



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
WEB PARA EL CONTROL DE ALMACÉN BASADO EN
BUENAS PRÁCTICAS ITIL PARA PROPONER
MEJORAS EN LA FARMACIA DHAGUIS - CAÑETE;
2019.**

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

AUTOR

BRAVO SALAZAR MAGALY MIRTHA

ORCID: 0000-0002-7155-1796

ASESOR

CORONADO ZULOETA OSWALDO GABIEL

ORCID: 0000-0002-0708-2286

CAÑETE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bravo Salazar, Magaly Mirtha

ORCID: 0000-0002-7155-1796

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

ASESOR

Coronado Zuloeta, Oswaldo Gabriel

ORCID: 0000-0002-0708-2286

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

JURADO

Sullón Chinga, Jennifer Denisse

ORCID: 0000-0003-4363-0590

Sernaqué Barrantes, Marleny

ORCID: 0000-0002-5483-4997

García Córdova, Edy Javier

ORCID: 0000-0001-5644-4776

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. SULLÓN CHINGA, JENIFER DENISSE

PRESIDENTE

MGTR. SERNAQUÉ BARRANTES, MARLENY

MIEMBRO

MGTR. GARCÍA CÓRDOVA, EDY JAVIER

MIEMBRO

MGTR. CORONADO ZULOETA, OSWALDO GABIEL

ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradezco a Dios porque me da la fortaleza para seguir adelante cada día a pesar de las dificultades que se me presenten. A mis padres por darme la vida, gracias a su apoyo moral y económico, porque fueron mis mayores promotores durante este proceso, a mis hermanos y familiares, quienes me motivaron positivamente, ya que cada motivación me ayudo a cumplir con cada meta propuesta. A la universidad, gracias por permitirme formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron los responsables de realizar su pequeño aporte. Así mismo agradezco a mis asesores, Ing. Oswaldo Gabiel Coronado Zuloeta, Ing. Ricardo More Reaño, por apoyarme al momento de realizar el trabajo de investigación bajo su dirección guiando mis ideas para poder lograr un buen resultado. Agradezco la farmacia Dhaguis de San Vicente de Cañete, por facilitarme información respecto a la empresa, al personal que me apoyo al momento de brindarme su tiempo para poder recolectar datos para el desarrollo de mi investigación.

Magaly Mirtha Bravo Salazar

DEDICATORIA

Este proyecto se la dedico a mis queridos padres las personas más importantes en mi vida, quienes incondicionalmente me dieron su apoyo, formándome con buenos valores, hábitos y virtudes; por sus consejos, paciencia y amor, porque todo lo que soy es gracias a ellos. A mis hermanos y familia que siempre estaban para apoyarme, por sus consejos y por los buenos momentos que pasamos juntos. A mi mejor amiga de la infancia quien me apoyo moralmente, por todas las experiencias compartidas, a mis compañeros de la universidad quienes compartieron su tiempo conmigo, por su amistad y por el apoyo que nos dimos mutuamente durante nuestra formación profesional.

Magaly Mirtha Bravo Salazar

RESUMEN

El presente trabajo ha sido desarrollado bajo la líneas de investigación, por tecnologías de información y comunicaciones de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo principal consistió en la Propuesta de Mejora del Diagnóstico del sistema de Información web para el control de almacén basado en buenas Practicas ITIL para proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS Cañete – Perú; 2019, para mejorar el servicio de atención y que permitió facilitar y mejorar un control de ventas del almacén y análisis de la realidad actual. El tipo de investigación es cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño de investigación es no experimental, y de corte transversal. Se trabajó con 3 dimensiones, de las cuales la dimensión 1; determino que el 70% de los trabajadores encuestados considero que NO sentirse satisfechos del funcionamiento actual en la farmacia, mientras que el 30% afirma que SI, la dimensión 2, se determinó que el 60% de los encuestados manifestó que, SI es necesario una mejora, mientras el 40% afirma que no, la dimensión 3, se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados manifestó que SI beneficiaria la propuesta, ya que el proceso actual es muy inseguro, lento y genera gastos para realizar registros de los productos por eso se concluye que existe la necesidad del diagnóstico de sistema de información Web del control de almacén con el fin de obtener seguridad de los productos y tener un mejor control.

Palabras clave: Control de almacén, ITIL, Propuesta, TICs.

ABSTRACT

This work has been developed under the lines of research, by information and communications technologies of the professional school of Systems Engineering of the Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Whose main objective consisted in the Proposal to Improve the Diagnosis of the web Information system for warehouse control based on good ITIL Practices to propose improvements in the DHAGUIS Cañete pharmacy - Peru; 2019, to improve the customer service and that allowed to facilitate and improve a warehouse sales control and analysis of the current reality. The type of research is quantitative, descriptive level and the research design is non-experimental and cross-sectional. We worked with 3 dimensions, of which dimension 1; determined that 70% of the surveyed workers consider that they are NOT satisfied with the current operation in the pharmacy, while 30% affirm that YES, dimension 2, it was determined that 60% of the respondents stated that, IF a improvement, while 40% affirm that no, dimension 3, it was determined that 100% of the workers surveyed stated that IF the proposal would benefit, since the current process is very insecure, slow and generates expenses to register the products That is why it is concluded that there is a need for the diagnosis of the Web information system of the warehouse control in order to obtain product safety and have better control.

Key words: Warehouse control, ITIL, proposal, TICs.

ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional	5
2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional	6
2.1.3. Antecedentes a Nivel Regional	7
2.2. Bases Teóricas de la investigación	9
2.2.1. Descripción de la Empresa.....	9

2.2.2. Información de la Farmacia DHAGUIS	9
2.2.3. Componentes de la información.....	11
2.2.4. Sistema de información.....	11
2.2.5. Actividades de un sistema de información.....	12
2.2.6. Ciclo de vida del sistema de información	14
2.2.7. Tipos de sistema de información.....	16
2.2.8. Base de datos.....	20
2.2.9. Lenguajes de programación	21
2.2.10. Web	22
2.2.11. Buenas prácticas ITIL	24
2.2.12. Mejora ITIL 3.....	26
2.2.13. Transición de Servicio.....	26
2.2.14. Modelo de madurez (CMMI)	27
2.2.15. ISO/IEC 20000.....	28
2.2.16. Guia para implementar ITIL	28
2.2.17. Concepto de diagnóstico	31
III. HIPOTESIS	33
IV. METODOLOGIA.....	34
4.1. Diseño de la Investigación.....	34

4.2. Universo y Muestra	35
4.3. Definición y Operacionalización de las Variables	37
4.4. Técnicas de Instrumentos de recolección de Datos	39
V. RESULTADOS.....	45
5.1. Resultados de encuesta.....	45
5.1.1. Dimensión 1: Nivel de Satisfacción del sistema actual.....	45
5.1.2. Dimensión 2: Nivel de conocimiento al manejo de las TICs	50
5.1.3. Dimensión 3: Nivel de propuesta de mejora	55
5.1.2. Análisis de Resultados.....	67
5.2. Propuesta de Mejora.....	68
VI. CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	82
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	83
ANEXO 2: CRONOGRAMA DE PRESUPUESTO.....	84
ANEXO 3: ENCUESTAS DE LA FARMACIA DHAGUIS	87
ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las Variables.....	37
Tabla 2: Matriz de Consistencia	41
Tabla 3: Necesidad de un sistema web	45
Tabla 4: Control de almacén	46
Tabla 5: Método que se usa actualmente	47
Tabla 6: Registro de productos	48
Tabla 7: Tiempo de inventario.....	49
Tabla 8: Conocimiento de un sistema web	50
Tabla 9: Manejo de un sistema web.....	51
Tabla 10: Experiencia con un sistema web.....	52
Tabla 11: Manejo de sistema web básico	53
Tabla 12: Conocimiento sobre las TICs.	54
Tabla 13: Mejora de control de productos	55
Tabla 14: Mejora a nivel global.....	56
Tabla 15: Optimizar el proceso.....	57
Tabla 16: Mejora de tiempo de espera.....	58
Tabla 17: Reducir los costos de materiales.....	59
Tabla 18: Resumen de la primera dimensión	60

Tabla 19: Resumen de la segunda dimensión.....	62
Tabla 20: Resumen de la tercera dimensión	64
Tabla 21:Resumen General de dimensiones	65
Tabla 22: Cronograma de Actividades	83
Tabla 23: Cronograma de Presupuesto	84
Tabla 24: Cuestionario.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 :Ubicación Geográfica de la Farmacia DHAGUIS	10
Gráfico 2: Organigrama jerárquico de la Farmacia DHAGUIS	11
Gráfico 3: Sistemas de información.....	13
Gráfico 4 :Resumen de Dimensión N°01	61
Gráfico 5: Resumen de dimensión N°02	63
Gráfico: 6: Resumen General de Dimensiones	66
Gráfico: 7:Ventajas de ITIL.....	69
Gráfico: 8 Procesos del control de almacén vista de forma general	70
Gráfico 9: Análisis de Propuesta	71
Gráfico 10: Propuesta de Implementación.....	72
Gráfico 11: Diagrama de fase del proceso de transición del servicio para la farmacia Dhaguis	73

I. INTRODUCCIÓN

Hablar de sistema Web hoy es hablar de las nuevas evoluciones de diferentes programas en la web , Según Censo (1) ,es de mayor ayuda en la migraciones los sistemas web y de vital importancia en el mundo, ya que gracias a ello se facilitara las migraciones de aplicaciones en la vida cotidiana, fue evolucionando en la dinámica, revolucionar y en un constante evolución de mayor versiones superando a las antiguas, es determinado de analizar que también es usada por auto uso y propuesta de aplicación web (1).

La investigación se realizó en la farmacia DHAGUIS, cuyos los procesos de compra y venta, afecta su forma de trabajo actualmente, ya que no cuenta con sistema web hoy en día, de los cuales sus procesos de manera física tardando, ya que son de manera manual utilizando un cuaderno para notar las entradas y salidas de los productos, afectando la seguridad y control de los datos e información ya que se pueden extraviar o alterarse. Por la problemática antes planteada, he propuesto el enunciado del problema: ¿Cómo el Diagnóstico del Sistema de Información web de Control de Almacén Basado en Buenas Prácticas ITIL, ayuda a proponer mejoras en la administración de entrada y salida de productos en la farmacia DHAGUIS.

Con el propósito de esta solución se planteó el siguiente objetivo general:

Elaborar el diagnóstico del Sistema de Información web de Control de Almacén Basado en Buenas Prácticas ITIL, ayuda a proponer mejoras en la administración de entrada y salida de productos en la farmacia DHAGUIS.

En la claridad de ello y con el fin de alcanzar el objetivo general se establece los objetivos específicos siguientes:

1. Analizar la situación actual.
2. Determinar el nivel de satisfacción respecto al método actual.
3. Determinar el nivel de conocimiento de las TIC.

4. Determinar el nivel de aceptación respecto a la propuesta de mejora.
5. Proponer una guía de buenas prácticas basadas en ITIL.

El presente trabajo de investigación tiene justificación en el aspecto académico, operativo, económico, tecnológico e institucional, para la justificación académica, se aplicará los conocimientos que se han adquirido a lo largo de la información académica en la Universidad Católica los Ángeles, y esto servirá como una base para dar solución a los problemas.

En la justificación operativa tiene como propuesta el diagnóstico del sistema de información web para el control de almacén hará que la atención sea más rápida ya que el control se hará por el nombre y también por código; así también la mejora de atención al cliente en la farmacia DHAGUIS se mejorará notablemente. El personal de admisión se le debe de informar sobre la implementación y darles a conocer el motivo principal.

Justificación económica en la farmacia DHAGUIS se obtendrá la información más estructurada reduciendo los tiempos de entrada, salida de los productos y mejor control de almacén y respuesta en la generación de reportes y los gastos o costos operaciones.

Justificación tecnológica permitirá utilizar herramientas tecnológicas relacionadas con las tecnologías de la información y comunicaciones TIC, de beneficio para la farmacia DHAGUIS y solucionará la problemática encontrada obteniendo información organizada y oportuna.

En la justificación institucional, se requiere hacer un diagnóstico del sistema de información web para el control de almacén basado en buenas prácticas ITIL para proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS con fin de tener información organizada y confiable para la buena toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de la farmacia.

La metodología del trabajo de investigación será de un enfoque cuantitativo. Asimismo, el tipo de trabajo de investigación es descriptiva. El diseño será no experimental y de corte transversal.

Los resultados obtenidos en la dimensión 1: Se determinó que el 70% de los trabajadores encuestados considero que NO sentirse satisfechos del funcionamiento actual en la farmacia, mientras que el 30% afirma que SI, la dimensión 2, se determinó que el 60% de los trabajadores encuestados manifestó que, SI es necesario una mejora, mientras el 40% afirma que no, la dimensión 3, se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados manifestó que SI beneficiaria la propuesta, debido al proceso actual es muy inseguro para realizar registros de los productos por eso se concluye que existe la necesidad del diagnóstico de sistema de información Web para el control de almacén.

De acuerdo a los resultados obtenidos del trabajo de investigación, se concluye que si hay insatisfacción de los encuestados con respecto al sistema actual y a la vez un alto nivel de necesidad de realizar una propuesta de mejora, del sistema de información web del control de almacén, que se encargue del control de los productos en el almacén en la farmacia, teniendo como fin un mayor control de los productos. Este análisis corresponde a la hipótesis se determina que la hipótesis formulada es aceptada.

Los objetivos específicos se concluyeron:

1. Se logró examinar la circunstancia del sistema actual que se recopiló la información para realizar dicha investigación, a través del instrumento de compilación donde pudimos investigar con observación de la necesidad del diagnóstico del sistema web de control de almacén.
2. Se determinó el nivel de satisfacción del método actual en la farmacia visto que mediante el diagnóstico del sistema podemos poseer una proyección de

las funciones que se realizara y no se realizara en el sistema incluso verosimilitud del mismo.

3. Se logro el objetivo de esquematizar los procesos que se realizan en la farmacia DHAGUIS. Dado mediante que el modelado donde podemos darnos cuenta de los procesos que este se realizara.

II.REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional

Bonilla (2) en su tesis, Planeación de Auditoría Específica a la Mejora de los Procesos de Control Implementados por el Gobierno Corporativo al Área de Inventarios de las Entidades dedicadas a la Distribución de Productos Farmacéuticos del Área Metropolitana de San Salvador en el año 2017- El Salvador Centro América, en la investigación tiene como objetivo dirigir y efectuar una aplicación en enfoque de una gestión de riesgos de la zona de inventario de las farmacias, la metodología tuvo como enfoque cualitativo del método hipotético deductivo, ya que se pudo usar la investigación bibliográfica, los resultados que se obtuvieron fue que las farmacias tienen un factor de control decadente en su sistema de control por eso la implementación será de gran ayuda.

Araya Nájera (3) en el proyecto titulado, Plan para la gestión de productos de tecnologías de información y comunicación (TIC) elaborados por los estudiantes de la carrera de bachillerato en informática empresarial para el recinto de Turrialba en el año 2019 - Costa Rica Universidad de Costa Rica, la investigación tiene como objetivo diseñar un plan para la gestión de productos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permita la optimización de sus recursos, la metodología fue de tipo descriptivo y correlacional, diseño de investigación fuentes de información y las técnicas e instrumentos, los resultados que se obtuvieron fue que el registro de los productos tecnológicos desarrollados en el Recinto se considera importante tanto para administrativos como docentes.

González (4) ,en su trabajo de grado titulada, Productividad de las Organizaciones basada en Sistemas de Gestión de Información (SGI) en el

entorno Colombiano en el año 2015-Bogota de la Escuela colombiana de Ingeniería Julio Garavito, este proyecto tiene como objetivo ayudar en la organización colombiana para que se ejecute las acciones y permitir el fortalecimiento en la organización su metodología es cuantitativa, cualitativa y eficaz que puede transferir experiencias y una mayor productividad en el ámbito organizacional y proponer mejoras en el entorno, puede ser adaptada para empresas de mayor magnitud de forma sencilla con instrumentos, ya que puede desarrollar estrategias y permitirá solucionar esos desatinos identificadas la propuesta tuvo como resultado la implementación de organizaciones que permitirá investigar su productividad con el sistema de gestión resultados de la escuela colombiana que cuente una amplia y exitosa organización.

2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional

Vargas(5) en su tesis titulada , Aplicación web para la mejora de la gestión de servicios de soporte técnico de la empresa Roxfarma en el año 2017- Lima, en la universidad Peruana de las Américas tiene como objetivo proponer una mejora de gestión de servicios de soporte técnico para tener una mejor calidad de atención de los usuarios, la investigación es de método analítica descriptiva y correlacional, diseño es no experimental la implementación de la aplicación web de la mejora y gestión de soporte en la empresa Roxfarma S.A y el método analítico como población se tomó una muestra a los trabajadores de la empresa se usó como instrumento los cuestionarios del grupo y la muestra tiene como finalidad la facilidad del servicio del soporte técnico de los trabajadores y mejorar la productividad y eficiencia, la investigación tuvo como resultado en la implementación de aplicación web en la empresa y será encargado el área el administrador de infraestructura y será utilizada por la empresa para que tenga una buena atención de soporte técnico a los usuarios que tendrá mayor calidad eficaz.

Pachao (6) en su tesis titulada , Implementación de Buenas Prácticas, basada en ITIL, para mejorar el proceso de Gestión de Incidencias en la Empresa Tecsup en el año 2017 - Lima , en la Universidad Autónoma del Perú tuvo como objetivo implementar buenas prácticas basadas en ITIL para progresar el proceso de Gestión de percusiones en la empresa porque son notables las quejas de los alumnos y docentes que trabajan en la empresa, permitirá así con mayor rapidez las repercusiones y tendrán el alcance de usarlos en el momento y lugar, ya que se extraerá información en la base de datos del antiguo sistema y se mostrara a través de Open Source que se va instaurar para la implementación, se usó buenas prácticas ITIL ya que eficaz para la gestión de las TI su metodología es de tipo aplicada y nivel explicativa, concluyó en la implementación satisfactoria y los resultados fueron que el 92% mejoro la solución eficaz.

Rodríguez(7) en su tesis titulada, Desarrollo de un Sistema Web para el proceso de Gestión de incidencias en la Empresa Inversiones Tobal s.a.c. - Boticas Inkasalud en el año 2015-Lima, en la universidad Autónoma del Perú tuvo como objetivo propone un sistema web para el proceso de Gestión de Incidencias en la empresa Inversiones Tobal S.A.C acelerar en la recepción, registro, solución y las repercusiones usando la metodología RUD nivel descriptivo y correlacional permitiendo una mejorada visión y teniendo como resultado que el sistema Web beneficio a la empresa de Inversiones en el control de la gestión de incidencias por que tuvieron una mayor comunicación con los usuarios y tuvo mayor complacencias en dar una oportuna solución adecuada.

2.1.3. Antecedentes a Nivel Regional

Chávez (8) en su tesis titulada, Modelo de gestión de incidencias aplicando ITIL v3 para mejorar la calidad del servicio de TI en la red asistencial en el año 2018-Lambayeque, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo tiene como objetivo del diseño de un modelo de incidencia en la red existencial aplicando con la metodología de procesos TI , tipo cualitativo diseño no experimental donde se

analizara el proceso actual para encontrar las debilidades y oportunidades para desarrollar una buena gestión en las buenas utilizando las buenas Prácticas ITIL ,se concluyó teniendo como resultado en la implementación que lograra la mejor atención y que no haya tiempo de espera en los usuarios.

Paz (9) en su tesis titulada, Sistema de información web service desk para la empresa almacenes populares s.r.l. basado en web semántica en el año 2015- Trujillo, en la universidad Privada Antenor Borrego, tiene como objetivo diseñar un sistema de información porque hay percances en la empresa de Almacenes Populares S.R.L su metodología es el diseño experimental gracias a la investigación tuvo como resultado la implementación y así se pretendió mejorar la gestión para que no haya percances en la empresa se podrá una mejor calidad a los clientes se podrá mejorar dar la información adecuada y ampliar la producción y dar una mayor satisfacción en los usuarios.

Hilario Falcón (10) en su tesis titulado, Virtualización de Servidores con Hyper-V para la Gestión de la Continuidad del Servicio en la Red de Agencias Mibanco en el año 2018 - Lima, en la universidad César Vallejo, la investigación tiene como objetivo determinar como la virtualización de servidores con hyper-v mejora la gestión de la continuidad del servicio en la red de agencias Mibanco, su metodología fue aplicada y el diseño de la investigación pre – experimental como resultado se obtuvo que con la implementación la virtualización de servidores con hyper-v, incrementa la disponibilidad de los servidores de agencia en un 15.89%; permitiéndonos pasar 83.86% a un 99.75% de disponibilidad.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Descripción de la Empresa

Descripción General:

Denominación de la organización

Nombre: Farmacia DHAGUIS

2.2.2. Información de la Farmacia DHAGUIS

2.2.2.1. Ubicación

Prolongación Santa Rosalía 545, Distrito San Vicente Prov.
Cañete Región, Lima.

La farmacia DHAGUIS está dedicada al comercio de medicamento
y otros productos de aseo personal tiene los valores de:

-Honestidad

-Responsabilidad

-Desarrollo

-Humildad

-Atención Buena al Cliente

-Trabajo en Equipo

2.2.2.4. Organigrama de la Empresa

Gráfico 2: Organigrama jerárquico de la Farmacia DHAGUIS



Fuente: Farmacia DHAGUIS 2019

2.2.3. Componentes de la información

Menciona que los componentes del sistema de información deben cumplir con estas normas básicas(12):

- **HARDWARE:** parte física del procesador y almacenamiento de datos.
- **SOFTWARE:** los pasos para extraer y transformar la información.
- **DATOS:** muestran los datos de la empresa.
- **COMPUTADORAS:** permite compartir las redes y los dispositivos.

2.2.4. Sistema de información

Según González (13), define sistema de información como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional

necesario para que el sistema de información que pueda operar el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

Dando soporte a las operaciones empresariales, la gestión y la toma de decisiones, proporcionando a las personas la información que necesitan mediante el uso de las tecnologías de la información. Las empresas en general de cualquier organización, los utilizan como un elemento estratégico con el que innovar, competir y alcanzar sus objetivos en un entorno globalizado.

Está compuesto por series de recursos interconectados y en interacción que son aquellos que se encargan de recabar, procesar estadísticas, organizar archivos, brindar información los recursos pueden ser: los recursos humanos e informáticos, los datos y las actividades para desarrollar los procedimientos a seguir (13).

2.2.5. Actividades de un sistema de información

Según Chicano (14), las actividades de un sistema de información son de suma importancia, por ello realiza cuatro actividades básicas:

2.2.5.1. Entrada de Información

Es aquel recurso mediante el cual el sistema de información toma los datos que requiere para poder procesar una información. Las unidades típicas de accesos a las computadoras son las terminales, códigos de barras, escáner, monitores, teclado, ratón, etc.

2.2.5.2. Almacenamiento de Información

Son las actividades más importantes ya que son esenciales para describir datos del almacenamiento.

2.2.5.3. Salida de Información

Es aquella eficiencia de un sistema de información para sacar la información ya procesada o aceptablemente datos de entrada y fuera. Se sabe que las típicas unidades de expectativa son los diskettes, cintas magnéticas, impresora, la voz, terminales, procesadora porque a través de esta dominio el sistema puede recordar aquella documentación guardada en el proceso anterior. Se sabe que las unidades de almacenamiento son los discos duros y compactos.

2.2.5.4. Procesamiento de Información

Es la actividad en la cual se puede hacer cálculos de acuerdo con una escena de operaciones preestablecidas (14).

Gráfico 3: Sistemas de información



Fuente: Sistema de información General (15).

2.2.6. Ciclo de vida del sistema de información

Según Alarcón (16) el ciclo de vida de un sistema de información es una perspectiva que da por fases de un análisis y diseño de la cual sostiene que los sistemas son desarrollados de mejor manera mediante el uso de un ciclo específicos de actividades del analista y del usuario. El ciclo de vida de un sistema comprende con una serie de etapas las cuales son:

2.2.6.1. Planificación

Esta etapa es importante ya que se planifica las tareas iniciales que se va realizar en un programa, incluyen actividades como la culminación del ámbito del proyecto, consumación de un estudio de viabilidad, estudio de los plus asociados del proyecto, estímulo del cuantía del proyecto, planificación tangible y paga de capital a las distintas etapas del programa.

2.2.6.2. Análisis

En esta etapa se debe averiguar qué es lo tiene que hacer el sistema, corresponde al cambio mediante el cual se intenta revelar, lo que se necesita, y se llega a una comprensión adecuada de los requerimientos del sistema.

2.2.6.3. Diseño

Se estudian recursos alternativas de implementación para el sistema de información que vamos a poblar y se realiza la estructura general que tendrá el diseño.

2.2.6.4. Implementación

Para esta etapa debemos de seleccionar muy bien las herramientas adecuadas, de una situación de desarrollo que facilite nuestro compromiso y un idioma de programación humanitario para el variedad de sistema que se va poblar.

2.2.6.5. Pruebas

Esta etapa tiene como objetivo detectar los errores que se haya podido cometer en las etapas anteriores del programa, las búsquedas de errores que se realiza en esta época puede adaptar distintas formas como: las pruebas de unidad e integración.

2.2.6.6. Instalación o despliegue

Cuando se concluye con las etapas del desarrollo realizada de un sistema de información, y ver que todo va satisfactoriamente se realiza la instalación o despliegue del sistema en funcionamiento.

2.2.6.7. Uso y mantenimiento

Es la etapa más importante al igual que la planificación porque ya es la conclusión de todo el proceso, y se verá reflejado el resultado de todas las etapas satisfactoriamente.

Existen tres estrategias para el desarrollo de sistemas: el método clásico del ciclo de vida de desarrollo de sistemas, el método de desarrollo por análisis estructurado y el método de construcción de prototipos de sistemas. Cada una de estas estrategias tiene un uso amplio en cada una de los diversos tipos de empresas que existen, y resultan efectivas si son aplicadas de manera adecuada (16).

2.2.7. Tipos de sistema de información

Según Taboada (17), durante los próximos años, los sistemas de información cumplirán tres objetivos básicos dentro de las organizaciones:

- Perfeccionar los procesos operativos.
- Dar información las cuales sirvan de apoyo al proceso de toma de decisiones.
- Lograr las ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

2.2.7.1. Sistemas transaccionales

Sus principales características son:

A través de este sistema se logra ahorros significativos de mano de obra, debido a que crean tareas operativas de la empresa.

Son el primer tipo de sistemas de información la cual se implantan en empresas u organizaciones, donde apoya las tareas a nivel operativo de la organización para así continuar con los mandos intermedios, y con un alto nivel de administración a nivel que puedan evolucionar entre ellos podemos ver la facturación, las nóminas, las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, una contabilidad, conciliaciones bancarias, inventarios, y otros.

2.2.7.2. Sistemas de apoyo a las decisiones

Las principales características de estos sistemas son las siguientes:

Son aquellos que se introducen luego de haber implantado un sistema transaccional más importante de la empresa, ya que ellos constituyen en plataforma toda la información.

Toda la información generada es un buen apoyo para los mandos intermedios y a la buena administración en los procesos de las tomas de decisiones.

En este tipo de sistemas se puede incluir una programación de producción, donde se halle la compra de materiales, los flujos de fondos, proyecciones de financieras, simulaciones de negocios, modelos de inventarios, y otros.

Este tipo de sistemas puede incluir la programación de producción, compra de materiales, flujo de fondos, proyecciones financieras, modelos de simulación de negocios, modelos de inventarios, etc.

2.2.7.3. Sistemas estratégicos

Sus principales características son:

- Su función principal no siempre es la automatización de los procesos operativos ni la proporción de información que apoya las tomas de decisión, pero este tipo de sistema pueden llevarse a cabo en dichas funciones.
- Suelen desarrollarse en casa, es decir, dentro de la organización u empresa, por ello, no pueden adaptarse fácilmente a paquetes disponibles en el mercado.
- Un ejemplo de estos sistemas de información dentro de la empresa puede ser un sistema MRP (manufacturing resource planning)

enfocado a reducir sustancialmente el desperdicio durante el proceso productivo, o bien, un centro de información que proporcione todo tipo de información estratégico si, y solo si, apoyan o dan forma a la estructura competitiva de la empresa.

2.2.7.4. Componentes del Sistemas de Información

Además de estas clases de sistemas de información, también hay otras las cuales recopilan información con el propósito de mejorar las estrategias corporativas, analizar y conocer la contabilidad y finanzas de la empresa, mejorar la relación con los consumidores o la gestión del personal. Cada vez resultan más común la creación de sistemas de información integrales, que reciben el nombre de ERP, que son las siglas de Enterprise Resource Planning, las cuales recogen, estudian y transmiten datos de interés referentes a varios campos.

Según Taboada (17) , nos dice que estos sistemas que se van a mencionar, son más usados en los campos laborales ya que facilitan las necesidades humanas son los siguientes:

2.2.7.5. Sistemas de información administrativa (MISS)

EL Management Information System se ocupa de facilitar la información de interés a la gerencia de la compañía, sobre la situación general del negocio.

2.2.7.6. Sistemas de soporte de decisiones (DSS)

El Decision Support System es una herramienta que contribuye a la toma de decisiones. Consiste en la combinación y estudio de datos que aportan información de valor para ayudar a resolver cuestiones concretas.

2.2.7.7. Sistemas de apoyo a ejecutivos (EIS)

Está pensada para extraer información de interés para conseguir las metas estratégicas de la organización.

2.2.7.8. Sistemas para la toma de decisiones en grupo(GDSS)

El Group Decision Support System contribuye a compartir la información entre los componentes del equipo, para que de esta manera tengan la posibilidad de trabajar en equipo y asumir decisiones conjuntas.

2.2.7.9. Sistemas expertos de soportes a la toma de decisiones (EDSS)

Estos sistemas se centran en el conocimiento de áreas concretas y actúan como consultores expertos.

2.2.7.10. Sistema de información de marketing

Cuenta con la función de promocionar y vender los productos existentes, además del desarrollo de nuevos artículos para los clientes ya existentes y para los que puedan surgir en el futuro.

2.2.7.11. Sistemas de información en la cadena de abastecimiento

Es aquel sistema del cual provee una relación entre la empresa y proveedores para poder mejorar planeaciones, manufacturas, suministros de productos y los servicios de la empresa.

2.2.7.12. Sistemas de información de las relaciones con los clientes

Es el encargado de ayudar a poder crear visiones convenientes en la ayuda de información donde integra relaciones de las empresas con los clientes.

2.2.7.13. Sistemas de información empresarial

Encargado de las coordinaciones de los procesos internos de empresa donde contiene claves internas en la organización, de la mano con los datos de manufacturas, distribuciones, finanzas, recursos humanos, ventas y entre otros procesos.

2.2.7.14. Elementos de un sistema de información

Para que un sistema de información realice bien su trabajo, necesita de elementos los cuales le ayudaran en el proceso de su funcionamiento, ellos son (17):

- Los componentes
- Las relaciones
- El objetivo
- El entorno
- Los límites

2.2.8. Base de datos

Según Osorio (18), Las bases de datos son calificadas como incoherentes cuando son introducidas de forma irregular al no encajar en otra tabla la base de datos es

decadente ya que no permitirá guardar datos deseados en una tabla ya que obligará a pasar distintos campos para recuperar el dato. Una Base de datos guarda información en sus tablas y determina cada información en su clave principal , al usar base de datos se puede encontrar en algunas veces que no haya sido regularizadas por diferentes motivos ,en algunas ocasiones la base de datos han sido intencionalmente no regularizadas por no tener experiencia o puede está protegida por el diseñador si el deseo es actualizar una base de datos que existe se debe fase temprana de las aplicaciones ya que depende de la estructura de la tabla Tipos de base de datos:

2.2.8.1. Base de Datos estáticas:

Usadas en las empresas y relacionadas al análisis histórico, esta base es solo usada en lectura donde se saca información, pero no modificar.

Base dinámica:

Usadas en el proceso de consulta y manejo de actualización, reorganización ,agregar ,borrar información (18).

2.2.9. Lenguajes de programación

Según Berlanga (19), La primera generación en lenguaje de computadora tiene el objetivo de desarrollar la tarea de los usuarios y para establecer el software en aplicaciones y ser desarrollados en diversos lenguajes y herramientas de software, una de las primeros lenguajes fue el lenguaje de máquina que consistía en que el programador siguiera los pasos del programa en ceros y unos del código binario y especificar, dirigir y ubicar el almacenamiento y de los datos utilizados.

2.2.9.1. Programación Imperativa:

El programador ordena al ordenador que hacer, se usan los lenguajes Pascal, Fortran, C, Ada.

2.2.9.2. Programación Funcional

Consiste en desarrollar los conjuntos de manipulación de juntar de la más correcta para tener de entrada y salida.

2.2.9.3. Programación Orientada en Objeto

El programador encuentra datos de un problema y se junta con las demás operaciones para la manipulación se asocian los siguientes programas SMALLTALK, C++, DELPHI, y CLOS(19).

2.2.10. Web

Según Ramos (20) Es una agrupación de documentos que se unen entre ellos de enlaces y link (denominado con en ese nombre por contener palabras en un texto que nos lleva a un sitio web.

2.2.10.1. La web 1.0

Eran páginas inmóviles y el usuario no podían relacionarse con las siguientes características:

- Escritas a mano con código HTML
- Estaban unidos el diseño y contenido en HTML
- No contaban con diseños de la página
- Nose usaba con base de datos
- El usuario solo podía visualizar imágenes y textos

- El argumento es generado por la empresa

2.2.10.2. La web 2.0

Es por señalarse por tener un gran despliegue de contenido y tiene una interactividad con el usuario tiene las siguientes características:

- El empleo de base de datos en el registro de los usuarios
- Aparición de las redes sociales que permite que estén en
en
- contactos los amigos y familiares
- Se puede dar datos y documentos en la red
- Aparición de nuevas aplicaciones
- El usuario puede compartir fotos y videos
- El contenido es desarrollado por el usuario

2.2.10.3. La Web 3.0

Es una web expansiva donde encontrarán sus dudas el usuario con rapidez sus características son (20) :

- Sus datos son una de gran parte desarrolladas
- Se consolidan de la web
- Accesibilidad en los diferentes aparatos electrónicos

- Desarrollo de la tecnología de la inteligencia robótica
- Web geoespacial búsqueda de ubicación
- Visión 3D

2.2.11. Buenas prácticas ITIL

Según Cruz (21) El conjunto de mejores prácticas de ITIL permite hacer más eficiente la gestión de servicio de TI, generar orden, lenguaje y procesos comunes, que establecen la mejor manera de hacer las cosas. Este estándar no es una solución en sí; para lograrlo es fundamental contar con personas con el conocimiento para aplicar las recomendaciones y procesos necesarios. La metodología ITIL se asienta sobre la base de una decena de procesos, cuyos objetivos principales son: el incremento de la calidad de servicio y el control eficaz de los costos.

Tiene como base el modelo de mejora continua, que plantea que toda gestión debe iniciar con una planeación la cual debe servir para ejecutar las actividades diarias de una organización. Estas actividades deben ser medidas y controladas con el objetivo de obtener la información necesaria que permita mejorarlas y volver a hacer una planeación que tenga en cuenta el real funcionamiento de la empresa.

Las buenas prácticas ITIL, es un método correcto que se ha demostrado su validez en la práctica. Las Buenas Prácticas se ven como un respaldo sólido para las

organizaciones que desean mejorar sus servicios de TI. Eligiendo un método o estándar genérico como, por ejemplo, ITIL, COBIT, CMMI, PRINCE2 o ISO/IEC 20000. Por otro lado, se pueden considerar como otra fuente de Buenas Prácticas a los conocimientos propios de la empresa, la desventaja es que estos conocimientos puedan estar adaptados al contexto y a las necesidades de una organización concreta. Esto puede complicar la adopción o la réplica de las Mejores Prácticas, donde perderían efectividad.

Es usual que ITIL sea un marco de trabajo que utilizan las grandes empresas. Pero no se encuentra en los libros oficiales especificaciones que se limiten a un sector o un tamaño de empresas, con lo que se puede preguntar si se puede hacer algo mejor con ITIL.

Gracias a la implementación de las buenas prácticas ITIL se puede obtener diversas ventajas las cuales ayudan en la optimización de los trabajos que se realicen, donde se gestiona la calidad y las alineaciones tecnológicas de la información (21).

2.2.12. Mejora ITIL 3

Según Baud (22), Las organizaciones hoy en día dependen cada vez mas de las herramientas informáticas para llevar acabo sus trabajos diarios. ITIL está gestionado y controlado a través de otros sistemas de información.

Relaciones de gestiones relacionados con ITIL:

- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Demanda
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de los Niveles de Servicio
- Gestión de activos y configuración máticos.

2.2.13. Transición de Servicio

Es común y la guía que ofrecen en las nuevas publicaciones de ITIL se aplica genéricamente tiene una ayudante escalable, aplicable a organizaciones pequeñas y grandes. Se aplica a sistemas distribuidos y centralizados, ya sean internos o suministrados por terceros. No es burocrática ni tenaz de administrar si se utiliza de manera sensata y se identifican completamente las necesidades del transacción de su compañía. Las mejores prácticas de transición del servicio puede otorgar mejoras en los servicios y en la validez de gestión del servicio al garantizar que la inmersión, despliegue , transferencia y ilusión del servicio

diligente de servicios nuevos o modificados se gestiones de forma consistente y correcta(23).

2.2.14. Modelo de madurez (CMMI)

Según Baud el CMMI, define la representación por etapas las cuales son 5 niveles de madure asignados, cada uno de ellos nos sirve para la fase de la mejora continua (22):

1. Inicial
2. Gestionada
3. Definido
4. Gestionada Contentivamente
5. Optimización

El Modelo de madure de la capacidad integrado (CMMI), aquel método de mejora de los procesos continuos por etapas, donde la mejora se mide utilizando niveles de capacidad, mientras que la madure se mide para un proceso concreto de alguna organización, en la representación por etapas, la mejora se mide utilizando niveles de madurez para un conjunto de procesos de una organización.

Niveles de capacidad en la mejor continua de CMMI:

- Proceso Incompleto.
- Proceso Realizado.
- Proceso Gestionado.
- Proceso definido.
- Proceso Gestionado quantitavimante.

- Proceso en optimización.

2.2.15. ISO/IEC 20000

Según Bon (24) El desarrollo y mantenimiento de un sistema de calidad la cual cumpla los principales requisitos de serie ISO 900, se considera como la herramienta que la organización puede utilizar para que alcance y pueda mantener un nivel de madurez centrado en un sistema.

Los estándares ISO hacen definición, descripción y diseño de procesos, para aquellas organizaciones que requieran de servicios de TI.

2.2.16. Guia para implementar ITIL

Para insertar ITIL en la compañía primero hay que combatir con las incidencias para ello se requiere disponibilidad de tener una conexión con el usuario sabido como (Service Desk) se recibe llamadas y pasos para dar posibilidad de asedio de servicio.

- Para realizar el proyecto

Es fundamental que las personas involucradas estén familiarizadas con ITIL deben conocer los conceptos y urbanidad de aplicarlas y los beneficios que se obtendrá.

- Determinar la cabestrillo de servicios

Debe haber un responsable de la implementación dado que se calculará los servicios, cumplimentación de un secuencia, servicios de negocios para el cliente, documentación de servicio de apoyo, suscitar una listón de servicios de negocios que se suministrará a los compradores, selección de roles de ITIL, asignación de nuevos procesos de ITIL de cada sujeto que este a su grado, ya que se requiere identificar los roles de ITIL es delicado manifestar a personas como arrendador de roles para que pueda meter el diseño del desarrollo.

- Averiguar el desarrollo actual de la cálculo de ITIL

Declarar los puntos débiles y oportunidades de los procesos existentes.

Debe existir requisito para la propuesta el catálogo y tipo de ITIL.

Los resultados obtenidos deben ser la categorización de la organismo de las TI de las disciplinas de ITIL y una cinta de debilidades u oportunidades de las recomendaciones de ITIL.

-Concretar los procesos

Identificar los procesos y subprocesos visto que se contará los procesos de gestión de servicios ya que el neurálgico indigencia son los resultados de la cálculo del recurso de ITIL y constreñir su neutro como una pregunta ¿Cuál es la motivación para dar a introducir las buenas practicas ITIL?

El resultado debería ser la disociación de la estructura de los procesos de ITIL de su mayor indicio debería ser su conjunto de definiciones de la estructura de procesos.

-Precisar la interfaz de procesos de ITIL

Debe de sacrificar un escenario fisiológico que asentirá la definición de enlaces, por el contrario al principio una subserie de procesos de ITIL ya que otros procesos de ITIL se puede añadir. El aséptico es dar a conocer las interfaces de los procesos de ITIL para taracear que darán objetos a la información ITIL, (termino de terminología ITIL) inputs y output de procesos. Teniendo como resultado deben ocurrir interfaces de ITIL u otros procesos de ITIL, compradores o proveedores.

-Constreñir y sentenciar procesos de guardián

Debe favor un ajuste para garantizar que el proceso fluya de pacto a los controles de procesos visto que no solo ayudara a lograr los objetivos que se sondeo en la implementación de ITIL visto que dará un ganancia a dilatado división.

-Tener un proceso de detalle

medir las consecuencias de las actividades individualmente de cada recurso por eso hay ver las áreas que si tienen por eso todas las actividades asociadas, se debe replicar para clasificar un diseño de

las experiencias y conocimientos ya que tiene como objetivos conseguir la leyenda de desarrollo de ITIL.

- Elección e implementar un sistema de aplicaciones

Es determinar el sistema de aplicaciones dado que se obtendrán de los procesos de ITIL como guías, listas de vigilancia. lazarillo del personal de TI y usuarios

El unipersonal debe radicar involucrado y debe radicar autorizado en ITIL visto que es óptimo a perspectiva para nuevos procesos, conocimiento cardinal de ITIL se puede transportar acabo al inicio del proyecto para las personas encargadas el ecuánime superior es dar noción de las buenas prácticas ITIL a los empleados en los nuevos procesos de sistema de inflexibilidad (25).

2.2.17. Concepto de diagnóstico

Según Guerra (26), dice que un diagnóstico es un método el cual intercede el conocimiento y análisis del desempeño ya se sea de una institución, empresa, interna y externamente de tal modo que se pueda facilitar una toma de decisión de algún problema que queramos buscar solución.

Manifiesta que el diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva

siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos.

También se puede decir que un diagnóstico es un estudio del sistema de información existente a una organización. El diagnóstico es de mucha importancia ya que viene hacer el análisis que se realiza para determinar cualquier situación y las tendencias de dicho tema de investigación. También lo podríamos llamar como la identificación sobre la base de datos y hechos recogidos ordenándolos sistemáticamente la cual nos permite llegar a una conclusión de nuestro tema de investigación (26).

III. HIPOTESIS

El Diagnóstico del Sistema de Información web de Control Basado en Buenas Prácticas ITIL, mejorará la administración de entrada y salida de productos en la farmacia DHAGUIS.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de la Investigación

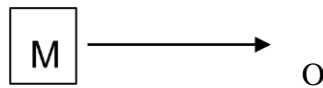
El diseño es descriptivo de una sola casilla, porque solamente se observa el comportamiento tal y conforme se presenta. Consiste en seleccionar la muestra sobre la realidad problemática que se desea investigar, en esta muestra se hace averiguaciones.

No experimental:

Es el estudio sin manipular las variables y la observación de forma natural que se analizara sobre las variables independientes que ocurren y no se puede manipular al no tener la observación directa porque ya sucedió(27).

Transversal o Transeccional:

Recolección de datos en un solo momento en un tiempo singular y descripción de las variables y desarrollar su incidencia en momento indicado(28).



Donde

M: representa la muestra: Sistema de Información de Información web para el control de almacén

O: representa lo que observamos: mejoras (propuestas)

El Nivel de Investigación describe la realidad problemática de un grupo o población que se pretende analizar, ya que se medirán o evaluarán aspectos y dimensiones de la investigación desde el punto científico que implica observar y describir el comportamiento del objeto de estudio que se medirá cada uno de ellas independientemente para así describir así más detallada la investigación (29).

El tipo de Investigación según Sampieri (30) la investigación es de tipo cuantitativo ya que se usarán recolección de datos, análisis y la vez y se realizara un cuestionario de preguntas de la investigación y poder desarrollar hipótesis establecidas y el uso de estadístico para establecer patrones de comportamiento en la población ya que, debido, se usarán medidas numéricas teniendo como técnica el uso de encuestas y entrevistas(30).

4.2. Universo y Muestra

Universo

El universo es un grupo de individuos que tienen medidas y características comunes de observación en un momento determinado bajo estudio de la investigación, este grupo de elementos puede ser finito o infinito y de esta se extrae la información que se requiere y por eso se selecciona una muestra (31).

Muestra

La muestra se define como subconjunto de una serie de especificaciones donde se recolectaran datos, para aplicar la muestra se tiene que definir la población y así desarrollar la investigación(28).

A efectos de seleccionar la muestra sujeta a estudio se seleccionó por conveniencia a los 10 trabajadores de las unidades operativas involucradas en la elaboración, consolidación y toma de decisiones de la farmacia DHAGUIS, porque son los que intervienen directamente en los procesos de adjudicación y control de los productos del almacén.

4.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Tabla 1: Operacionalización de las Variables

Variable	Descripción Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional
<p>Variable Dependiente</p> <p>Diagnostico del sistema de Información web para el control de almacén</p>	<p>Según Melgarejo Rocca(32),la elaboración de un sistema de información web, se recolectó y evaluó la información pertinente en relación al sistema actual, los cuales permitieron conocer bien el funcionamiento de los procesos y poder llevar a cabo el desarrollo del análisis y diseño del</p>	<p>Nivel de satisfacción del control actual</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de implantar un nuevo sistema via web - Dificultad de control de almacén - Control insuficiente - Mejora de registro - Tiempo de control de inventario 	<p>Dar en marcha el diagnóstico del sistema de información web basado en buenas prácticas ITIL, del progreso mediante el cual se desarrolla el control de los productos que se realiza en la farmacia DHAGUIS-Cañete, el cual permitirá un mejor control de almacén.</p>

Variable Independiente Buenas prácticas ITIL	sistema de información.	Nivel de conocimiento del manejo de las Tics	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación referente al uso de las TICs - Buenas prácticas ITIL - Tecnologías de información web 	
		Nivel de satisfacción de la propuesta de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de procesos - Mayores ingresos -Exactitud de los datos -Necesidad de cambio 	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas de Instrumentos de recolección de Datos

4.4.1. Encuestas

Permite elaborar información rápido y eficazmente recolectando datos de investigación, analizando la muestra de una población o grupo que se explorara ya que consiste en la obtención de datos de interrogación de la sociedad es de mayor importancia y el más empleado(33).

En el proyecto se usará encuestas para la recolección de datos, estas encuestas estarán dirigidas a los actores del sistema de información web para el control de almacén, como administradores, directores y usuarios ya que nos ayudará a detallar más y a explicar el método que desarrollaremos en la investigación, y que será un cuestionario.

4.4.2. Observación

En el proyecto la observación será esencial porque nos permite registrar hechos, y situaciones en la Farmacia DHAGUIS respecto al funcionamiento del sistema de información web para el control de almacén y así saber más sobre la investigación y detallar más sobre el proceso.

4.4.3. Instrumentos

En los instrumentos para la recolección de datos se usará un cuestionario de preguntas que favorecerá ya que deducirá

alternativas para así poder listar de cotejo, escala de valoración y rúbricas y así nos ayudará a deducir sobre el tema de investigación.

4.4.4. Plan de Datos

Para el análisis de los datos se emplearán tablas y gráficos estadísticos haciendo uso del software Excel para saber el plan a futuro de la investigación y saber más sobre el cronograma que plantearemos y los pasos que desarrollaremos en la investigación del sistema de información web para el control de almacén de la farmacia DHAGUIS.

4.4.5. Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo el Diagnóstico del sistema de información web para el control de almacén basado en buenas prácticas ITIL favorece a proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Elaborar el diagnóstico del sistema de información web para el control de almacén basado en buenas prácticas ITIL para proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS, Cañete ;2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación actual del sistema. 2. Determinar el nivel de satisfacción respecto al método actual. 3. Determinar e conocimiento de las TICs. 	<p>El diagnóstico del sistema de información web para el control de almacén basado en buenas prácticas ITIL favorece en gran medida a proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS.</p>	<p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No exeperimental de corte transversal</p>

	<p>4. Determinar el nivel de aceptación respecto a la propuesta de mejora.</p> <p>5. Proponer una guía de buenas prácticas basadas en ITIL.</p>		
--	---	--	--

Fuente : Elaboración propia

4.4.6. Pincipios Éticos

Durante el desarrollo actual del estudio titulado “Diagnóstico del sistema de Información web para el control de almacén basado en buenas Practicas ITIL para proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS Cañete – Perú; 2019, se ha considerado en forma estricta al cumplir las nociones éticas que permiten garantizar la originabilidad de la observación. Incluso, se han respetado los impuestos de hereda intelectual de los libros de informe y de las fuentes electrónicas consultadas para la organización del marco teórico.

En primer lugar, llegando a considerar que gran componente de los utilizados y pueden ser relacionados y empleados por diversos analistas, sin mayor restricciones, se ha incluido un contenido sin modificaciones, aparte aquellas necesarias por la inflexibilidad de la metodología para la exploración necesitado en la investigación precisado en este análisis.

Según Almenara (34), manifiesta que los principios éticos:

Protección a las personas: Se respeta la dignidad humana: la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Protección a la naturaleza y la biodiversidad: Se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a las plantas, medio ambiente o la biodiversidad.

Protección a los animales: Se evalúan y declara daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a los animales involucrados en la investigación.

Beneficencia y no maleficencia: Se asegura el bienestar de las personas que participa en la investigación.

Justicia: Se ejerce un juicio razonable y ponderado que asegure practicas justas.

Integridad científica: Se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en la investigación.

Consentimiento informado y expreso: Se cuenta con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica en personas, como sujetos investigadores o titular de los datos, consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Confidencialidad sobre los datos de la investigación: Se plantean estrategias para mantener la confidencialidad de los datos identificables, incluidos los controles sobre el almacenamiento, la manipulación y el compartir datos personales de las personas u organizaciones involucradas en la investigación(34).

Asimismo, se conserva limpio el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a enseres de dictaminar la afinidad pensamiento-objetivo de las variables de observación para terminar, se ha encopetado conveniente conservar en circunspección la identidad de los mismos con el motivo de ganar objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de encuesta

5.1.1. Dimensión 1: Nivel de Satisfacción del sistema actual

Tabla 3: Necesidad de un sistema web

Distribución de frecuencias acerca de la necesidad de un sistema web para mejorar el sistema actual respecto al Análisis de un sistema web para control de almacén en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario fue aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree que necesita un sistema web para mejorar el método actual con que se lleva el control de almacén?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°3, se observa que el 100% de los colaboradores SI considera necesario un sistema para mejorar el método actual con que se lleva el control de almacén.

Tabla 4: Control de almacén

Distribución para cotejar los materiales recibidos para generar el control de almacén respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Tiene dificultad para llevar el control de almacén?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°4, se observa que el 70% de los colaboradores SI tiene dificultad para llevar el control de al almacén el 30% afirma que NO.

Tabla 5: Método que se usa actualmente

Distribución de frecuencias acerca del método que se usa actualmente para el control respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y ventas de productos en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	0	0
NO	10	100
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree usted que el método de atención, control y ventas que actualmente se usa es suficiente para su trabajo?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°5, se observa que el 100% de los colaboradores NO considera suficiente el método de atención, control y ventas que se maneja actualmente en la farmacia.

Tabla 6: Registro de productos

Distribución de frecuencias acerca de mejorar el registro de productos para el control de almacén en la farmacia respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	N	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree usted que se pueda mejorar el registro de productos para llevar un óptimo control de almacén?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°4, se observa que el 100% de los colaboradores SI considera que se pueda mejorar el registro de productos para llevar el control de almacén.

Tabla 7: Tiempo de inventario

Distribución de frecuencias acerca de la atención de ventas se demora en el registro de inventario con respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Hay demora en el inventario de productos?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°7, se observa que el 90% de los colaboradores considera que, SI existe demora en el inventario de productos, mientras que el 10% cree que NO.

5.1.2. Dimensión 2: Nivel de conocimiento al manejo de las TICs

Tabla 8: Conocimiento de un sistema web

Distribución de frecuencias acerca del conocimiento de un sistema web respecto al Análisis de un sistema web para atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Conoce usted que es un sistema web?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°8, se observa que el 80% de los colaboradores SI tiene conocimiento de lo que es un sistema web, mientras que el 20% sostiene que NO.

Tabla 9: Manejo de un sistema web

Distribución de frecuencias acerca del manejo de un sistema web respecto al Análisis de un sistema web para atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Ha participado en cursos de capacitación sobre un sistema web?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°9, se observa que el 70% de los colaboradores NO ha participado en capacitaciones respecto al manejo de un sistema web, mientras que el 30% sostiene que SI.

Tabla 10: Experiencia con un sistema web

Distribución de frecuencias acerca de experiencia de trabajo con un sistema web con respecto al Análisis de un sistema web para atención, control y ventas de productos en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Ha trabajado antes con un sistema web?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°10, se observa que el 70% de los colaboradores SI ha trabajado con un sistema web, mientras que el 30% sostiene que NO.

Tabla 11: Manejo de sistema web básico

Distribución de frecuencias acerca de conocimiento básico de un sistema web respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control para la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Conoce el manejo de sistema web básico de los programas con PHP, HTML, MSQl?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°11, se observa que el 100% de los colaboradores SI tiene conocimiento básico de los programas PHP, HTML, MSQl.

Tabla 12: Conocimiento sobre las TICs.

Distribución de frecuencias acerca de conocimiento de TICs respecto al Análisis de un sistema web para atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

Fuente:Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Conoce usted sobre la Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs)?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°12, se observa que el 60% de los colaboradores NO tiene conocimiento respecto a las TICs, mientras que el 40% sostiene que SI.

5.1.3. Dimensión 3: Nivel de propuesta de mejora

Tabla 13: Mejora de control de productos

Distribución de frecuencias acerca de mejorar la atención al momento de venta de productos con un sistema web, respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree usted que con un sistema web pueda mejorar el control de productos?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°13, se observa que el 100% de los colaboradores SI considera necesario un sistema para mejorar el control de productos al momento de generar una venta.

Tabla 14:Mejora a nivel global.

Distribución de frecuencias acerca de un mejor manejo a nivel global, respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y venta en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree que con un sistema web se tendría un mejor manejo a nivel global?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°14, se observa que el 100% de los colaboradores SI considera que con un sistema web se tendría un mejor manejo a nivel global.

Tabla 15: Optimizar el proceso

Distribución de frecuencias acerca optimizar los procesos de control de almacén, respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y ventas de la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree usted que el proceso de control de almacén puede optimizarse?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°15, se observa que el 100% de los colaboradores SI cree que el proceso de control de almacén puede optimizarse.

Tabla 16: Mejora de tiempo de espera

Distribución de frecuencias acerca de mejorar el tiempo de espera en los procesos de atención al cliente, respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree usted que la implementación de un sistema web de almacén puede minimizar el tiempo de espera en los procesos de atención al cliente?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°16, se observa que el 100% de los colaboradores SI cree que con un sistema web se puede minimizar el tiempo de espera en los procesos de atención al cliente.

Tabla 17: Reducir los costos de materiales

Distribución de frecuencias acerca de reducir los costos de materiales utilizados, respecto al Análisis de un sistema web para atención, control y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la pregunta ¿Cree que un sistema web reducirá los costos de materiales utilizados?

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°17, se observa que el 100% de los colaboradores SI cree que se reducirán los costos de materiales con un sistema web.

Resumen de la Dimensión N° 01

Tabla 18: Resumen de la primera dimensión

Distribución de frecuencias de la Dimensión 01: Nivel de satisfacción con respecto al Método Actual, respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control de almacén y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la Dimensión N° 01.

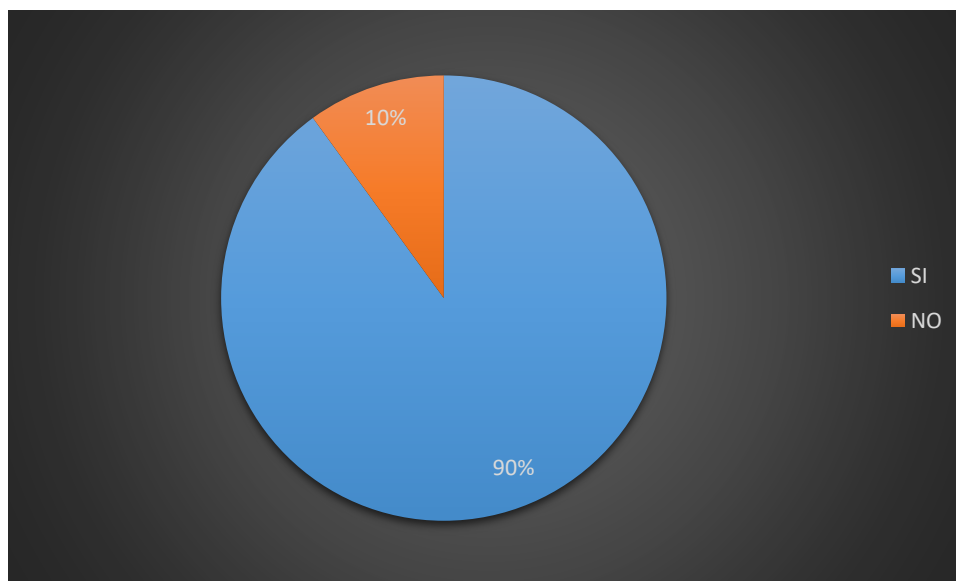
Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°18, se observa que el 90% de los colaboradores afirman que, SI están satisfechos respecto al uso del sistema actual, mientras que el 10% sostiene que NO.

Resumen de la dimensión N° 01

Gráfico 4 :Resumen de Dimensión N°01

Nivel de satisfacción con respecto al Método Actual, respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control de almacén y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.



Fuente: Tabla N°16

Resumen de la Dimensión N° 02

Tabla 19: Resumen de la segunda dimensión

Distribución de frecuencias de la Dimensión 02: Nivel de conocimiento respecto al manejo de las TIC's, respecto al Análisis de un sistema web para el control de almacén, atención y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

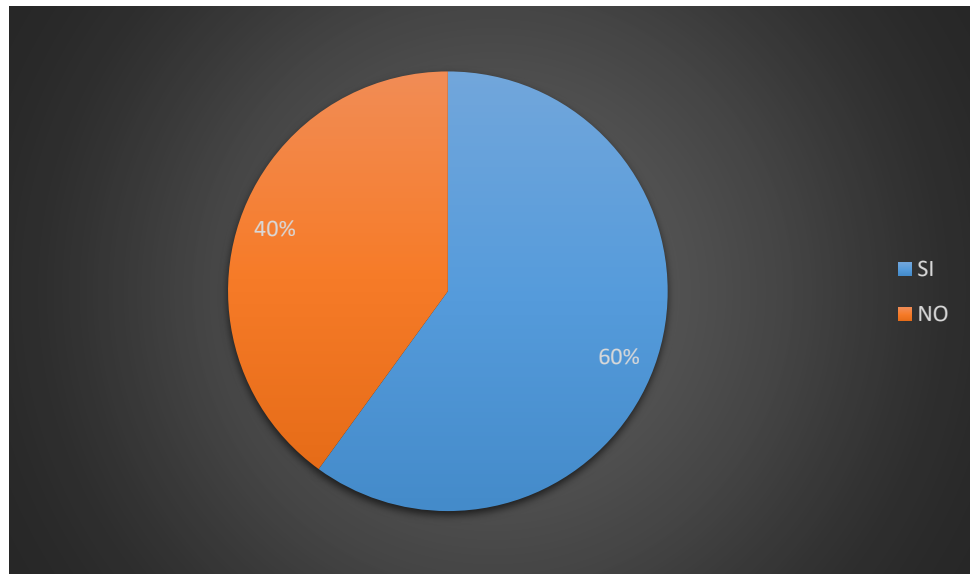
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia DHAGUIS, respecto a la Dimensión N° 02.

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°19, se observa que el 60% de los colaboradores SI tiene conocimiento sobre el manejo de TIC's, mientras que el 40% sostiene que NO.

Gráfico 5: Resumen de dimensión N°02

Nivel de conocimiento respecto al manejo de las TIC's, respecto al Análisis de un sistema web para la atención, control de almacén, atención y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.



Fuente: Tabla N° 17

Resumen de la Dimensión N° 03

Tabla 20: Resumen de la tercera dimensión

Distribución de frecuencias de la Dimensión 03: Nivel de propuesta de mejora, respecto al Análisis de un sistema web para el control de almacén, atención y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Alternativa	n	%
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la farmacia

DHAGUIS, respecto a la Dimensión N° 03

Aplicado por: Bravo S, 2019.

En la tabla N°20, se observa que el 100% de los colaboradores SI cree que la propuesta de mejora reducirá el tiempo en los procesos.

Gráfico 03 Resumen de la dimensión N° 03

Nivel de propuesta de mejora, respecto al Análisis de un sistema web para control de almacén, atención y ventas en la farmacia DHAGUIS Cañete; 2019.

Resumen General

Tabla 21: Resumen General de dimensiones

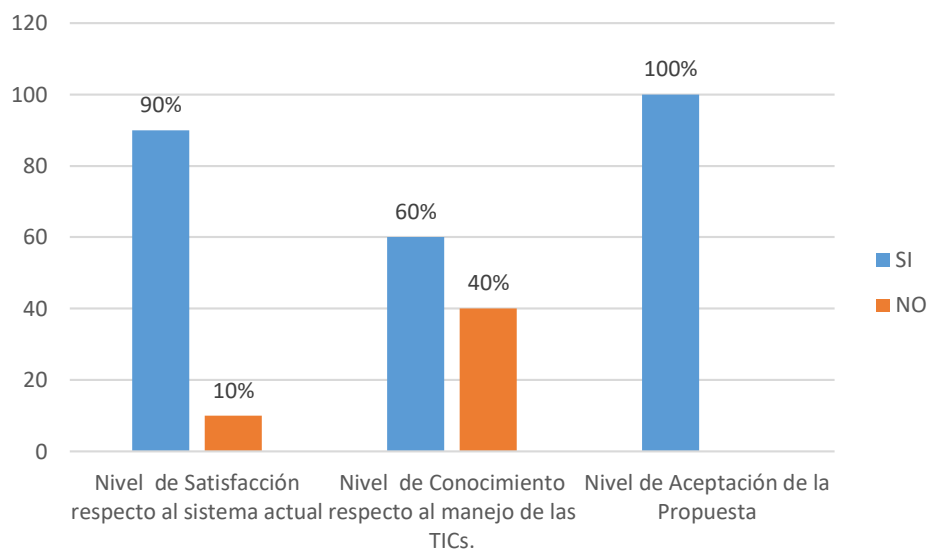
Dimensiones	SI		NO		Total	
	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción respecto al sistema actual	9	90	1	10	10	100
Nivel de Conocimiento respecto al manejo de las TICs.	6	60	4	40	10	100
Nivel de Aceptación de la Propuesta	10	100	0	0	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la farmacia DHAGUIS respecto a las dos dimensiones.

Aplicado por: Bravo S; 2019.

Gráfico: 6: Resumen General de Dimensiones

Resumen de la Tabla N° 21 se observa, que, en las dos dimensiones, el mayor porcentaje de los trabajadores no están satisfechos con el método actual, pero si están de acuerdo con la propuesta de mejora del diagnóstico del sistema de información web para el control de almacén en buenas prácticas ITIL para proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS-Cañete;2019.



Fuente: Tabla N°21

5.1.2. Análisis de Resultados

La presente investigación tiene como objetivo analizar un Diagnóstico de sistema web de control de almacén, basado en buenas practicas ITIL para proponer mejoras en la farmacia DHAGUIS, Cañete;2019., para mejorar los procesos de registro, tiempo y calidad en la atención.

En lo que respecta a la dimensión 01: Nivel de satisfacción del uso registro actual, la tabla N° 16 nos muestra los resultados, en el cual se observa que el 90% de los colaboradores SI cree que se podría mejorar el método actual con un Diagnostico de sistema web. Este resultado es similar a presentado por, Pachao (6), en su tesis titulada , Implementación de Buenas Prácticas, basada en ITIL, para mejorar el proceso de Gestión de Incidencias en la Empresa Tecsup en el año 2017-Lima , en la Universidad Autónoma del Perú tiene como objetivo implementar buenas practicas basadas en ITIL para progresar el proceso de Gestión de percusiones en la empresa porque son notables las quejas de los alumnos y docentes que trabajan en la empresa ,permitirá así con mayor rapidez las repercusiones que a quejan y tendrán el alcance de usarlos en el momento y lugar ya que se extraerá información en la base de datos del antiguo sistema y se mostrara a través de Open Source que se instaurar para implementación se usó buenas practicas ITIL porque tiene muy buena y eficaz para la gestión de las TI se concluyó en la implementación satisfactoria y los resultados fueron que el 92% mejoro la solución eficaz.

En cuanto a la dimensión N° 02: Nivel de conocimiento respecto al manejo de las TICs, en la Tabla N° 17 se observa que el 60% de los colaboradores SI tiene conocimientos sobre el manejo de TICs. Este resultado es similar a presentado por Bonilla (2)en su tesis, Planeación de Auditoría Especifica a la Mejora de los Procesos de Control Implementados por el Gobierno Corporativo al Área de Inventarios de las Entidades dedicadas a la Distribución de Productos Farmacéuticos del Área Metropolitana de San Salvador en el año 2017-El Salvador Centro América en , la investigación está dirigida en efectuar una aplicación en enfoque en un gestión de

riesgos de la zona de inventarios de las farmacias de riesgos en las farmacias de los factores de riesgos la metodología que se desarrolló hipotético deductivo ya que se pudo usar la investigación bibliográfica , los resultados que se obtuvieron fue que las farmacias tienen un factor de control decadente en su sistema de control por eso la implementación será de gran ayuda.

Por último en la Dimensión N° 03: Nivel de propuesta de mejora, en la Tabla N° 18, se observa que el 100% de los colaboradores si cree que la propuesta de mejora reducirá el tiempo en los procesos. Este resultado es similar a presentado por, Hilario Falcón (10) en el proyecto titulada, en su tesis titulado, Virtualización de Servidores con Hyper-V para la Gestión de la Continuidad del Servicio en la Red de Agencias Mibanco en el año 2018 - Lima, en la universidad César Vallejo, la investigación tiene como objetivo determinar como la virtualización de servidores con hyper-v mejora la gestión de la continuidad del servicio en la red de agencias Mibanco, su metodología fue aplicada y el diseño de la investigación pre – experimental como resultado se obtuvo que con la implementación la virtualización de servidores con hyper-v, incrementa la disponibilidad de los servidores de agencia en un 15.89%; permitiéndonos pasar 83.86% a un 99.75% de disponibilidad.

5.2. Propuesta de Mejora

En este capítulo se da a conocer la propuesta de mejora en base a los resultados, misión y visión de la farmacia DHAGUIS delimitada en el diagnóstico del sistema de información web de control de almacén y la fase de transición dentro del ciclo de vida de ITIL (ver Anexo 5). Como marco general en la tabla 2 se detalla las ventajas de implementar ITIL en la organización.

Ventajas de implementar ITIL en la farmacia DHAGUIS:

Gráfico: 7:Ventajas de ITIL

VENTAJAS DE ITIL	
Clientes-Usuarios	Tecnología de Información
Perfecciona la explicación con los usuarios a través del centro de servicio	La organización TI es más contextura da, eficaz y se centra en los objetivos del organismo.
Se puede guiar mejor la calidad y los costos del servicio	Con las mejoras de prácticas de ITIL da soporte al cambio con respecto y una guía del servicio así facilitando la introducción de un sistema de administración.
Se enfoca más al cliente dando una mejor calidad y explicación del cliente con el departamento de IT	ITIL facilita un marco de referencia de la explicación con los proveedores.

Fuente: Elaboración Propia

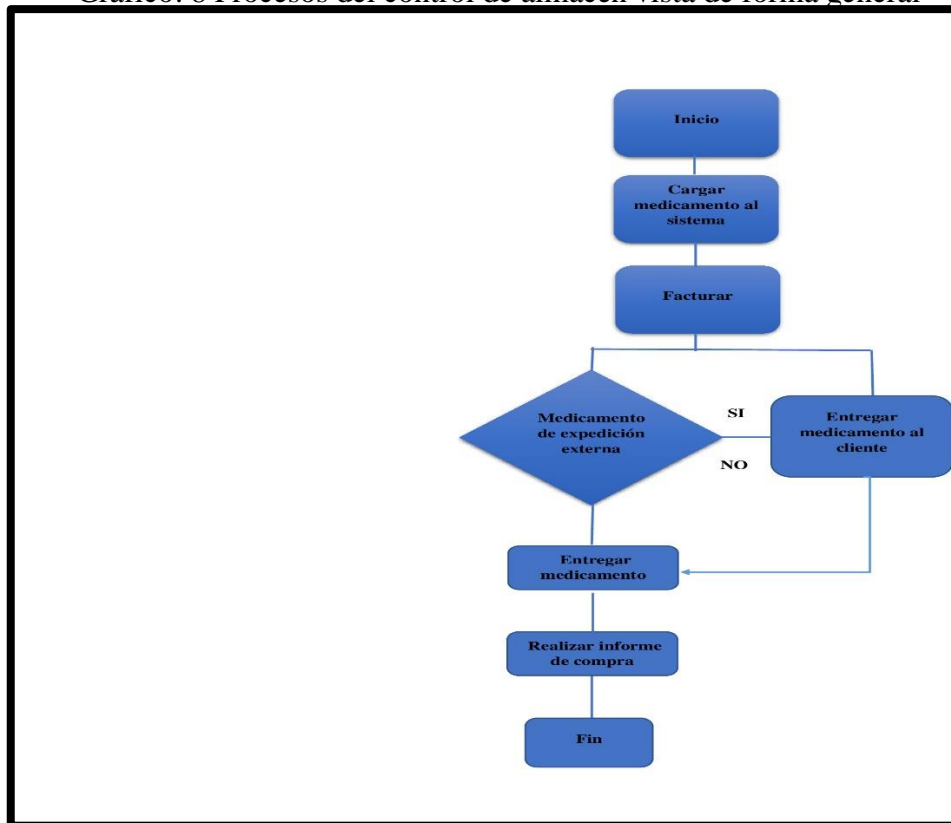
Listado de como esta contituido la Farmacia DHAGUIS:

- Ingresar los productos
- Ingresar productos genéricos
- Ingresar los productos comerciales
- Cálcular los precios de venta y ganancia a base del precio de costo del proveedor
- Controlar el stock de los productos
- Evaluar estado de fecha de vencimiento de los productos
- Controlar el material quirurgico (bolsas de orina, de sangre, potes para heces,jeringas,agujas,bisturis, pinzas, cateter,sueros, equipos de venoclisis).
- Controlar el material aséptico (alcohol etílico, mascarillas, guantes estériles, gorros, delantal, gasa esterilizada).

- Listado de laboratorios (Bonapham, Induquinimica, Distribuciones E.I.R.L, Biotech,Induquímica,Sherfarma,Roemmers,Medifarma,L.M.B Laboratorios,Sanitas,Cofana, hersil, Abbot, Merci, Farmaindustria,LaBot,Teva).
- Buscar los productos oftálmicos(Humed,Eyemo,Gentamicina,Framidex,Colirio).
- Buscar los productos dérmicos(repelente,protector solar,vaselina,aceite de almendras,glicerina,protectores faciales y acné).
- Buscar los productos hidratantes (suero, electrolares).
- Ingresar productos control alcalinos (carbonato de sodio, sal de andreus)
- Buscar productos por laboratorio

Teniendo como punto de partida y de referencia de los procesos actuales de la organización (ver Gráfico 8) se hace un análisis de la propuesta mostrado en el gráfico 10.

Gráfico: 8 Procesos del control de almacén vista de forma general



Fuente: Elaboración Propia

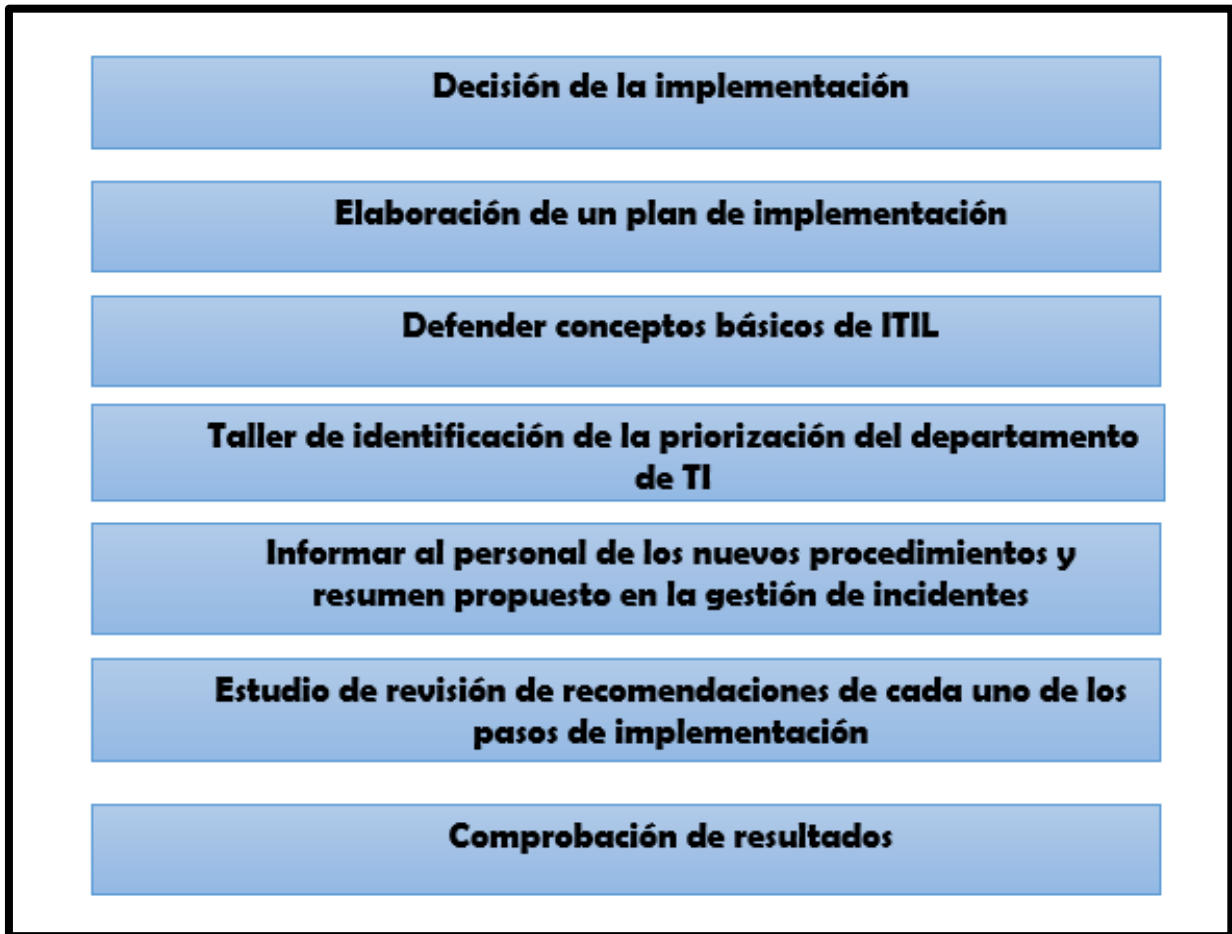
Gráfico 9: Análisis de Propuesta

Nivel de cumplimiento de ITIL en el condado de T.I señas y distinción de temas críticos para el condado de T.I	
ANÁLISIS DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS	
Análisis de la situación actual del departamento de T.I	Sublevación de documentación que posee la corporación cabestrillo organizacional de T.I demostración de roles e individual del área
Análisis de ITIL	Definición de lo que proponen las mejoras prácticas de ITIL
Propuesta de la situación del departamento de T.I con respecto a ITIL	Catálogo tipo de Servicios Término de roles Término de procedimientos del departamento Solicitud de administración de incidencias Recopilación de ilusión al usuario Término de indicadores de gestión

Fuente : Elaboración Propia

Así también para una propuesta de implementación se debe entender que el enfoque principal es generar beneficios de satisfacción del usuario, que haya una clasificación de roles y procedimientos en el área de las TI para que sean documentados y que el registro este actualizado, y además que haya una mejor comunicación de los departamentos de las TI lo que facilitara decisiones en las áreas de las TI, la cual se debe desarrollar en fases como se muestra en el grafico 10.

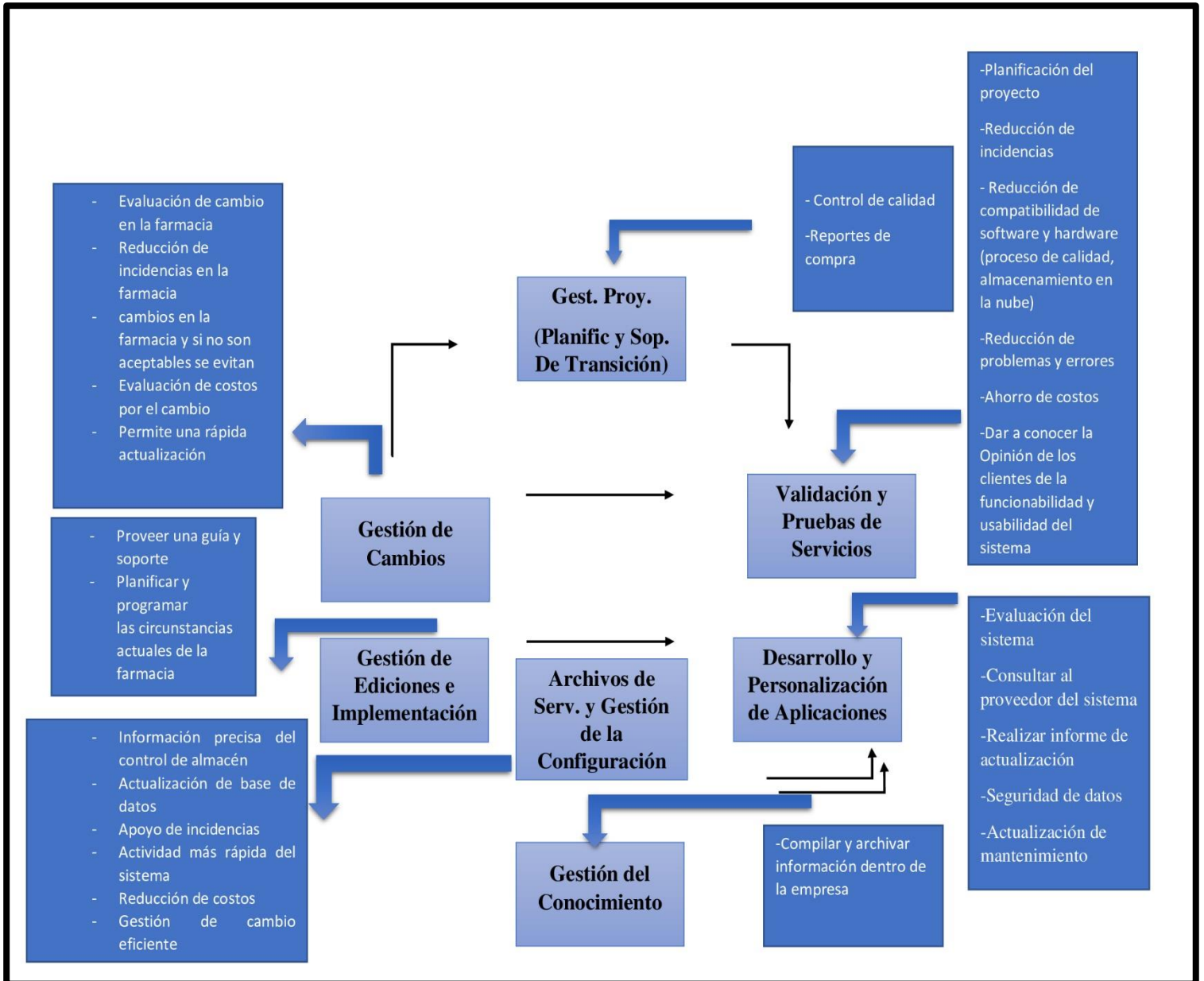
Gráfico 10: Propuesta de Implementación



Fuente: Elaboración Propia

Finalmente en el gráfico 11 se muestra la propuesta de mejora enmarcada en la fase de Transición del servicio de ITIL vistas como procesos y actividades.

Gráfico 11: Diagrama de fase del proceso de transición del servicio para la farmacia “DHAGUIS”.



Fuente: Elaboración Propia

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados conseguidos para este estudio, se concluye que los empleados de la farmacia no están completamente satisfechos con el funcionamiento del sistema real y por ende del grado de reconocimiento de la necesidad del diagnóstico del sistema de información web de control de almacén, que mejore los procesos de dichas áreas y beneficie la cualidad del servicio. La investigación realizada coincide con la hipótesis general donde se mencionó que la propuesta de un sistema de información web que logra mejorar los procesos del área de ventas y control de la farmacia Dhaguis de la Provincia de Cañete, en el año 2019. Con lo que queda demostrado que la hipótesis general superior es aceptada.

- ✓ El análisis y la recopilación de la información a través de diferentes técnicas y herramientas de investigación, acerca del sistema de información actual, permitieron conocer e identificar los principales problemas que se presentan actualmente en la empresa, los mismos que ocasionan desorden en el trabajo, pérdida de información y falencias en la seguridad de la información, por lo que se concluye que es necesario que la empresa realice sus actividades teniendo en cuenta las buenas prácticas basadas en ITIL.

- ✓ Respecto a la dimensión: Nivel de satisfacción con el sistema actual, según los resultados de la Tabla N°01, donde se puede observar que el 90% de los trabajadores encuestados expresaron que No están satisfechos con el sistema actual, ya que el sistema actual no tiene un gran alcance con la información al público, contratiempos en el control y la falta de información para los usuarios. Es por ello que requieren de un sistema web que pueda solucionar dicha problemática para ofrecer un mejor servicio al

público y que la empresa pueda gestionar mejor sus deferentes actividades que realizan.

- ✓ Respecto a la dimensión: Nivel de conocimiento de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, según los resultados expresados en la Tabla N° 10, se observó que el 60% de los trabajadores encuestados expresaron que NO tienen conocimiento acerca de las TICs; ya que no han trabajado con algún sistema web, no conocen acerca de las TIC, no saben la importancia que tiene hoy en día un Sistema Web. Según dichos resultados indican que se requiere que el sistema tenga una gran facilidad y usabilidad del sistema a desarrollar por que cual ayudara en el manejo adecuado para los procesos que se realizan en la farmacia.

- ✓ Respecto a la dimensión: Nivel de aceptación de la propuesta de mejora, según los resultados obtenidos en la tabla N° 11, se observó que el 100% de los empleados encuestados expresaron que SI están de acuerdo en la aceptación de la propuesta de mejora para implementar un sistema de control y ventas; el cual ayuda gestión de los procesos, control en los componentes, automatización, contratiempos en los procesos, jerarquía lógica en los elementos que realicen funciones, disminución en sus recursos y la de brindar un mejor servicio al público.

- ✓ Se logro proponer una guía de buenas prácticas basadas en ITIL la cual contiene recomendaciones para mejorar el sistema de información actual del control de almacén en la farmacia, donde interviene la mejora continua la cual ayudara en la mejora y mantenimiento del sistema de información a través de un sistema web, transición y operación del servicio optimizado la cual mejorará los servicios de la farmacia.

- ✓ Se logró averiguar la circunstancia actual del sistema de la farmacia, zona que se recopiló información para llevar a cabo la exploración, a través del empeño de instrumento de recopilación. adonde pudimos examinar con aclaración de necesidad de un sistema web de control de almacén.
- ✓ El grado de satisfacción de los clientes del servicio de la botica, la formación técnicas e inscripción demanda alcanza un nivel de confort estimado “satisfecho”, lo cual revela que los clientes perciben que sus horizontes han sido cubiertas.
- ✓ Cabé acentuar, que, durante la exploración hecha, se verifico la buena gestación de los clientes cerca de la aplicabilidad de las TICs adentro del sistema en un 100%. Los encuestados consideraron que las TICs son un desarrollo destacado para el perfeccionamiento de la formación en las instituciones y de la comunidad inalterable.
- ✓ Desarrollar una planificación de capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa y empleados, no obstante, siempre contemplando internamente de él la creación de emergencia para mejorar constantemente. Esta es la base para el progreso continuo.
- ✓ ITIL es una certificación internacional que respalda a nivel mundial de las organizaciones de TI a reducir los costos globales a mejorar la calidad de los servicios que se prestan y permite poseer una mejor visualización de las funciones y procesos de las TI.

RECOMENDACIONES

- ✓ AL administrador encargado en el área de almacén tiene que actualizar el soporte técnico para una mayor automatización y no haya errores el sistema a tratar.
- ✓ Debe haber un manejo eficaz del Sistema de Información Web, posteriormente debe haber una capacitación a los usuarios que lo usaran para un uso correcto, aunque el sistema web es muy manejable.
- ✓ Para tener una mayor funcionalidad del Sistema de Información Web se debería de emplear un servidor que soporte la conexión de mayor cantidad de usuarios para que no haya ninguna dificultad en el proceso.
- ✓ Se aconseja ordenar el proceso de gestión de incidencias usando las buenas prácticas ITIL 3, para lograr una mejor gestión de sí misma.
- ✓ Se recomienda el desarrollo de un manual para dar soluciones y ayudar el proceso de gestión de incidentes, según los datos almacenados en el sistema.
- ✓ Es fundamental que la observación sea difundida a la dueña de la entidad, con el fin que se conozca la realidad en cuanto a su problemática y a la insatisfacción que tienen los demás con respecto al sistema actual que se emplea en la empresa, así también la importancia de mejorar sus procesos y el posible diagnóstico de un sistema web de control de almacén.

- ✓ Realizar estudios en donde se evalúe el Nivel de satisfacción de los clientes para mayor información sobre la atención que brinda la farmacia a los clientes.

- ✓ Mejorar el recurso de análisis, ampliando la variedad de fundamentos de la información, e intercalar a los compradores, ya que son ingrediente neurálgico del recurso farmacéutico, y así poder triangular la información que se genere en relación cerca del adiestramiento autónomo que ellos desarrollan empleando las herramientas que ofrecen las TICs.

- ✓ Analizar que fundamentos pueden ser aplicados al cambio productivo adaptándose a las necesidades como elemento del mejoramiento continuo que propone el sistema de administración y una corrección de las propuestas técnicas aquí establecidas.

- ✓ Se recomienda que las propuestas de enmienda de las buenas prácticas ITIL v3 sean implementadas en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Senso J. Tecnología Web para servicios de Información. <https://blogs.ugr.es/> 2016.
2. Bonilla Molina, Maribel Castro Beltran Evelyn R, Delgado Barrientos EA. Planeación de Auditoría específica la Mejora de los Procesos de Control Implementados por el Gobierno Corporativo al Área de Inventarios de la Entidades dedicadas a la Distribución de Productos Farmacéuticos del Área Metropolitana de San Salvador. 2017;158.
3. Araya Nájera A. Plan para la gestión de productos de tecnologías de información y comunicación (TIC) elaborados por los estudiantes de la carrera de bachillerato en informática empresarial para el recinto de Turrialba. J Chem Inf Model. 2019;93.
4. Gonzáles Roa Andrés. Productividad de las Organizaciones basada en Sistemas de Gestión de Información(SGI) en el entorno Colombiano. 2015;90.
5. Vargas Ruiz D. Aplicacion web para la mejora de la gestion de servicios de soporte tecnico de la empresa roxfarma S.A. 2017;104.
6. Pachao Taipe JI. Implementación de Buenas Prácticas, Basada en ITIL, para Mejorar el Proceso de Gestión de Incidencias en la Empresa TECSUP. 2017;149.
7. Silva RRE. Desarrollo de un Sistema Web para el proceso de Gestión de incidencias en la Empresa Inversiones Tobal s.a.c. - Boticas Inkasalud. 2015;241.
8. Rojas Lopez JLE. Modelo de Simulación Econometrico Presupuestal para el Financiamiento de Planes Operativos en Proyectos de Inversión. Universidad Nacional de San Agustin; 2018.
9. Paz Porras ME. Sistema de Información Web Service Desk para la Empresa Almacenes Populares S.R.L. Basado en Web Semántica. 2015;1–60.

10. Hilario Falcon FM. Virtualización de Servidores con Hyper-V para la Gestión de la Continuidad del Servicio en la Red de Agencias Mibanco. 2018;162.
11. <https://www.google.com/maps>. Farmacia DHAGUIS. 2020.
12. Anónimo. Tipos de Sistema de Información. emprende. 2016.
13. Longatt G. Introducción a los Sistemas de Información. Fundamentos. 2007. p. 7.
14. Chicano Tejada E. Gestión de servicios en el sistema informático. IFCT0509. IC Editori. Editorial I, editor. 2014. 330 p.
15. Sistema de Información General. <https://www.google.com/>.
16. Fernández Alarcón V. Desarrollo de Sistemas de Información una Metodología Basada en el Modelado. UPC,2006. Politécnica, Universitat de Catalunya S, editor. 2006. 220 p.
17. Taobada González José Angel CYJM. Sistemas de Información Medioambiental. Iglesias C. Gesbiblo SL, editor. 2005. 296 p.
18. León Osorio RF. Base de Datos relacionales. Diciembre. ITM FE, editor. Medellín; 2008.
19. Berlanga Llavori Rafael, Sevilla Garcia Pedro, Luengo Gracia Isabel, Quereda Iñesta José Manuel, Miralles Barber F. Introducción a la programación con Pascal. Núm.2. Publicacions de la Unitat Jaumi I 2000, editor. 2000.
20. Ramos Martín Alicia RMMJ. Aplicaciones Web. 2 Edición. Paraninfo SA E, editor. 2014. 376 p.
21. Cruz. ITIL: Cómo aplicar las buenas prácticas. Tic.Portal. TicPortal 2019 Agosto; I(4). 2019;4.
22. Baud Luc J. ITIL V3: preparación para la certificación ITIL Foundation V3 : más

- de 400 preguntas-respuestas. 2 edición. Eni, editor. 2017. 509 p.
23. Office TS. Transición del Servicio. Service tr. TSO (The Stationary Office); 2010. 282 p.
 24. Bon , van Jan , Arjen de Jong, Kolthof Axel , Pieper Mike, Tjassing Rudy, Veen der Van Annelies TV. Fundamentos de ITIL®, Volumen3. Tercera ed. Hare, Van Publishing Z, editor. 2008. 402 p.
 25. Jan van Bon, Arjen de Jong, Axel Kolthof, Mike Pieper, Ruby Tjassing, Annelies van der Veen TV. Gestión de Servicios TI basado en ITIL V3 - Guía de Bolsillo. Primera ed. Publishing Zaltbommel VH, editor. 2008. 178 p.
 26. Guerra. Diagnostico. <https://concepto.de/diagnostico/> Mayo 25 2019; 2015 p. Concepto.de. [Online].
 27. Gómez M. Introducción a la metodología de la investigación. 2006. 190.
 28. Sampieri HR. Metodología de la Investigación. 2014. 634.
 29. Rica UC. Tipos de investigación Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. universia.net. 2017.
 30. Sampieri RH. Metodología de la Investigación. 1997. 497.
 31. Roberto MC, Sampieri H. Metodología de la investigación.
 32. Melgarejo Rocca JL. Implementación de un Sistema de Información web de control de ventas y almacén para la Farmacia Bazán. J Vis Lang Comput. 2018;116.
 33. Gillermina M. Metodología de la Investigación. 2014. 157.
 34. Almenara ÁP. Legislación y ética Profesional. 1997. 66.

ANEXOS

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 22: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019-I 2019-II								Año 2020-I 2020-II							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico			X													
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X						X				
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X					X			X	
11	Redacción del pre informe de Investigación.						X										
12	Redacción del informe final							X						X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación						X										
14	Presentación de ponencia en eventos científicos								X								
15	Redacción de artículo científico															X	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 2: CRONOGRAMA DE PRESUPUESTO

Tabla 23: Cronograma de Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (\$/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones			
<input type="checkbox"/> Fotocopias			
<input type="checkbox"/> Empastado			
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)			
<input type="checkbox"/> Lapiceros			
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información			

Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no			652.00

desembolsable			
Total (S/.)			

Fuente: Elaboración Popia

ANEXO 3: ENCUESTAS DE LA FARMACIA DHAGUIS

Tabla 24: Cuestionario

DIMENSIÓN 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA WEB ACTUAL			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Cree que necesita un sistema web para mejorar el método actual con que se lleva el control de almacén?		
2	¿Tiene dificultad para llevar el control de almacén?		
3	¿Cree usted que el método de atención, control y ventas que actualmente usa es suficiente para su trabajo?		
4	¿Cree usted que se pueda mejorar el registro de productos para llevar un óptimo control de almacén?		
5	¿Hay demora en el inventario de productos?		

DIMENSIÓN 2: NIVEL DE CONOCIMIENTO RESPECTO AL MANEJO DE LAS TICs.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Hay demora en el inventario de productos?		
2	¿Ha participado en cursos de capacitación sobre un sistema web?		
3	¿Has trabajado antes con un sistema web?		
4	¿Conoce el manejo de sistema web básico de los programas con PHP, HTML, MSQL?		
5	¿Conoce usted sobre la Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs)?		

DIMENSIÓN 3: NIVEL DE PROPUESTA DE MEJORA			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Cree usted que con un sistema web pueda mejorar el control de productos?		
2	¿Cree que con un sistema web se tendría un mejor manejo a nivel global?		
3	¿Cree usted que el proceso de control de almacén puede optimizarse?		
4	¿Cree usted que la implementación de un sistema web de almacén puede minimizar el tiempo de espera en los procesos de atención al cliente?		
5	¿Cree que un sistema web reducirá los costos de materiales utilizados?		

ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombres y apellidos del validador : EDWIN ROQUE TIJO
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE - ULA DE CH
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 1.4 Autor del instrumento : MAGALY MIRTHA BRAVO SALAZAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
 2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
 3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1 2 3			Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A+B+C}{30} = \frac{30+0+0}{30} = 1$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultado
0.00 – 0.49	• Validez nula
0.50 – 0.59	• Validez muy baja
0.60 – 0.69	• Validez baja
0.70 – 0.79	• Validez aceptable
0.80 – 0.89	• Validez buena
0.90 – 1.00	• Validez muy buena

VALIDE MUY BUENA

Cafete, octubre del 2019
19/09/2019

EDWIN ROQUE TIJO
CIP: 89242

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombres y apellidos del validador : RUTH GUÍSSELA PÉREZ CABREJOS
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE - ULADECH
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 1.4 Autor del instrumento : MAGALY MIRTHA BRAVO SALAZAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1 2 3			Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A+B+C}{30} = \frac{30+0+0}{30} = 1$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY BUENA

Cafete, octubre del 2019
19/09/2019

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : JESSICA GLADYS CONTRERAS ORELLANA
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE - ULADESA
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 1.4 Autor del instrumento : MAGALY MIRTHA BRAVO SALAZAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
 2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
 3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1 2 3			Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A+B+C}{30} = \frac{30+0+0}{30} = 1$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY BUENA

Cañete, octubre del 2019

19/09/2019

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	• Validez nula
0,50 - 0,59	• Validez muy baja
0,60 - 0,69	• Validez baja
0,70 - 0,79	• Validez aceptable
0,80 - 0,89	• Validez buena
0,90 - 1,00	• Validez muy buena

JESSICA GLADYS CONTRERAS ORELLANA
 INGENIERA DE SISTEMAS
 RUC: CR. N° 12557