - Confiabilidad

Identificación del requerimiento:	RNF05
Nombre del Requerimiento:	Confiabilidad
Características:	Confianza para el usuario
Descripción del requerimiento:	Hace referencia al nivel que el aplicativo ofrece al usuario sobre el hecho de que no fallará en la ejecución de su función.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 - Portabilidad

Identificación del requerimiento:	RNF06
Nombre del Requerimiento:	Portabilidad
Características:	Capacidad de aplicación
Descripción del requerimiento:	Es la capacidad de la aplicación para poder ejecutarse en diferentes plataformas tecnológicas.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Tabla 28 - Escalabilidad

Identificación del requerimiento:	RNF07
Nombre del Requerimiento:	Escalabilidad
Características:	Habilidad del sistema
Descripción del requerimiento:	Es la habilidad del sistema para que cuando se le aumente la carga en números de usuarios o cantidad de procesamiento no requiera crecer en recursos de hardware en igual proporción.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29 - Usabilidad

Identificación del requerimiento:	RNF08
Nombre del Requerimiento:	Usabilidad
Características:	Facilidad para utilizar
Descripción del requerimiento:	Es la facilidad con que las personas puedan utilizar una aplicación informática.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30 - Flexibilidad

Identificación del requerimiento:	RNF09
Nombre del Requerimiento:	Flexibilidad
Características:	Adaptarse a situaciones variables
Descripción del requerimiento:	Es la habilidad de un software para adaptarse a situaciones variables y para soportar cambios en políticas y reglas de negocio.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Fuente: Elaboración propia

5.3.2.3. Diagrama de caso de uso del sistema

Tabla 31 - Acceso al sistema

CASO DE USO	Acceso al Sistema
ACTORES	Usuario – Sistema
PROPUESTA	Acceso del usuario al sistema
RESUMEN	EL sistema valida datos del usuario para su acceso al sistema

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32 – Secuencia del acceso

ACTOR	SISTEMA
	1. Muestra la interfaz del sistema
2. Escoge el menú requerido	
	3. Registra los datos del cliente
	4. Muestra mensaje de confirmación

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16 - CU Accede al sistema

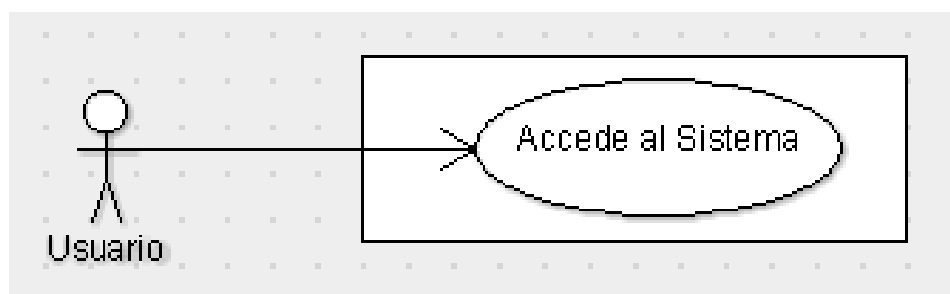


Tabla 33 - Secuencia de digitación de datos

ACTOR	SISTEMA
	1. Muestra la interfaz
2. Ingresa Datos	
	3. Valida los datos ingresados
	4. Muestra mensaje de confirmación
	5. Muestra interfaz del sistema

Tabla 34 - Secuencia de digitación de ventana principal

CASO DE USO	Ventana principal
ACTORES	Usuario – Sistema
PROPUESTA	Muestra la ventana principal del sistema
RESUMEN	El usuario escoge el menú requerido

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17 - CU Digitaliza Datos

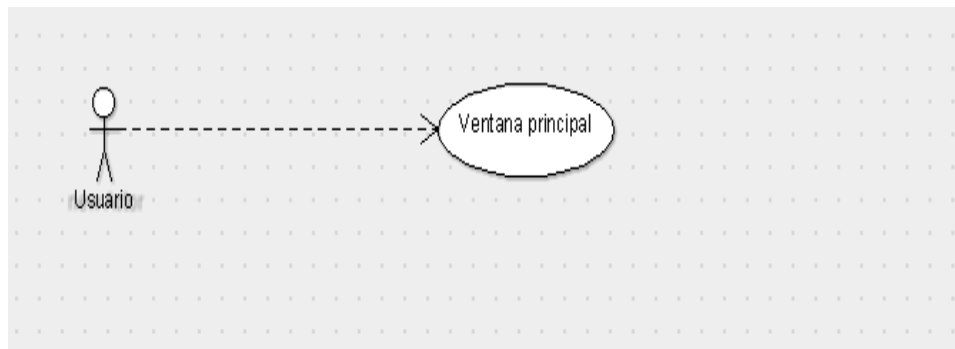


Tabla 35 - Registro de tramites

CASO DE USO	Registro de Tramites
ACTORES	Usuario – Sistema
PROPUESTA	Muestra las casillas de texto para ingresar los datos
RESUMEN	El usuario digita los datos del cliente

Tabla 36 - Secuencia de digitación de tramites

ACTOR	SISTEMA
	1. Muestra la interfaz del sistema
2. Ingresa los datos	
	3. Registra los datos del cliente
	4. Muestra mensaje de confirmación

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18 - CU Digitalización de tramites



Tabla 37 - Registro de expediente

CASO DE USO	Registrar Expediente
ACTORES	Usuario – Sistema
PROPUESTA	Muestra las casillas de texto para ingresar número de expediente
RESUMEN	El usuario digita el número de expediente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38 - Secuencia de digitación de expediente

ACTOR	SISTEMA
	1. Muestra la interfaz del sistema
2. Ingresa número de expediente	
	3. Guarda número de expediente
	4. Muestra mensaje de confirmación

Gráfico 19 - CU Digitaliza Expediente

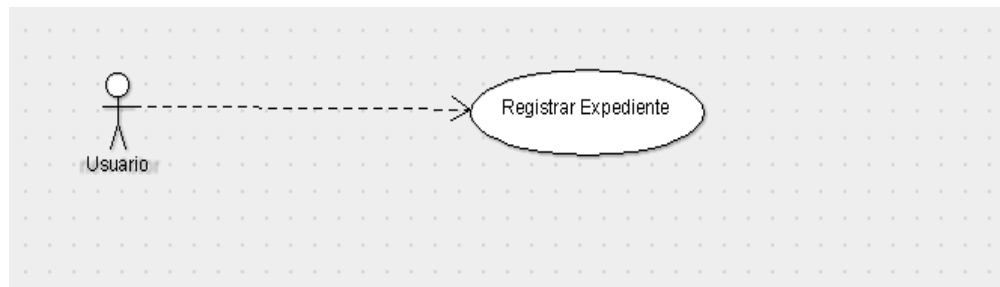


Tabla 39 - Registro nombre de instituciones

CASO DE USO	Registrar Tipo de institución
ACTORES	Usuario – Sistema
PROPUESTA	Muestra las casillas de texto para escoger tipo de institución
RESUMEN	El usuario escoge tipo de institución

Fuente: Elaboración propia

Tabla 40 - Secuencia de registro nombre de instituciones

ACTOR	SISTEMA
	1. Muestra la interfaz del sistema
2. Ingresa nombre y tipo de institución	
	3. Guarda el tipo de institución

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20 - CU digitaliza datos, de las instituciones

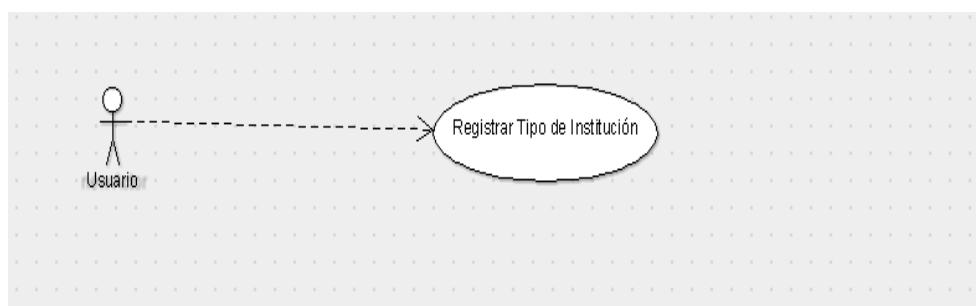


Tabla 41 - Registro de tramites

CASO DE USO	Registrar Tipo de Tramite
	Usuario – Sistema
PROPUESTA	Muestra las casillas de texto para registrar tipo de tramite
RESUMEN	El usuario registra tramite

Fuente: Elaboración propia

Tabla 421 - Secuencia de registro de tramites

ACTOR	SISTEMA
	1. Muestra la interfaz del sistema
2. Ingresa nombre de tramite	

	3. Guarda el tipo de tramite

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21 - CU Digitaliza tramites

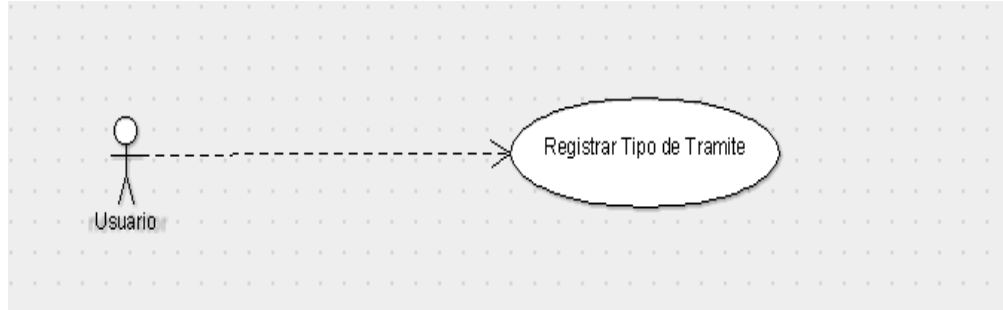


Tabla 43 - Registro de informes

CASO DE USO	Consultar personas registradas
	Usuario – Sistema
PROPUESTA	Muestra las casillas de texto para consultar con sus datos personales
RESUMEN	El usuario registra sus datos

Tabla 44 - Secuencia de registro de datos ingresados del informe

ACTOR	SISTEMA
	1. Muestra la interfaz del sistema
2. Registra sus datos	
	3. Busca los datos ingresados
	4. Muestra mensaje de confirmación

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22 - CU digitaliza datos, registro de informe

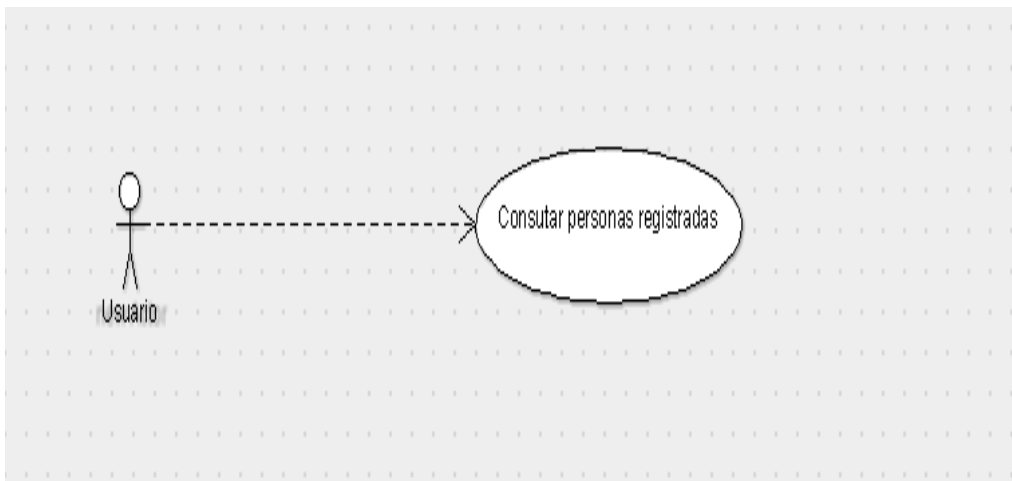
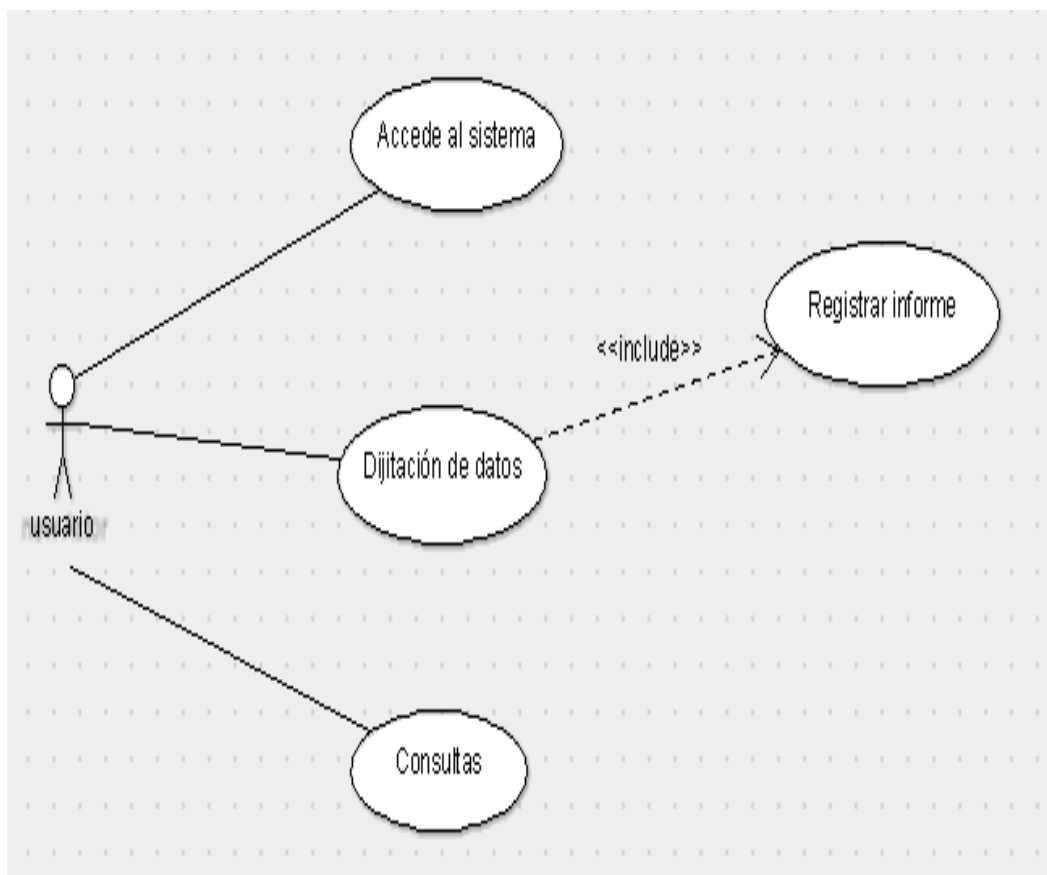


Diagrama de caso de uso del sistema

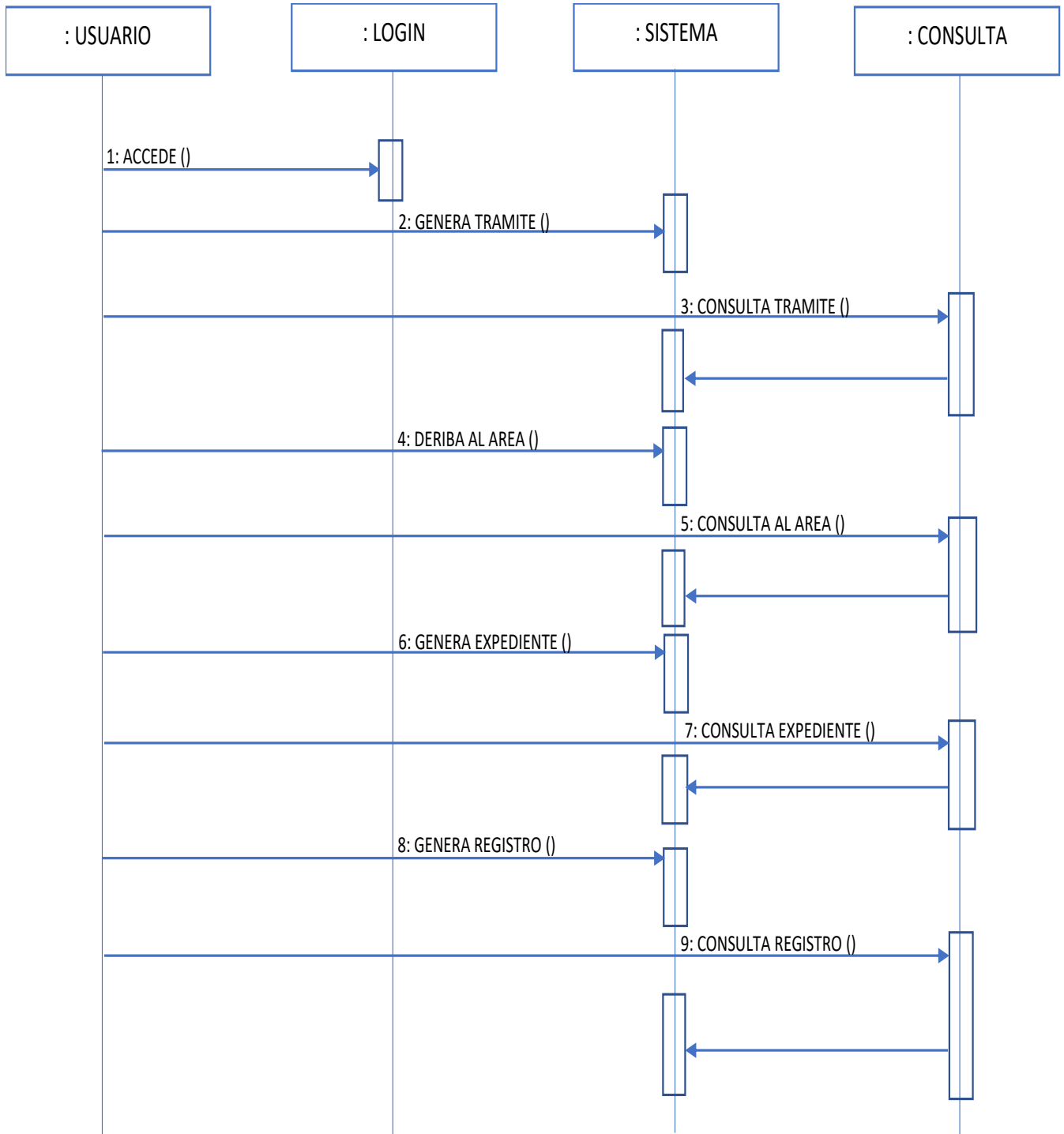
Gráfico 23 - DCU del sistema



Fuente: Elaboración propia

Diagrama de secuencia

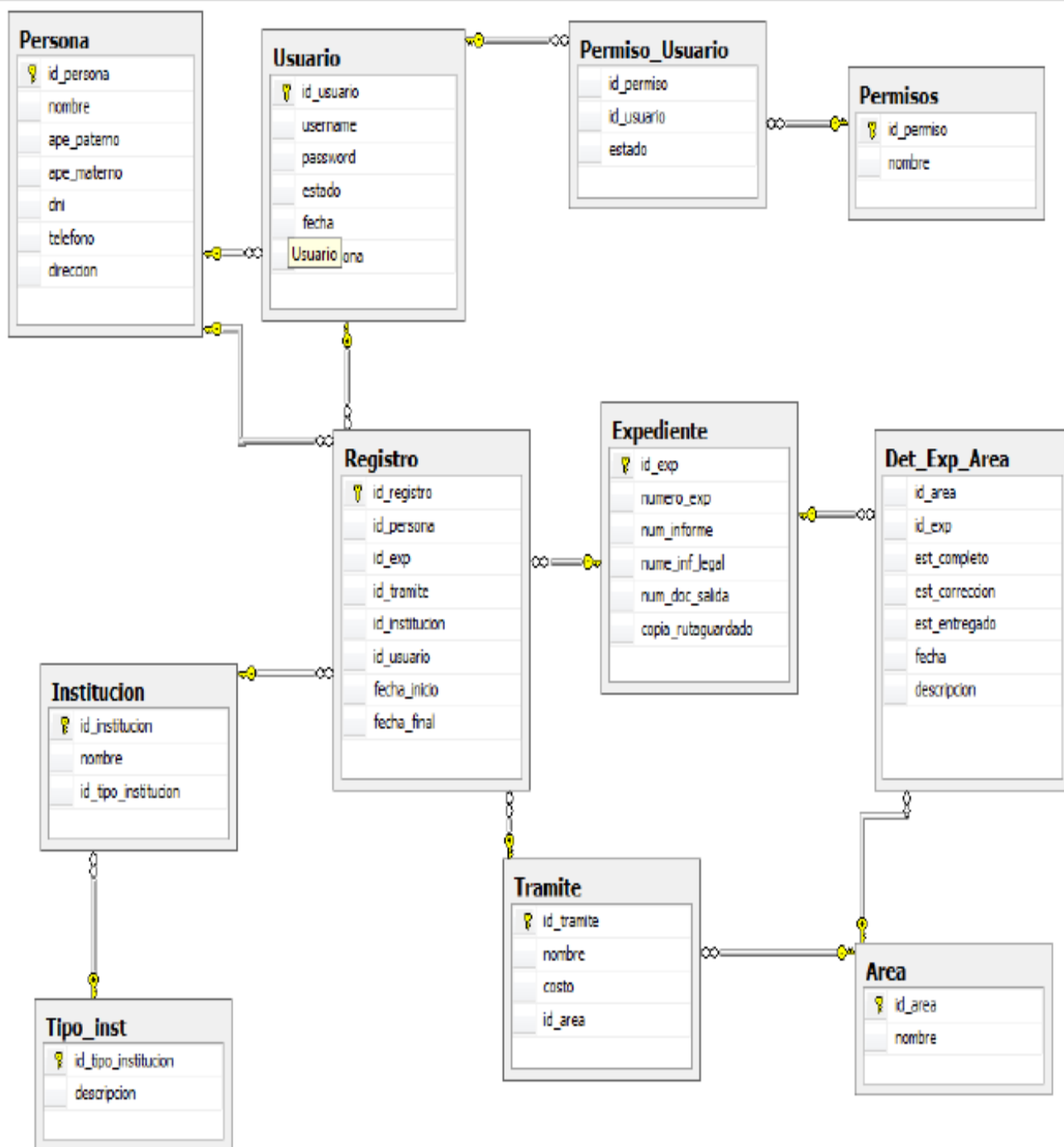
Ilustración 24 - Diagrama de secuencia



Fuente: Elaboración propia

5.3.2.4. Modelo de la base de datos

Gráfico 25 - Modelo de la base de datos



Fuente: Elaboración propia

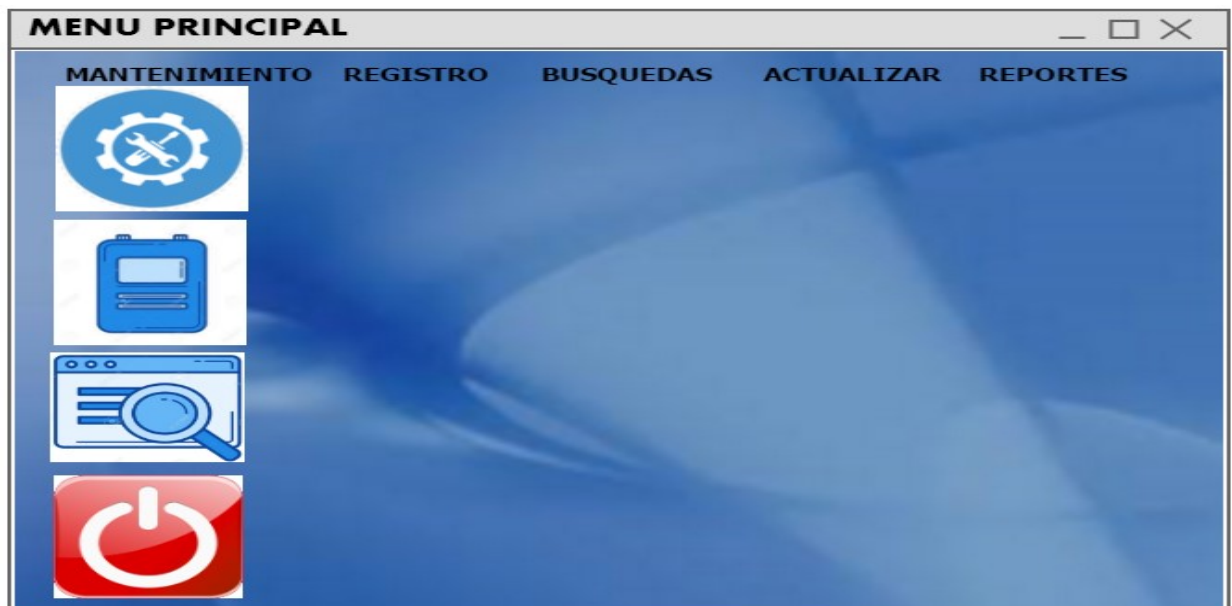
GUI del sistema

Gráfico 26 - GUI Acceso al sistema



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 27 - GUI Menú principal



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 28 - GUI Registro de tramites

The screenshot shows a web application window titled "REGISTROS". The main heading is "REGISTRO DE TRAMITES". The form is organized into several sections:

- CLIENTE:** Includes input fields for "Nombre", "A. Paterno", "A. Materno", and "D.N.I.", each with a red checkmark icon to its right.
- EXPEDIENTE:** Includes an input field for "Nº Expediente" with a red checkmark icon to its right.
- AREA Y TRAMITE:** Includes a dropdown menu for "Derivado a" (set to "Obras") and another dropdown for "Tramite", both with red checkmark icons to their right.
- USUARIO:** Includes an input field for "Usuario" containing the text "Mayquei".
- RANGO DE TRAMITE:** Includes two date dropdown menus: "Fecha Ingreso" (set to "28/06/2019") and "Fecha Salida" (set to "28/06/2019").

At the bottom of the form are three buttons: "NUEVO" (black), "GUARDAR" (blue), and "SALIR" (red).

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 29 - GUI Registro de Expedientes

The screenshot shows a web application window titled "Expediente". The main heading is "Registrar Expediente". The form includes:

- A text input field for "Numero Expediente" containing the value "456".
- Four buttons: "Registrar" (black), "Guardar" (blue), "Limpiar" (red), and "Agregar" (grey).
- A large empty white rectangular area at the bottom of the form.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 30 - GUI Registro de Instituciones

Institución

INSTITUCIONES

nombre

Tipo de Institución

Guardar **Limpiar** **Salir** **Editar**

Agregar

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 31 - GUI Registro de tramite

Tramite

TRAMITE

nombre

costo

Guardar **Nuevo** **Salir**

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 32 - GUI Consulta de personas registrados

Consultapersonas

CONSULTA DE PERSONAS

Buscar por:

N° de DNI

Nombre y Apellidos

Buscar

Agregar

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 33 - GUI Registro de personas

Personas

PERSONAS

Nombre

Ape. Paterno

Ape. Materno

D.N.I

Telefono

Dirección

Nuevo

Guardar

Salir

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 34 - GUI Búsqueda de expedientes

Busquedaexp

BUSQUEDA DE EXPEDIENTE

Buscar por:

Nº de DNI

Nombre y Apellidos

Buscar

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 35 - GUI Búsqueda de tramites

Busquedatramite

BUSQUEDA DE TRAMITE

Buscar por:

Nº De Expedinte

Buscar

AREA	EXPEDIENTE	CLIENTE	TRAMITE	FECHA DE ENTREGA
------	------------	---------	---------	------------------

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 36 - GUI Derivaciones del municipio

Busquedatramite

DERIVACIONES

Buscar por:

Nº Expediente Tramite **Agregar**

Completo
Entregado
Corrección

RUTA DEL INFORME

Agregar Informe **Agregar**

Descripción

Fecha **Usuario**

Nuevo **Guardar** **Salir**

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 37 - GUI Registro de informes

Informes

REGISTRAR INFORME

EXPEDIENTE Y TRAMITE

Nº Expediente Tramite

Nº Informe Tramite

PC usuario Usuario

Guardar ruta informe

PC usuario: **Agregar**

Nuevo **Guardar** **Salir**

Fuente: Elaboración Propia

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que el 43.33 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, el 56.67 % de la muestra consideran que es regular el 00.00 % de la muestra consideran una eficiente difusión de información.

1. Se determinó que el 60.00 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, el 36.67 % de la muestra consideran que es regular, mientras que el 3.33 % de la muestra consideran una eficiente sobre difusión de información., para ello es importante el uso del software para agilizar los procesos de las gestiones.
2. Se determinó 22.67 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, el 13.67 % de la muestra consideran que es regular control de información de la municipalidad, mientras que el 16.67 % de la población encuestada una eficiente.
3. el determino que el 53.33 % de la muestra considera que el control de información de la municipalidad es deficiente, el 23.33 % de la muestra consideran que es regular el control de información de la municipalidad y por último, mientras que el 23.33 % de la muestra consideran una eficiente.

Recomendaciones

1. Se recomienda realizar el seguimiento por parte de la alta gerencia, el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad enfocado a procesos, para de esta forma garantizar el buen funcionamiento del sistema.
2. Se debería de realizar alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para proporcionar una constante capacitación al personal que pertenece a la unidad y de esta forma mantener capacitado al personal con las habilidades acordes a sus funciones de cada personal.
3. Reuniones periódicas con todos los integrantes de la municipalidad dentro de cada una de las aéreas, para así realizar propuestas.
4. Solicitar un sistema de información y gestiones para el municipio para realizar trámites más ágiles que faciliten el proceso de registro.

Referencias bibliográficas

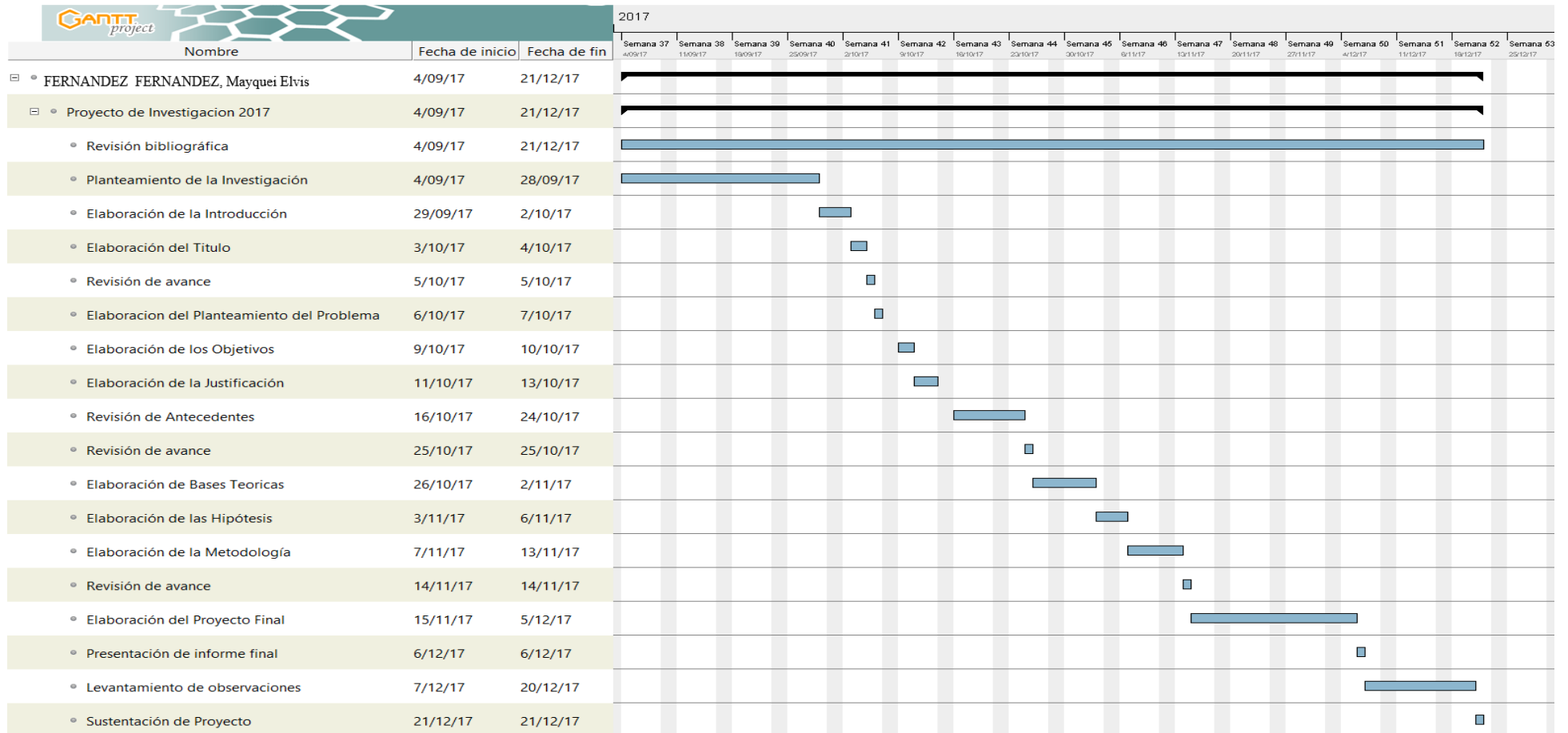
1. Valdez G. Procesos de gestiones. México: Universidad de las Américas Puebla; 2011.
2. Calo Pallo WP, Ortiz Iza C. Sistema de gestión de ventas para el centro de servicios informáticos "La Biblioteca". Tesis Titulación. Cuba: Universidad Técnica de Cotopaxi, Departamento de Informática; 2012.
3. Viteri Tapia KB. Desarrollo e implementación de un sistema para la gestión de inventarios, ventas y estadística para el almacén universitario de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador: Universidad de Cotopaxi, Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; 2013.
4. Lerou Godas PA. Sistema para control de información, venta y generación de datos comerciales de restaurante. Tesis Titulación. Chile: Universidad Austral de Chile, Departamento de Informática; 2011.
5. Belmont Vicente E. Evaluación de la implantación de un sistema de información. Tesis de maestría. México: Instituto Politécnico Nacional, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación; 2014 Abril.
6. Rodríguez Torres JE. Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para una tienda de ropa con enfoque al segmento juvenil. Tesis de Titulación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Departamento de Informática; 2013.
7. Benites Timaná A. Análisis, desarrollo e implementación de un sistema de punto de información y gestiones. Tesis de Titulación. Piura: Universidad Nacional de Piura, Departamento de Informática; 2011.
8. Musayon Diaz E, Vasque Regalado W. Implementación de un sistema de información utilizando tecnología web y basado en el enfoque de gestión de recursos empresariales aplicado al proceso de comercialización para la empresa MBN Exportaciones S.R.L. & CIA de la ciudad de Lambayeque. Tesis de Titulación. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, Departamento de Informática; 2011.
9. Cabello Calero FR. Implementación del Sistema de Información para Administrar y las Gestiones CHEVRONLUBRICANTS S.A.C. Tesis de Titulación. Lima: Universidad San Martín, Departamento de Informática; 2012.

10. Implementación de un sistema para el control de Gestiones empresa Contreras S. A. C. Tesis de Titulación. Chimbote: Instituto Superior Bitec, Departamento de Informática; 2015.
11. C. L. Sistema para tener un mayor control en la parte administrativa mejorar el control de un empresa. Tesis de Titulación. Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Informática; 2013.
12. . Asencio Martínez E. Sistema de información de venta e pasajes de la empresa interprovincial Chavin Express E. I. R. L - Huaraz. Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Informática; 2008.
13. Sanchez R. , Jiménez J.. Implementación de una aplicación web para la mejora de la eficiencia de los procesos de gestiones Servimotors S. A. Tesis de Titulación. Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Informática; 20014.
14. García E. Empresa y sus Clasificaciones. Documentos Google. 2013 Octubre; 1.
15. . Hernandez Rodríguez S. Introducción a la administración México.
16. Quintero Molina C. Rol de los Sistemas de Información en la actualidad. Academia Edu. 2013 Junio.
17. Wikipedia la Enciclopedia Libre. PostgreSQL. [Online].; 2017 [cited 2017 Noviembre 30. Available from: <https://es.wikipedia.org/wiki/PostgreSQL>.
18. Antón Dorantes C. Qué es PostgreSQL y cuáles son sus ventajas. [Online].; 2015 [cited 2017 Noviembre 30. Available from: <https://platzi.com/blog/que-es-postgresql/>.
19. Vázquez. Ventajas y desventajas de PostgreSQL. [Online].; 2012 [cited 2017 Noviembre 30. Available from: <http://empresayeconomia.republica.com/aplicaciones-para-empresas/ventajas-y-desventajas-de-postgresql.html>.
20. Castro Leal , Echevarria Cataño O, Giraldo Barrera V. Las Tecnologías de Información y de Comunicación. Armenia: Universidad del Quindío; 2012.
21. Villa Gutiérrez MA. Sistema para el control de gestión e información de ventas e inventarios de la Empresa Antiguo Arte Europeo S. A de C. V. Tesis de Titulación. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Departamento de Informática; 2011.

22. Wong Portillo L, Torres Sánchez F. Mejorando las debilidades de RUP para la gestión de proyectos. Revista de Investigación de Sistemas e Informática. 2010 Julio.
23. Oracle. NetBeans.org. [Online].; 2014 [cited 2014 Septiembre].
24. S. M. Importancia y Definición de Investigación Documental. Geiuma-Oax. 2002 Septiembre.
25. Galán Amador M. ManuelGalan.BlogSpot. [Online].; 2011 [cited 2015 Julio]
26. Tamayo Tamayo M. La Investigación. Aprender a Investigar. 2013 Febrero.
27. Hernández Sampieri, Roberto; et al. Metodología de la Investigación. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001.

Anexos

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

TITULO: Sistema de gestión y control de información para una municipalidad
Distrital de chaccho Provincia de Antonio Raimondi Departamento
de Ancash – 2017.

INVERSIÓN: S/.4130.00

FINANCIAMIENTO: Recursos propios

N°	Actividades	Cantidad	Costo unitario(S/)	Total
1.	Selección y coordinación con los responsables del		40.00	40.00
2.	Elaboración, aplicación y tabulación de encuestas	150	0.50	15.00
3.	Diagnóstico, elaboración y presentación del proyecto	1	30.00	30.00
4.	Difusión del proyecto al personal del IST	100	0.10	50.00
5.	Registro de participantes y fotografías	1	5.00	5.00
6.	Ejecución de la investigación	1	400.00	400.00
7.	Pago de programador	1	800.00	800.00
8.	Servicios de Limpieza	1	10.00	10.00
9.	Desgaste de laptop y otros accesorios	1	500.00	500.00
10.	Elaboración de informes	1	300.00	300.00
11.	Evaluar resultados de informe	1	200.00	200.00
12.	Establecer conclusiones y recomendaciones	1	80.00	80.00
13.	Infraestructura y equipamiento	1	150.00	150.00
14.	Servicios (agua, luz, etc.)	1	250.00	250.00
15.	Servicio internet	1	120.00	120.00
16.	Otros gastos		100.00	100.00
TOTAL				4130.00

Fuente: Elaboración propia

ANEXO Nro. 3: CUESTRIONARIO

TITULO: Sistema de gestión y control de información para una municipalidad Distrital de chaccho Provincia de Antonio Raimondi Departamento de Ancash – 2017.

TESISTA: Fernandez Fernandez Mayquei Elvis.

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 que proporcione es de carácter confidencial y reservado; los resultados obtenidos serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre) según considere su alternativa, de acuerdo con el siguiente ejemplo:

N	Ítems	Opciones de respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	¿Se cumple el procedimiento de mejora continua de la calidad de servicios?					
2	¿La Gestión de la Municipalidad Distrital de Chaccho es el esperado?					
3	¿La información que recibe de la municipalidad despeja sus dudas e inquietudes?					
4	¿Cree que el sistema del control de información influye en el cumplimiento de los objetivos?					

5	¿Considera que las medidas correctivas en el Informe de Evaluación al sistema de control de información son viables para mejorar la gestión?					
6	¿La municipalidad cuenta con un sistema de gestión de control de información?					
7	¿Está conforme con la eficiencia del proceso de control de gestión de información?					
8	¿La información que recibe cumple con las expectativas de los usuarios?					
9	¿La funcionalidad del sistema de gestión y control de información, cumple con las necesidades de los usuarios?					
10	¿Cree que es correcto la forma como se generan los reportes o consultas que emite o proporciona el actual de trámite de gestiones?					

Fuente: Elaboración propia