



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**DIAGNÓSTICO DE LA RED INFORMÁTICA BASADO
EN LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORRALES –
TUMBES, 2019.**

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

AUTOR

RIOS PEREZ, KIARA ELAYNNE

ORCID: 0000-0002-1410-7664

ASESOR

MORE REAÑO, RICARDO EDWIN

ORCID: 0000-0002-6223-4246

TUMBES – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rios Perez, Kiara Elayne

ORCID: 0000-0002-1410-7664

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

ASESOR

More Reaño, Ricardo Edwin

ORCID: 0000-0002-6223-4246

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

JURADO

Castro Curay, José Alberto

ORCID: 0000-0003-0794-2968

Torres Ceclen, Carmen Cecilia

ORCID: 0000-0002-8616-7965

Ocaña Velásquez, Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-1671-429

HOJA DE FIRMAR DEL JURADO Y ASESOR

DR. OCAÑA VELÁSQUEZ, JESÚS DANIEL

PRESIDENTE

MGTR. CASTRO CURAY, JOSÉ ALBERTO

MIEMBRO

MGTR. SULLÓN CHINGA, JENNIFER DENISSE

MIEMBRO

MGTR. MORE REAÑO, RICARDO EDWIN

ASESOR

DEDICATORIA

Aunque en la mayoría de veces parece que estuviéramos en una batalla, hay momentos en los que la guerra cesa y nos unimos para lograr nuestros objetivos. Por ello el presente trabajo de investigación va dedicado especialmente a mi familia por brindarme su apoyo y darme motivación sé que sin su ayuda no habría llegado hasta estas instancias de mis estudios.

Rios Pérez, Kiara Elayne

AGRADECIMIENTO

La vida se encuentra plagada de retos y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para mi entendimiento del campo en el que me he visto inmerso, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro. Agradezco a Dios por darnos el mejor regalo que es la vida y así poder seguir disfrutando de mi familia, así como también le agradezco a los docentes por su orientación y ser un guía mediante este trabajo de investigación, Gracias.

Rios Pérez Kiara Elayne

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado bajo la línea de investigación: la tecnología de la Red de informática de la escuela profesional de Ingeniería de sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Teniendo como objetivo realizar el diagnóstico de la Red de Informática basada en buenas prácticas para la mejora de la municipalidad del distrito Corrales -Tumbes; 2019. Como alcance de estudio de la investigación es brindar una mejora de la red informática basada en las buenas practicas ITIL. Dicha investigación tiene como enfoque tipo descriptivo, nivel cuantitativo y se clasifica como investigación de diseño no experimental y de corte transversal. Cuenta con 30 personas como población, en la cual, para ser aplicado se realizó la recolección de datos usando el instrumento del cuestionario se obtuvo el siguiente resultado: En la primera dimensión: Se aprecia que el 97.00% de las personas encuestadas respondieron que, SI están de acuerdo con la manera de mejorar el estado de red informática, mientras que el otro 3.00% respondió de forma negativa. En la segunda dimensión: se aprecia que el 100.00% SI considera que la red informática debe tener cambios en cuanto al mejoramiento. En la tercera dimensión: se aprecia que 100.00% SI considera en el mejoramiento de la red actual. Como hipótesis general se confirma la propuesta de mejora a través del diagnóstico de la Red informática. En conclusión: se realizará una propuesta de mejora basada en el diagnóstico de tecnologías de información y comunicación (TIC).

Palabras clave: Diagnostico, Informática, Municipalidad, Red.

ABSTRACT

This research work has been developed under the research line: the technology of the Computer Network of the professional school of Systems Engineering of the Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Aiming carry out the diagnosis of the Computer Network based on good practices for the improvement of the municipality of the Corrales -Tumbes district; 2019. As scope of study of the research is to provide an improvement of the computer network based on good ITIL practices. This research has a descriptive approach, quantitative level and is classified as non-experimental design and cross-sectional research. It has 30 people as a population, in which, to be applied, the data collection was carried out using the questionnaire instrument, the following result was obtained: In the first dimension: It can be seen that 97.00% of the people surveyed answered that, YES They agree with the way to improve the state of the computer network, while the other 3.00% responded negatively. In the second dimension: it is appreciated that 100.00% DO consider that the computer network should have changes in terms of improvement. In the third dimension: it can be seen that 100.00% DO consider the improvement of the current network. As a general hypothesis, the improvement proposal is confirmed through the diagnosis of the Computer Network. In conclusion: there is a need to make an improvement proposal based on the diagnosis of information and communication technologies (ICT).

Keywords: Diagnosis, Informatics, Municipality, Network.

ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMAR DEL JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1. Antecedentes	3
2.1.1. Antecedentes a nivel Internacional.....	3
2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional	4
2.1.3. Antecedentes a nivel Regional	6
2.2. Bases Teóricas	7
2.2.1. La Municipalidad.....	7
2.2.2. Infraestructura Tecnológica.....	10
2.2.3. Municipalidades en el Perú	11
2.2.4. Tipos de Municipalidades.....	11
2.2.5. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).....	12
2.2.6. Características de las Tics	12
2.2.7. Beneficio de las TIC.....	13
2.2.8. Ventajas de la TIC.....	13
2.2.9. Desventajas de TIC	14
2.2.10. Redes de Computadoras	14
2.2.11. Buenas prácticas y el uso de TIC	14
III. HIPÓTESIS	15
3.1. Hipótesis General	15
3.2. Hipótesis específicas	15
IV. METODOLOGÍA.....	16
4.1. Diseño de la investigación.....	16
4.2. Universo y muestra.....	17
4.2.1. Universo	17

4.2.2. Muestra.....	17
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	18
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
4.4.1. Técnica	19
4.4.2. Instrumento	19
4.5. Plan de análisis	19
4.6. Matriz de consistencia	20
4.7. Principios éticos.....	21
V. RESULTADOS.....	22
5.1. Resultados de la encuesta	22
5.1.1. Resultados en la dimensión 1: Nivel del estado actual de la red.....	22
5.1.2. Resultados en la dimensión 2: Necesidad de mejorar el estado de la red informática	27
5.1.3. Resultados en la dimensión 3: Necesidad de propuesta de mejora de red informática	31
5.2. Análisis de resultados	42
5.3. Propuesta de mejora.....	43
5.3.1. Introducción:	43
5.3.2. ITIL v3	43
5.3.3. Proceso	47
5.3.4. Análisis del proceso actual.....	47
5.3.5. Implementación de ITILv3	49
5.3.6. Propuesta de mejoría para la Municipalidad	49
VI. CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	66
ANEXO Nro. 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	67
ANEXO Nro. 02: PRESUPUESTO.....	68
ANEXO Nro. 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69
ANEXO Nro. 04: FICHAS DE VALIDACION.....	72
ANEXO Nro. 05: FICHA DE CONFIABILIDAD DEL KR20	75
ANEXO Nro. 06: CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR LA INVESTIGACIÓN	76
ANEXO Nro. 07: CUESTIONARIO ONLINE.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Infraestructura Tecnológica.....	10
Tabla Nro. 2: Matriz de Operacionalización de las variables	18
Tabla Nro. 3: Matriz	20
Tabla Nro. 4: Red informática	22
Tabla Nro. 5: Uso frecuente de red	23
Tabla Nro. 6: Equipos informáticos.....	24
Tabla Nro. 7: Conexión de Banda Ancha	25
Tabla Nro. 8: Gran Importancia.....	26
Tabla Nro. 9: Mejoramiento de la red.....	27
Tabla Nro. 10: Capacitaciones de red informática.....	28
Tabla Nro. 11: Equipos Informáticos.....	29
Tabla Nro. 12: Aumente la velocidad de internet	30
Tabla Nro. 13: Herramientas utilizadas	31
Tabla Nro. 14: Conocimiento de la red.....	32
Tabla Nro. 15: Beneficios de la red	33
Tabla Nro. 16: Implementación de nuevos equipos.....	34
Tabla Nro. 17: Mejorar la red de internet	35
Tabla Nro. 18: La gestión de cursos Mejora la enseñanza	36
Tabla Nro. 19: Resumen de dimensión Nro.1.....	37
Tabla Nro. 20: Resumen de dimensión Nro. 2.....	38
Tabla Nro. 21: Resumen de dimensión Nro. 3.....	39
Tabla Nro. 22: Resumen general de dimensiones.....	40
Tabla Nro. 23: Pc averiada.....	40
Tabla Nro. 24: No responde el SO (Windows) en Laptops y pc	40
Tabla Nro. 25: Impresoras no operativas	40
Tabla Nro. 26: Equipos sin acceso de red inalámbrica.....	40
Tabla Nro. 27: Atasco de papel.....	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Corrales	7
Gráfico Nro. 2: Organigrama.....	9
Gráfico Nro. 3: Resumen general de dimensiones	41
Gráfico Nro. 4: Flujograma atención a clientes	41

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad una red informática comparte recursos de forma segura garantizando la integridad de los datos. Tratándose de ordenadores enlazados entre sí, el cual debe respetar las diferentes reglas que son denominadas por protocolos para así darle acceso a las diversas computadoras que cuentan con la red informática y así lograr comunicarse simultáneamente (1).

Nos encontramos con problemática de La Municipalidad distrital de corrales, en dónde se aprecia variedad de problemas sobre las Tics, el cual atrasa a los trabajadores en el crecimiento de la actividad laboral diaria en las diferentes áreas de dicha organización. Manipulan manualmente el control de ingreso y salida de los trabajadores, en donde causan adulteraciones u sobrepagos, entre otras dificultades. También se observa instalaciones de redes realizadas sin ningún criterio técnico, además de que el cableado presenta deteriora miento y se encuentra a la intemperie el cual genera caídas, fallas repentinas en la red, lentitud en los diferentes procesos administrativos.

Con respeto a la problemática que presenta la Municipalidad el enunciado del proyecto de investigación es el siguiente ¿De qué manera un diagnóstico de la Red de informática basado en buenas prácticas favorece en la mejora de la Municipalidad Distrital de Corrales-Tumbes; 2019?

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal, elaborar el diagnóstico de la Red Informática basada en buenas prácticas de (TIC) para la mejora de la municipalidad del distrito “Corrales – Tumbes; 2019. Para cumplir el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la red informática en la municipalidad del distrito de corrales – tumbes.
2. Evaluar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la red informática en la municipalidad del distrito de corrales-Tumbes.

3. Elaborar un informe de diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la red de informática en la municipalidad del distrito de corrales-tumbes.

En cuanto a la justificación de la investigación de forma académica, operativa y tecnológica. Donde el proyecto de investigación busca el beneficio para mejorar las redes y equipos informáticos de la Municipalidad de corrales-tumbes.

Esta investigación está basada en tipo cuantitativo, nivel descriptivo y se clasifica como investigación de diseño no experimental de corte transversal, en dicha investigación se observó la realidad de la Municipalidad con la finalidad de extender y profundizar el conocimiento donde se tuvo con una población de 30, para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario mediante la técnica de la encuesta donde se obtuvieron los siguientes resultados en la dimensión 1 el 97.00% de los encuestados manifestaron su insatisfacción con la red actual, en la dimensión 2 el 100.00% de los encuestados afirmaron que es importante mejorar el estado de la red informática, y en la última 3 dimensión un 100.00% de los encuestados afirman que si les facilitará con el mejoramiento del estado de red, tras los resultados obtenidos después de haber aplicado la técnica de la encuesta a 30 trabajadores. Tuvo como resultado un bajo nivel del estado de red informática, concluyendo la mejora de la municipalidad perfeccionando la calidad en dicha municipalidad de corrales-tumbes; por la formulación de la hipótesis queda aceptada.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel Internacional

En el año 2018, España (2), con su tesis titulada “Diseño y simulación de una red definida por software”; Quito-Ecuador”, publicada en la Universidad Central del Ecuador, tiene como objetivo investigar la arquitectura de redes definidas por Software, usando controladores y diseñando redes definidas por software, aplicando controladores OpenFlow, acoplándose a cualquier tipo de red permitiendo mayor flexibilidad. Como metodología se diseña una aplicación basada en controlador OpenIRIS utilizando el lenguaje de programación Java, optimizando la implementación de la red. La metodología a seguir es la cualitativa ya que se adopta el método de investigación. en conclusión, es importante conocer las características de los diferentes tipos de controladores y las funciones que éstos ofrecen para seleccionar adecuadamente el que se va emplear en una implementación de red.

En el año 2018 Quispe (3), con su tesis titulada “Diseño de la red convergente para el distrito 11D09 Zapotillo-Salud”, publicada en la Universidad Nacional de Loja, cuyo objetivo es minimizar el ancho de la banda usado en las transmisiones de control y multimedia de voz IP. Como metodología tiene un beneficio optimizado de la comunicación dentro y fuera de la institución, en donde refleja la inversión de las diferentes áreas. Como finalidad demuestra la factibilidad de implementación en el distrito 11D09 Zapotillo-salud. En conclusión, el estudio de la situación actual de la red Distrito 11D09 Zapotillo-Salud, permitió analizar la tecnología existente, el manejo de los recursos dentro de la red, sus servicios, lo cual sirvió

como base para establecer los requerimientos para el diseño de la Red Convergente.

En el año 2018 Ocampo (4), con su tesis titulada “Implementación Active Directory aplicando el estándar 802.1x, dentro de la red LAN y WLAN de la Universidad Nacional de Loja”, publicada en la Universidad Nacional de Loja, cuyo objetivo es tener la autenticación de un mecanismo para el uso de la red de datos de los usuarios. Como metodología para la implementación del active directory se necesitó el levantamiento del sistema operativo, el cual cumple con el autenticado dentro de la red, para la seguridad de un servidor RADIUS. En conclusión, se realizó a la infraestructura tecnológica de la Universidad Nacional de Loja, se pudo determinar que la institución cuenta con una red de datos óptima, para la implementación de Active Directory.

2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional

En el año 2018, Corpus (5), con su tesis titulada “Diseño de la red de comunicaciones para mejorar la transmisión de datos de la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar” provincia de huari, Ancash. Cuyo objetivo general es la determinación del diseño de la red que permite mejorar la transmisión de datos de la Municipalidad Distrital de chavín de Huántar. Su metodología es diseñar redes para respaldar su evolución, en conclusión, el diseño de la red disminuirá la latencia de la comunicación y transmisión de datos en la municipalidad distrital de chavín de Huántar. En conclusión, el Diseño de la Red de Comunicaciones para mejorar la transmisión de datos en la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar disminuirá la latencia de la comunicación y transmisión de datos en la municipalidad distrital de chavín de Huántar.

En el año 2018, Loja H. (6), con su tesis titulada “Sistema experto para el diagnóstico de fallas en una red “publicada en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Cuyo objetivo es tener conocimiento sobre la base teórica de un prototipo experto en el sistema para la diagnosticar y solucionar las fallas de una red de área local. Tiene como metodología lineal la ingeniería de software aplicada en los sistemas, cumple con las normas comerciales, industriales y de gobierno, desarrollando software de calidad. En conclusión, Logrando conocer la base teórica de los sistemas expertos para diagnosticar y solucionar las fallas de una red de área local.

En el año 2017, Cotache (7), con su tesis titulada “Diseño de la infraestructura física y gestión de red de datos en la municipalidad distrital de Chilca”, publicada en la Universidad Peruana de los andes, cuyo objetivo general es diseñar la infraestructura de gestión física de red de datos significativos para la seguridad de servicios de la red de la municipalidad distrital del chilca Su Metodología de la Investigación desarrollando una breve descripción del planteamiento de la solución, luego se realiza una descripción de la metodología en donde se describe de forma breve las fases de la metodología de James McCabe. En conclusión, aplicamos del diseño de la infraestructura física y gestión de red de datos produce efectos significativos en la seguridad y calidad de servicios a las 13 áreas de la Municipalidad Distrital de Chilca, interconectando oficinas en zonas geográficas distantes.

2.1.3. Antecedentes a nivel Regional

En el año 2018 Tume A. (8), con su tesis titulada “Propuesta del diseño de una red de datos para la municipalidad de Sechura”, publicada en la Universidad católica los ángeles Chimbote, cuyo objetivo general fue realizar el diseño de la red de datos de la Municipalidad Provincial de Sechura tiene el fin de garantizar la conectividad y seguridad de usuarios. Su metodología tuvo un diseño no experimental el cual muestra 40 trabajadores administradores. La metodología es cuantitativa por las características de la investigación. Se concluye que en la Municipalidad Provincial de Sechura, en lo que respecta a una propuesta de una red de datos debe ser necesaria teniendo en cuenta los estándares.

En el año 2018 Zapata R. (9), con su tesis titulada “Reingeniería de la red de datos en la municipalidad distrital de Tambo grande-Piura”, publicada en la universidad católica los ángeles Chimbote cuyo objetivo es realizar la reingeniería de la red de datos en la municipalidad distrital de Tambo grande- Piura, Mejorando la calidad de conectividad. Metodología de investigación es cuantitativa, permite de manera científica examinar los datos, que generalmente ayuda como herramienta de campo estadístico. En conclusión, Teniendo en consideración los resultados se puede interpretar que existe un alto nivel de insatisfacción con respecto a los servicios e instalaciones físicas actuales que tiene la municipalidad; por lo que es indispensable la necesidad de realizar la reingeniería de la red de datos en la Municipalidad Distrital de Tambo grande – Piura; 2018 que además de superar la percepción de insatisfacción, solucione los problemas de comunicación existentes.

2.2. Bases Teóricas

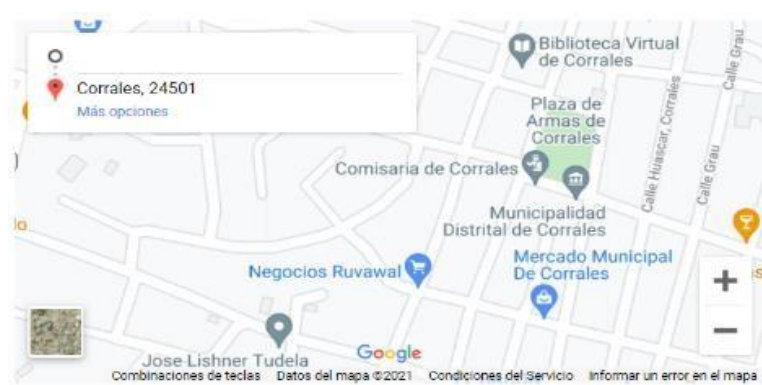
2.2.1. La Municipalidad

La Municipalidad distrital de Corrales, Provincia de Tumbes y Departamento De Tumbes.

a) Información general

Ubicación: La Municipalidad de Corrales, está ubicada en el JR. San Pedro Nro. 480 en el distrito de Corrales, Provincia de Tumbes, Departamento de Tumbes.

Gráfico Nro. 1: Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Corrales



Fuente: Google Maps (10).

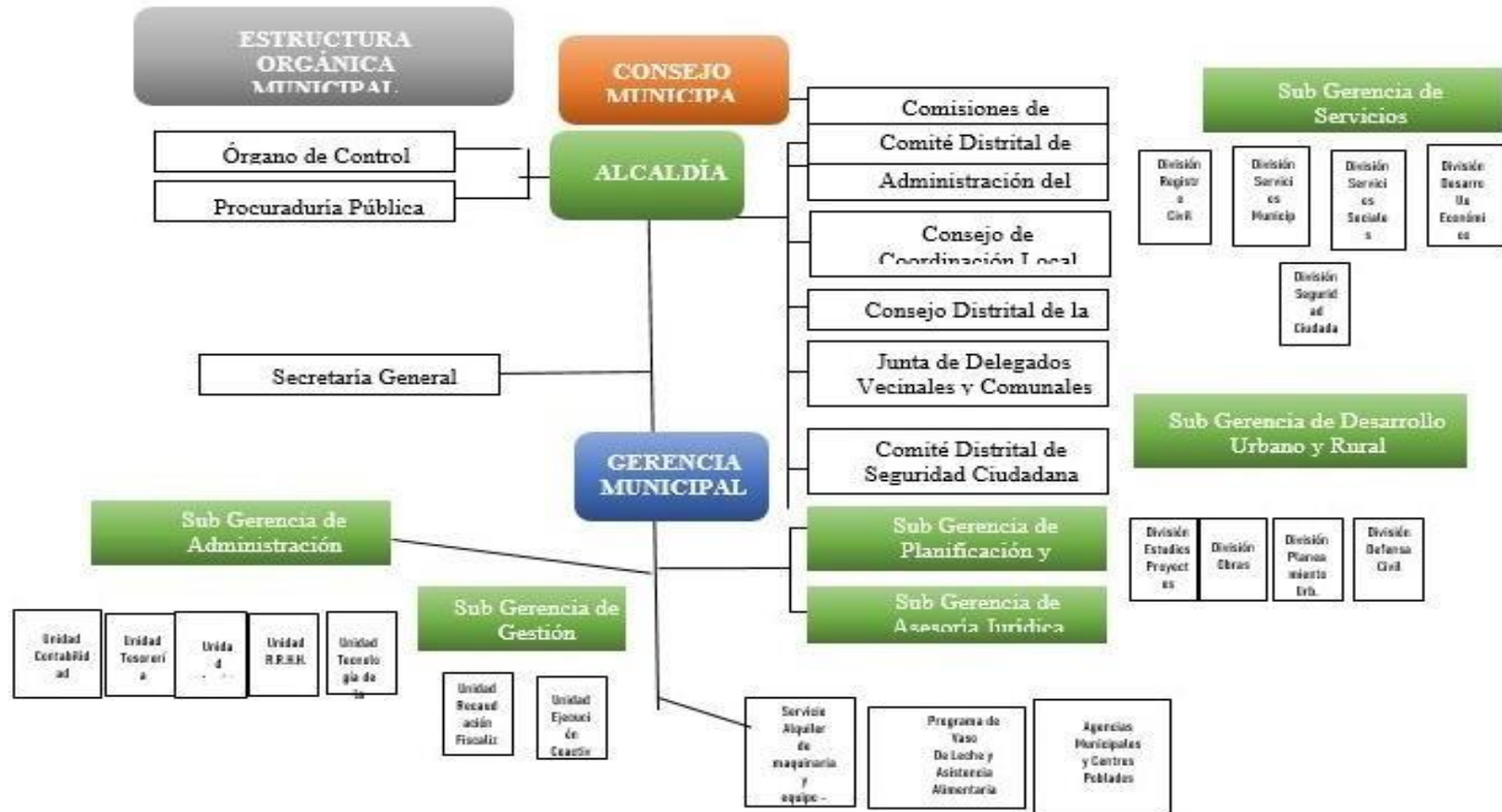
b) Historia

El distrito de Corrales es uno de los que conforman la provincia de Tumbes, al norte del Perú. Fue creado el 12 de enero de 1871 mediante un Decreto Ley sin número durante el gobierno de José Balta. Corrales fue elevado de Tumbes a la categoría de Distrito gracias a las gestiones de los hermanos Ricardo y Enrique Espinoza, Este distrito tiene una extensión de 131,6 kilómetros cuadrados y una población estimada superior a los 20 000 habitantes. Corrales tomó ese nombre a principios del año 1900, cuando era un poblado con unas cuantas familias ubicadas en las partes altas de Cabeza de Vaca.

En el espacio donde hoy se encuentra la Plaza Mayor era una planicie donde se encontraban grandes Corrales para el encierro y ordeño del ganado de los señores de apellidos Dioses, Yacila, Espinoza, etc. Por ello, cuando alguien preguntaba ¿a dónde van?, la respuesta era a comprar leche a los "Corrales". Al paso del tiempo, la población fue creciendo y las viviendas se fueron situando alrededor de los corrales, teniendo en cuenta la importancia que tenía Corrales por su categoría de Distrito poco a poco fueron eliminando los 'corrales' para dar paso a la Plaza de Armas del Distrito. Corrales limita al norte con Océano Pacífico, al este con el distrito de Tumbes, al sur con el distrito de San Jacinto y al oeste con el distrito de La Cruz. La capital de Corrales es la villa de San Pedro de los Incas.

- c) **Misión:** La Municipalidad Distrital de Corrales tiene como fin supremo la promoción del desarrollo integral, sostenible y armónico de la localidad, promoviendo la prestación de servicios públicos adecuados y de calidad, entregando obras públicas locales de impacto; institucionalizando y gestionando con autonomía los intereses propios de su colectividad, así como una localidad ordenada, acondicionada y participativa en su propio desarrollo; y que propicia un favorable clima institucional que trabaja como un solo equipo para la consecución del bienestar general, garantizando la legalidad en los procedimientos.
- d) **Visión:** "La Municipalidad Distrital de Corrales es un Gobierno Local reconocido favorablemente por sus vecinos, así como en el ámbito regional y nacional, con una proyección vanguardista, eficiente, profesional y con un enfoque de Estado. "

Gráfico Nro. 2: Organigrama



Fuente: Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes (11).

2.2.2. Infraestructura Tecnológica

Tabla Nro. 1: Infraestructura Tecnológica

EQUIPO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Computadoras	Total=44 43 pc's 1 laptop	Advance, Hp, Lenovo, Compatible, hp poliant ml150, hp poliant ml110, Windows 10	
Estabilizadores			Utilizan suspensores de pico.
Switch TP-Link	1 switch	24 puertos	
Impresoras	24 impresoras multifuncionales de la línea "L"	Epson, Brother, Hp	
Sistemas operativos	2 tipos de sistemas operativos	Windows 7=10 Windows 8.1=1 Total=4	
Sistemas de información	Total 4 tipos de sistemas de información	SIAF, PRESUPUESTO, SIAF RENTAS, SISCAD, SISCAC	
Antivirus			
Base de datos	1	Fox pro	
SGBD	1	InterBase SQL server 2009	Todos los computadores tienen google Chrome al igual que explorer.
Ofimática	1 tipo	Microsoft Office 2012-2013-2016	
Navegadores	4 tipos	Chrome, mozilla Firefox, internet explorer, Microsoft edge	Facebook
Otras aplicaciones multimedia		Nero express, adore reader, team viewer	GPS satelitales
Sistema de navegación		GPS satelitales	Crean grupos de conversiones.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3. Municipalidades en el Perú

Según Pintado A. (10) Una municipalidad es una institución autónoma que se encarga de la administración, no dependen del gobierno central. Tiene una función importante que es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo de su territorio. Los aspectos sociales también buscan mejorar la calidad de vida de la población.

Las Municipalidades son los órganos del Gobierno Local, personas jurídicas con derecho público y disposición de conformidad con la constitución, con autonomía, economía y administrativa.

2.2.4. Tipos de Municipalidades

- Municipalidades Provinciales

Son encargadas de regular e integrar la emisión. Sobre la provincia y con sede en la capital de crecimiento ordenado de los distritos que componen, la función normativa del desarrollo orientado de acciones de crecimiento coordinando la presentación de los servicios públicos (10).

- Municipalidades Distritales

Son las que proveen la prestación de los servicios públicos para el bienestar del pueblo. La municipalidad con jurisdicción y sede del distrito, se organiza con lo establecido del primer párrafo del artículo 34. Encargado de la regulación directamente del servicio potable, desagüe y alcantarillado, también ayuda promoviendo los servicios de campañas de control salud (10).

2.2.5. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Según Olaya (11), La tecnología de la información y comunicación (TIC) se utiliza como una herramienta informática, que procesa, almacena y recupera, la cual es vinculada con la variedad de información.

En conjunto de soportes para el acceso y contenido de información

2.2.6. Características de las Tics

Según Huamancondor (12), la tecnología de información y comunicación(TIC) tiene como características principales:

El beneficio en el área educativa con mayor proporción e influencia que permite ser más accesible y dinámico.

Tiene innovación y creatividad para un nuevo acceso de comunicación.

Se considera que contiene temas que son utilizados para debatir con el público y así implicar un futuro prometedor.

Es relacionado de manera frecuente con la informática y el uso del internet.

- Interactividad:

Hace que el espectador sea participe en la comunicación social.

- Interconexión:

La interconexión tiene como beneficio el acceso a diferentes sitios situación a distancia.

- Diversidad:

El cual desempeña una variedad de funciones, que transmite información para la interacción de los usuarios.

2.2.7. Beneficio de las TIC

Según lo define Loro P. (13) los beneficios de los tics tienen como objetivo el producir productos y servicios para los usuarios. Así como también la sociedad es la encargada de la información para el beneficio de las empresas de internet.

Se identifica la forma del ingreso o reducción en la utilización de tics, para la mejora de competitividad.

Debido a su mayor competencia tiene como obligación mejorar su productividad para así desarrollar una oferta de servicios y aplicaciones electrónicas.

2.2.8. Ventajas de la TIC

Según lo define Gallardo J. (14) la ventaja de las TIC es:

- Brindar mejor beneficio, interés y motivación.
- Permite la interactividad a mayor distancia para la competencia mejora la expresión y creatividad.
- Tiene mejor expectativa para los usuarios.
- Facilita y amenora los riesgos, el costo, como también el acceso a diferente información.
- Mejora la eficacia y eficiencia en la ejecución de procesos.
- Presenta nuevos avances tecnológicos mejores y más veloces.

2.2.9. Desventajas de TIC

Desventajas de la tecnología de información y comunicación(TIC):

- La distribución de manera equitativa.
- Falta de privacidad para el usuario.
- La distracción y pérdida de tiempo.
- Información no fiable, la cual es malograda por el virus.
- Crea un conflicto de acceso (14).

2.2.10. Redes de Computadoras

Según lo define Rojas (15), Se dice que es un conjunto de computadoras interconectadas y preparadas para el cambio de información. Las redes tienen variedades de tamaños, formas y figuras.

Un usuario tiene expuesta las maquinas reales, por lo tanto, no hacen ni el intento por que se vean de manera similar para así poder registrarse y ejecutarlo.

2.2.11. Buenas prácticas y el uso de TIC

En la actualidad Según Cortez (16), requiere identificar, la formación y actualización por del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Por tanto, en el ámbito de la municipalidad, los responsables de las instituciones universitarias hace tiempo que han incorporado planes de dotación de infraestructuras tecnológicas e iniciativas formativas que fomenten el uso de dichas tecnologías. Para hacer frente en los cambios tecnológicos y también pedagógicos. En esta vertiente formativa el conocimiento de “buenas prácticas” constituye una de las opciones de interés que permiten apoyar la integración real de las TIC en los procesos de enseñanza. En todo caso, esta vertiente que supone el acceso a “buenas prácticas” con una finalidad formativa destinada a los usuarios de la municipalidad.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

El diagnóstico de las redes de Información y Comunicación (TIC) aplicando buenas practicas favorece la mejora de la Municipalidad del Distrito de Corrales – Tumbes; 2019.

3.2. Hipótesis específicas

1. La identificación de la Red informática permitirá elaborar el diagnóstico de las TIC en la Municipalidad del distrital de Corrales – Tumbes.
2. La evaluación de la red y Tecnologías de Información y Comunicación TIC permitirá elaborar el diagnóstico de la red informática en la municipalidad del distrital de Corrales– Tumbes.
3. La elaboración de un informe de la red informática y diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC permitirá el buen funcionamiento de la municipalidad del distrital de Corrales– Tumbes.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Tipo de la investigación

Según Arainga (17), dicha investigación es de método descriptivo donde especificamos las propiedades de las personas que doblaga al análisis. Describiendo y evaluando los diferentes componentes, del estudio descriptivo el cual será especificado y realizado para el trabajo de investigación.

Nivel de la investigación

El nivel de investigación cuantitativa es donde obtendremos la muestra de nuestra población haciendo el uso de los instrumentos de investigación, donde la herramienta fundamental es el cuestionario y la encuesta (17).

Diseño de la investigación

El diseño no experimental con propiedad de corte transversal, es observado el fenómeno con contexto natural el cual es analizado posteriormente debido a la recopilación de información para el diseño de la investigación. El cual hace la selección y búsqueda de la muestra de la información con la problemática investigada. Según: Arias, k (18).

Diseño no experimental, transversal, de una sola casilla

M — O

Detallado de la siguiente manera:

M: Muestra de estudio

O: Observación de la variable

4.2. Universo y muestra

4.2.1. Universo

Según Fernández (19), en la actualidad La Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes, tiene como un total 30 trabajadores, lo cuales están catalogados para extracción del universo llamado muestra.

4.2.2. Muestra

Según Rios (20), A los 30 trabajadores que hacen uso de la red, se le aplicara una técnica de muestra probabilístico en la siguiente investigación para realizar su estudio.

Haciendo uso de la siguiente formula la cual se detalla a continuación:

Formula estadística:

Figura N° ---- formula estadística

KR20

Se representa de la siguiente manera:

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{Vt - \sum pq}{Vt}$$

En donde:

r_{tt} = coeficiente de confiabilidad.
 N = número de ítems que contiene el instrumento.
 V_t = varianza total de la prueba.
 $\sum pq$ = sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla Nro. 2: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL
DIAGNÓSTICO DE LA RED INFORMÁTICA	Según Olaya (11), El diagnóstico de red informática se utiliza como herramienta informática, que procesa, almacena y recupera, la cual es vinculada con la variedad de información. En conjunto de sopores para el acceso y contenido de información.	Nivel del estado actual de la red informática.	-Conocimiento de la red informática. -Capacitación sobre uso de la red informática. -Equipos informáticos. -Velocidad de transmisión de la red de internet.	Se aplicó la técnica de encuesta con preguntas cerradas a través de google drive.
		Necesidad de mejorar la red informática.	-Gestión de red informática. -Facilidad hacia el uso de la red informática. -Velocidad del internet. -Herramientas y técnicas utilizadas.	
		Necesidad de propuesta de mejora de la red informática.	-Adquisición de conocimientos de red informática. -Habilidades de innovación. -Adquisición de nuevos equipos informáticos. -Implementación de nuevas redes. -Adquisición de nuevas herramientas y técnica virtual.	

Fuente: Elaboración Propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Según Arias (18), La técnica es donde realizamos las respectivas preguntas al entrevistado logrando como objetivo obtener información personalizada, con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales - Tumbes, el cual nos servirá en la aplicación de nuestra investigación.

4.4.2. Instrumento

Según Palacios (20), el instrumento es de gran utilidad para la investigación científica que sirve como recolector de información de datos, en conjunto de preguntas diseñadas para los usuarios elaborada en Google Drive, aplicada de forma online a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes

4.5. Plan de análisis

En el plan de análisis para efectuar la distribución de datos, la técnica establecida por la entrevista en el cual será seleccionado las personas con base y ayuda de los instrumentos que brinda facilidad y puede aplicar las interrogantes planeadas. (21).

Asimismo, al momento de la recopilación de datos, usando la técnica de la entrevista, se procede al ingreso de datos mediante, gráficos o cuadros en la hoja de cálculo del paquete ofimático Microsoft Excel versión 2010, KR20. Que nos dará como resultado la muestra de la tabulación, destacando los datos del marco teórico apoyado por la hipótesis.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla Nro. 3: Matriz de consistencia

Título: Diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes; 2019.

Enunciado	Objetivo general	Hipótesis general	Metodología
¿De qué manera un diagnóstico de red informática basada en buenas practicas favorece a la mejora de la municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes; 2019?	1. Realizar el diagnóstico de la Red de Informática basada en buenas prácticas para la mejora de la municipalidad del distrito “Corrales -Tumbes; 2019.	El diagnóstico de las redes de información y comunicación(TIC) aplicando buenas practicas favorece la mejora de la Municipalidad del distrito de corrales – tumbes; 2019.	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental y de corte transversal
	Objetivos específicos		
	1. Identificar la red informática en la municipalidad del distrito de corrales-tumbes; 2019. 2. Evaluar la red informática de la municipalidad distrital de corrales- tumbes; 2019. 3. Elaborar un informe de diagnóstico en la red de informática municipalidad del distrito de corralesTumbes,2019.		

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada al diseño de un entorno virtual de aprendizaje para la gestión académica en la Institución Educativa Simón Antonio Bolívar Palacios, se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos del código de ética de la ULADECH, a continuación, se detalla:

Protección a las personas: para la investigación la persona cumple un papel muy importante, por el cual se emplea un alto grado de protección de datos, para beneficiarse sin exponerse.

Beneficencia no maleficencia: los investigadores tienen la obligación de cuidar la seguridad de sus participantes, para ello los investigadores cuentan con reglas específicas de no causar de ninguna manera ningún daño, tratar de disminuir cualquier efecto adverso y maximizar los beneficios al participante.

Integridad científica: la integridad y actitud de rectitud del investigador siempre se rige a sus actividades de enseñanza, la integridad del investigador va en función de las normas deontológicas profesionales es por eso que siempre se evalúan y declara cualquier daño o riesgo que afecte la integridad del participante.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: las investigaciones que están relacionadas de alguna manera con el medio ambiente o animales, se ejecutan cumpliendo siempre el protocolo de respeto con el medio ambiente y la vida animal.

Libre participación y derecho a estar informado: las personas en las investigaciones tienen el derecho de estar informados sobre el proyecto a desarrollarse porque son parte del desarrollo, con libre criterio de decidir si participa o no (22).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de la encuesta

5.1.1. Resultados en la dimensión 1: Nivel del estado actual de la red

Tabla Nro. 4: Red informática

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	-	0.00
No	30	100.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad Distrital de corrales - Tumbes, respecto a la pregunta ¿conoce Ud. sobre la red informática?

Aplicado por: Rios K; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 4, que el 100% de los encuestados de la municipalidad afirma que, No tiene conocimiento sobre la red informática.

Tabla Nro. 5: Uso frecuente de red

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad Distrital de corrales - Tumbes, respecto a la pregunta ¿usa frecuentemente la red informática?

Aplicado por: Rios K; 2020.

Se evidencia los resultados de la tabla Nro. 5, que el 100% de los encuestados de la Municipalidad afirma que, SI usan con frecuencia la red informática.

Tabla Nro. 6: Equipos informáticos

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	19	63.00
No	11	37.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad Distrital de corrales - Tumbes, respecto a la pregunta ¿Cuenta la municipalidad con equipos informáticos renovados?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 6, que el 63% de los encuestados de la Municipalidad afirma que, SI cuenta con equipos informáticos renovados, mientras que el 37% responde que NO.

Tabla Nro. 7: Conexión de Banda Ancha

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	27	90.00
No	3	10.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Cuenta la municipalidad con conexiones de banda ancha para acceder a Internet? - Conexión: ADSL (DSL, HSDL, SDSL...) - Redes de fibra óptica (FTTH)

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 7, que el 90% de los encuestados afirma que, SI cuenta con conexiones de banda ancha para acceder a internet, mientras que el 10% reconocen que No.

Tabla Nro. 8: Gran Importancia

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿La red informática que se utiliza laboralmente es de gran importancia para el desarrollo de la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 8, que el 100% de los encuestados afirma que, SI es utilizada la red informática en el desarrollo laboral de la municipalidad.

5.1.2. Resultados en la dimensión 2: Necesidad de mejorar el estado de la red informática

Tabla Nro. 9: Mejoramiento de la red

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Consideras importante el mejoramiento de la gestión de la red informática para el desarrollo de la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en la tabla Nro. 9, que el 100% de los encuestados afirma que, SI consideran importante el mejoramiento de la red informática para el desarrollo de la Municipalidad.

Tabla Nro. 10: Capacitaciones de red informática

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Crees que es necesario la capacitación sobre la red informática para el desarrollo de actividades laborales en la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en la tabla Nro. 10, que el 100% de los encuestados afirma que, SI es necesario realizar la capacitación sobre el desarrollo de labores en la municipalidad.

Tabla Nro. 11: Equipos Informáticos

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	29	97.00
No	1	3.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Los equipos informáticos son los adecuados para cumplir con las funciones laborales de la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en la tabla Nro. 11, que el 97% de los encuestados afirma que, SI consideran que los equipos si son adecuados con el cumplimiento de las funciones laborales, mientras que el 3% reconocen que NO.

Tabla Nro. 12: Aumente la velocidad de internet

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Crees que sería beneficioso, que aumente la velocidad de internet en la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en la tabla Nro. 12, que el 100% de los encuestados afirma que, SI considera que es beneficioso que aumente la velocidad de internet en la municipalidad.

5.1.3. Resultados en la dimensión 3: Necesidad de propuesta de mejora de red informática.

Tabla Nro. 13: Herramientas utilizadas

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	29	97.00
No	1	3.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Las herramientas que se utilizan a través de la red informática son los adecuados para cumplir con las funciones que ejecuta la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia de la tabla Nro. 13, que el 97% de los encuestados afirma que, SI serán utilizadas las herramientas a través de la red informática, mientras que el 3% que NO.

Tabla Nro. 14: Conocimiento de la red

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Tomas en consideración la adquisición de conocimiento sobre la red informática?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 14, que el 100% de los encuestados afirma que, SI toman en consideración la adquisición sobre la red informática.

Tabla Nro. 15: Beneficios de la red

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿considera que la red informática trae beneficios institucionales?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 15, que el 100% de los encuestados afirma que, SI consideran que la red informática trae beneficios institucionales.

Tabla Nro. 16: Implementación de nuevos equipos

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	29	93.00
No	1	7.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Crees que es importante la implementación de nuevos equipos informáticos en la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 16, que el 97% de los encuestados afirma que, SI es importante la implementación de nuevos equipos informáticos, mientras que el 3% reconocen que NO.

Tabla Nro. 17: Mejorar la red de internet

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Crees que se debería mejorar la red de internet en la municipalidad?

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 17, que el 100% de los encuestados afirma que, SI deberían mejorar la red de internet en la municipalidad.

Tabla Nro. 18: La gestión de cursos Mejora la enseñanza

Distribución de frecuencias respuestas relacionados sobre red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la municipalidad distrital de corrales - tumbes, 2019

Alternativa	n	%
Si	29	97.00
No	1	3.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de corrales, respecto a la pregunta ¿Crees que la herramientas y técnicas basada en tecnologías de información mejora la comunicación en la municipalidad? Como: Sitio web, Skype, cámaras, etc.

Aplicado por: Rios k; 2020.

Se evidencia en los resultados de la tabla Nro. 18, que el 97% de los encuestados afirma que, SI mejora las herramientas técnicas en la tecnología de información, mientras que el 3% reconocen que NO.

Resumen de la dimensión 1: Nivel del estado actual de la red informática

Tabla Nro.19: Resumen de dimensión Nro.1

Distribución de frecuencias respecto a la dimensión 1: Nivel del estado actual de la red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la Municipalidad Distrital de corrales- tumbes; 2021.

Alternativas	n	%
Si	21	70.00
No	9	30.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado para el nivel del estado actual de la red informática, basado en 5 preguntas aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes; 2021.

Aplicado por: Rios K; 2021.

En la Tabla 19, se puede observar que el 100 % de los trabajadores de la municipalidad de corrales, NO están conformes con la actual red informática.

Resumen de la dimensión 2: Necesidad de mejorar el estado de la red

Tabla Nro. 20: Resumen de dimensión Nro. 2

Distribución de frecuencias relacionadas con la dimensión 2: Necesidad de mejorar el estado de la red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la Municipalidad Distrital de corrales- tumbes; 2021.

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado para la Necesidad de mejorar el estado de la red informática, basado en 5 preguntas aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes; 2021.

Aplicado por: Rios K; 2021.

En la Tabla 20, se aprecia que el 100% de los empleados de la oficina de remuneraciones afirman que, SI aceptan mejorar el estado de la red informática.

Resumen de la dimensión 3: Necesidad de propuesta de mejora de la red

Tabla Nro. 21: Resumen de dimensión Nro. 3

Distribución de frecuencias relacionadas con la dimensión 3: Necesidad de propuesta de mejora de red informática, respecto al diagnóstico de la red informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la Municipalidad Distrital de corrales- tumbes; 2021.

Alternativa	n	%
Si	30	100.00
No	-	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado para la Necesidad de propuesta de mejora de red informática, basado en 5 preguntas aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes; 2021.

Aplicado por: Rios K; 2021.

En la Tabla Nro. 21, se aprecia que el 100% de los empleados de la municipalidad de corrales afirman que, SI aceptan.

Tabla Nro. 22: Resumen general de dimensiones

Distribución en porcentajes del nivel del estado actual de la red, Necesidad de mejorar el estado actual de la red y nivel de necesidad de propuesta de mejora de la red; el cuestionario se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales - Tumbes; 2021.

DIMENSIONES	Si		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
NIVEL DEL ESTADO ACTUAL DE LA RED INFORMÁTICA	21	70.00	9	30.00	30	100.00
NECESIDAD DE MEJORAR EL ESTADO ACTUAL DE LA RED	30	100.00	-	0.00	30	100.00
NECESIDAD DE PROPUESTA DE MEJORA DE LA RED	30	100.00	-	0.00	30	100.00

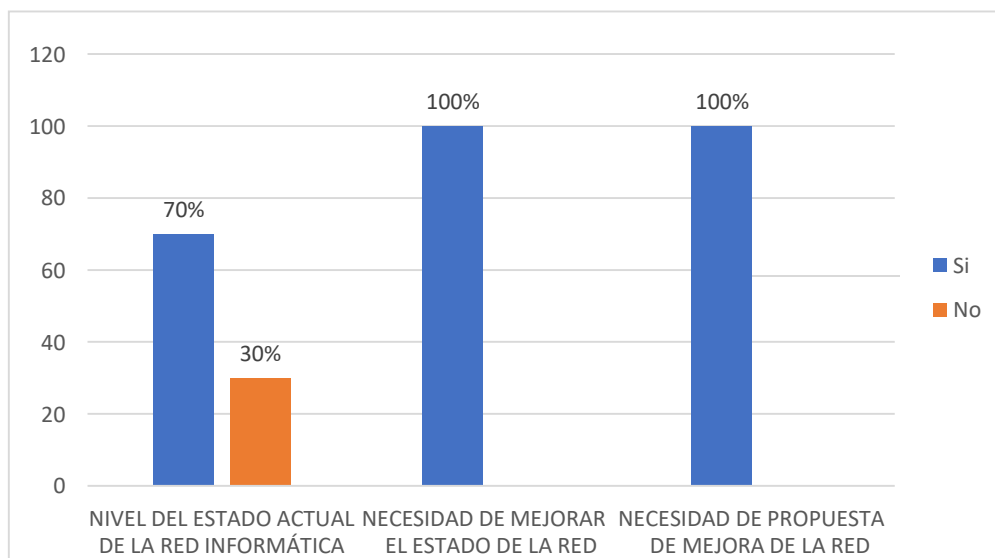
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Distrital de Corrales determinando si están satisfechos con el nivel actual, la necesidad de mejorar y la necesidad de propuesta del Diagnóstico de la Red Informática basado en las buenas prácticas para la mejora de la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes; 2019.

Aplicado por: Rios K; 2021.

En la Tabla Nro. 22, observamos que, en la primera dimensión, nivel del estado actual de la red informática los trabajadores de la Municipalidad demuestran que el estado actual Si necesita mejorar, Aceptando la propuesta de mejora con un porcentaje aceptable.

Grafico Nro. 3: Resumen general de dimensiones

Expresión gráfica a en porcentajes de la encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales, obtenida de los resúmenes de las tres dimensiones para el Diagnostico de la Red informática Basada en las buenas prácticas para la mejora de la Municipalidad Distrital de Corrales-Tumbes; 2021.



Fuente: Grafico Nro. 3.

5.2. Análisis de resultados

La presente investigación tiene como finalidad elaborar el diagnóstico de la Red informática basada en buenas prácticas de (TIC) para la mejora de la municipalidad del distrito de Corrales- tumbes; 2019, con el objetivo de mejorar la red informática de la municipalidad, haciendo el uso del instrumento de recolección de datos brindándonos el acceso sobre el intelecto de las personas encuestadas a través de tres dimensiones definidas, consiguiendo en la primera dimensión un 70% de inconformidad con el nivel del estado actual, en la segunda dimensión se obtuvo 100% confirmando la necesidad de mejorar el estado de red, por último en la tercera dimensión el 100% de los encuestados aseguran que necesitan mejorar el estado actual. Luego de la interpretación de los resultados obtenidos y presentados anteriormente se realiza el siguiente análisis de datos.

Dimensión 1: Nivel del estado actual de la red informática, se aprecia que el 70% de los encuestados señalan que No están de acuerdo con modalidad actual que se viene realizando en la municipalidad Este resultado tiene la similitud presentado por, Cotache (5), con su tesis titulada “Diseño de la infraestructura física y gestión de red de datos en la municipalidad distrital de Chilca”, publicada en la Universidad Peruana de los andes, hace el diagnostico que el 60% de encuestados no están de acuerdo con la red de datos.

Dimensión 2: Necesidad de mejorar el estado de red informática, apreciándose que el 100% de encuestados, señalan que es necesario mejorar la red informática, teniendo como similitud a Corpus D. (6), con su tesis titulada “Diseño de la red de comunicaciones para mejorar la transmisión de datos de la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar” provincia de huari, Ancash, teniendo como diagnostico el 100% de los encuestados que si están de acuerdo con mejorar el diseño de la red.

Dimensión 3: Necesidad de mejorar el estado de red, apreciándose que el 100% de encuestados, señalan que, si es necesario mejorar el estado de red, teniendo

como similitud a Tume A. (8), con su tesis titulada “Propuesta del diseño de una red de datos para la municipalidad de Sechura”, publicada en la Universidad católica los ángeles chimbote, teniendo como diagnostico el 60% de los encuestados que están de acuerdo con la propuesta de mejorar el estado de red.

5.3. Propuesta de mejora

5.3.1. Introducción:

En propuesta detallaremos el diagnóstico de TIC aplicando buenas prácticas de la Municipalidad distrital de Corrales – Tumbes, el día 12 de mayo del 2021, Con la ayuda del encargado del área de informática MANLIO ROSILLO CHUMO, al cual se le efectuó unas interrogantes que fueron contestas de forma adecuadamente. El diagnóstico de las TIC es analizado y tiene como plan estratégico de la institución favorecer las acciones en logro de descubrimiento tecnológico, estratégica y de gestión, que colaboren para mejorar la imagen, su competitividad, y obteniendo un incremento en sus niveles de eficiencia y productividad de forma sostenible. Es inalcanzable lograr un ambiente laboral empresarial sin hacer el uso de TIC. El sistema de información y almacenamiento de datos, junto con los ordenadores, se han convertido en una parte fundamental de la institución.

5.3.2. ITIL v3

Es un archivo con un marco Tecnológico de Información; es una librería que expresa de manera sistemática un grupo de “buenas practicas” que nos ofrece la transigencia de obtener procesos básicos para la gestión de los servicios de TIC y asociarse a la institución. Para ello en la elaboración del diagnóstico de las TIC se adaptó el conjunto de buenas prácticas descrita en ITIL v3, basado en el ciclo de vida para el desarrollar la propuesta.

5.3.2.1. Estrategia del servicio:

Tiene como objetivo el incluir las TI en la estrategia empresarial con el fin de poder calibrar los objetivos según la infraestructura TI y ajustar cada uno a las necesidades del otro.

El concepto se trata de aportar a las organizaciones ya que es necesario plantear objetivos, teniendo en cuenta que contiene, como lo obtendremos y a donde llegaremos con lo obtenido es decir, planificando el futuro sabiendo que puede ser necesario invertir para mejorar nuestra infraestructura TI, o planificar el futuro de la institución dependiendo de nuestra capacidad actual de TI, u descubrir nuevas líneas de negocio debido a que nos distinguimos de las demás municipalidades debido a la red informática e infraestructura TI.

Dentro de esta fase tenemos los siguientes apartados:

1. Creación de Valor a través del Servicio.
2. Gestión de la cartera de servicios
3. Gestión de la demanda
4. Gestión financiera.

5.3.2.2. Diseño de servicio:

Esta etapa es la transición de la estrategia de servicio al modelo de desarrollo del servicio, este modelo debe ser mejorado, planificado, monitoreado, presentado a los clientes y la dirección interna para que se adapte a la estrategia de la organización y redefine esta estrategia de acuerdo con la estrategia de la organización. De acuerdo con los requisitos, expectativas y valores del cliente, así como internamente creemos que estas necesidades deben mejorarse para poder brindar servicios con soporte consistente, equilibrio, equidad de costos y resultados efectivos.

El modelo de desarrollo se basa en los siguientes apartados:

1. Gestión de la continuidad
2. Gestión del catálogo de servicio.
3. Gestión de proveedores.
4. Gestión de la seguridad de información.
5. Gestión de disponibilidad.
6. Gestión de capacidad.
7. Gestión de los niveles de servicio.

5.3.2.3. Transición de Servicio:

Esta etapa se enfoca en mejorar las practicas comunes de las organizaciones de TI, en cuanto a la liberación o el inicio el software y hardware se administrará con el cambio que inicio a las personas. De esta forma, las estructura que plantea la adopción de ITIL, no debe sufrir de costos ni pérdidas detiempo, de adaptación, o por fallas de previsión o imposibilidaddebido a los problemas de implementación.

1. Gestión del cambio.
2. Proceso de gestión del cambio.
3. Gestión de la configuración.
4. Gestión de versiones y despliegues.

5.3.2.4. Operación de servicios:

Se le considera a esta etapa el más decisivo porque se indaga sobre los servicios que presta el Área de informática y se los realice de una forma eficaz y eficiente.

Esta forma de gestionar se comprende y se está pendiente para poder realizar de manera adecuada los requerimientos del usuario; la solución de los posibles errores de servicio y de la red informática realizando la eliminación de los problemas (investigando su origen), así como la realización de actividades comerciales por el contacto directo con los usuarios, con el cliente.

1. Centro de Servicios.
2. Gestión de incidencias.
3. Gestión de problemas.
4. Proceso de gestión de problemas.
5. Proceso de gestión de errores.

5.3.2.5. Mejora Continua del servicio:

Este ciclo tiene como objetivo recomendar el perfeccionamiento para todos los procesos y actividades involucrados en el ciclo de vida del servicio, controlar y examinarlos los diferentes niveles de servicio prestados. Los resultados de esta fase deben verse manifestados en planes de mejora de servicio permitiendo mejorar la calidad de servicios, agregando nuevos servicios que cumplan los diferentes requisitos de los clientes y del mercado para ser más eficientes los procesos de la organización TI.

1. Enfoque basado en procesos/Gestión por procesos.
2. Métricas.

5.3.3. Proceso

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Uno proceso tienen las siguientes características:

- Explica las ingresos y salidas.
- Incluye un dueño o responsable.
- Debe ser englobado de forma fácil por las diferentes personas de dicha institución.
- En un pedestal el rendimiento y son cuantificables.
- Tienen un cliente final que es el receptor de dicho resultado.
- Se inician como respuesta a un evento.

5.3.4. Análisis del proceso actual

La Municipalidad distrital de Corrales – Tumbes al momento labora con procesos que se han creado en su mayoría de manera empírica y careciendo de la documentación necesaria para que estos puedan ser soportados. Hoy en día para que una empresa sea exitosa es la flexibilidad y la innovación constante, que para llegar a conseguir esto debemos ser muy conscientes de nuestras debilidades y fortalezas, amenazas. Al ser consciente de nuestras debilidades se busca mejorar e innovar y para este caso lo que se realizara será analizar los procesos actuales que se manejan y actualizarlos de manera que el servicio que se brinda sea de calidad hacia el usuario.

Descripción del proceso actual de existente de incidentes de la municipalidad

La atención a usuarios es primordial en la municipalidad se basa al servicio que TIC que es brindado a la municipalidad, se desempeña en la tecnología. En la actualidad, la municipalidad distrital Corrales–

Tumbes, cuenta con encargado en el área de sistemas el cual atiende a los diferentes trabajadores de las demás áreas. Ejemplo: si presentan algún inconveniente con la computadora, le informan al encargado.

Es decir, el usuario se ve en la obligación de comunicarse con el encargado dependiendo su necesidad, generando la deficiencia en la atención al usuario y con el tiempo prudente para resolver incidentes es muy alto.

No existe el procedimiento adecuado para canalizar la recepción de incidentes, ya que el usuario puede reportar el incidente por distintos medios:

- Correo, llamada telefónica u personalmente.

Al ser atendido el incidente sin tener un registro del mismo. Por las razones expuestas es que los incidentes deben quedar registrados siempre y deben tener un solo centro de recepción, que para este caso no cuentan con un medio de recepción, lo más óptimo sería que todos los incidentes o la mayoría de los mismos ingresen por un solo medio, pero por diversas circunstancias esto no va suceder.

- No se cuenta con un proceso en el que se reflejen los pasos específicos para la atención de incidentes o documentación necesaria que soporte el mismo.

- Una vez que el incidente ha sido atendido, este se registra en un formulario y se solicita que sea firmado por el usuario como constancia que se realizó lo solicitado y este se archiva.

- No se trabajan con índices de cumplimiento o calidad que reflejen la situación actual de los distintos servicios que brinda la municipalidad distrital Corrales – Tumbes.

5.3.5. Implementación de ITILv3

La implementación de la nueva metodología para los procesos mediante de ITIL, tiene el objetivo principal “ayudar” a que la toma de decisiones o acciones realizadas por parte de la municipalidad mediante las TIC a lo que ayuden a la organización a cumplir con sus objetivos. El proceso de gestión de incidentes es el más importante, ya que el objetivo del mismo es restaurar en el mínimo tiempo posible el funcionamiento de un servicio de TIC. Se presentan la propuesta de los cambios que deben implementarse en lo que se refiere a mejorar la atención de incidentes de la municipalidad basado en buenas prácticas de ITILv3.

Implementar de mesa de ayuda. - Crear proceso de atención de incidentes. - Centro de Servicios. - Crear catálogo de servicios

5.3.6. Propuesta de mejoría para la Municipalidad

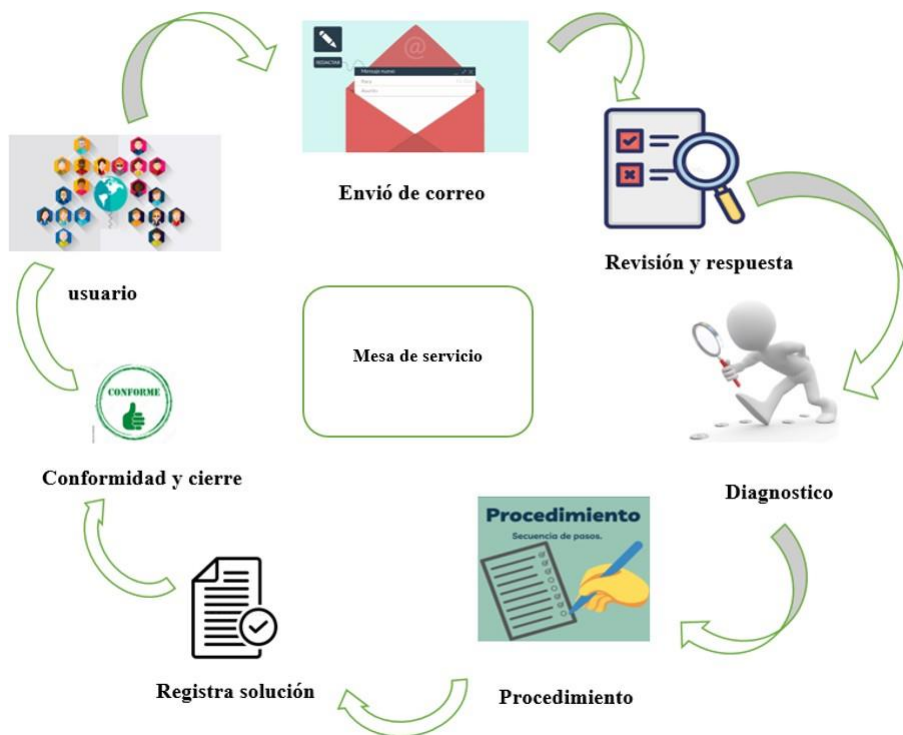
Para lograr una mejor atención se tiene la siguiente propuesta e implementación.

1. Implementación de una mesa de servicio

Las prácticas de ITIL tiene como ventaja la implementación, considerando como primera instancia la implementación de una mesa de servicio el cual se encargará con facilidad ayudar en los incidentes u cambios en base al modelo de ITILv3.

Las principales ventajas en la implementación de la mesa de servicio son las siguientes:

- Evitar ser notificado reincidentes veces al área de informática con los mismos incidentes.
- Informar al usuario sobre el avance del incidente y de esta forma se comprueba si realmente se corrigió el error.
- Al existir roles y responsabilidades definidas para la atención de incidentes se optimiza el tiempo de trabajo en equipo.
- El usuario muestra satisfacción debido a la atención que se brinda de acuerdo al incidente.



Fuente: Elaboración propia.

2. Crear el proceso de incidente:

La elaboración de la mesa de servicio se basará en el proceso de gestión de incidentes. Para la presentación de la mesa de servicio se realizó un flujograma en el que se observa la propuesta del proceso de atención de incidentes.

El siguiente flujograma fue elaborado con la finalidad de facilitar las notificaciones de los incidentes mediante correo ya que no tiene un software que gestione los incidentes.

Los procesos definidos trabajan fundamentalmente de acuerdo a los roles establecidos que son:

- Usuario: Es el delegado de informar sobre la definición del incidente.

- Sistema: Conforme al centro utilizado, puede ser correo, etc.

El centro que se defina no va ser único centro de contacto con el usuario, pero debería ser el más utilizado.

- Área de informática: Es el área encargada de revisar, coordinar y lograr resultados, definitivos o temporales existentes de los incidentes recibidos, como también establecer la forma en la que se efectuará el error elaborando la planificación necesaria para ser informada a los usuarios.

Flujograma de incidentes propuesto a la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes.

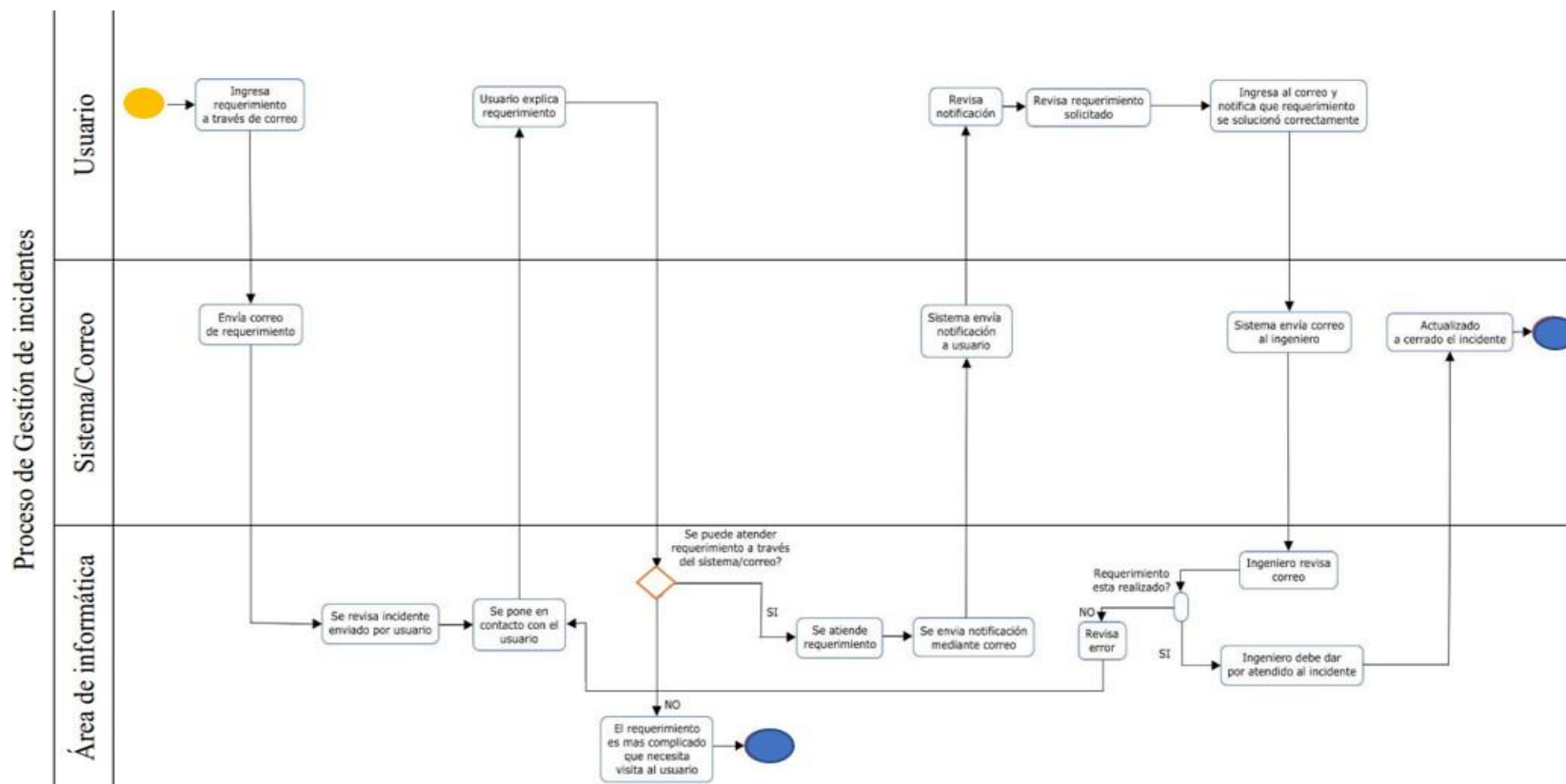


Gráfico Nro. 4: Flujograma de atención de incidentes.

3. Crear un centro de servicio

Centro de soporte (Help Desk)

El propósito primordial del centro de servicio es solucionar las inconvenientes del servicio en el menor tiempo posible, ofreciendo un primer nivel de resolución técnica a incidencias, problemas, dudas o soporte.

En la municipalidad Distrital de Corrales– Tumbes, contiene 28 áreas donde hacen uso de las TIC para las labores diarias de la institución:

En cada área contienen computadores, como también impresoras, acceso al internet.

Cuentan con equipos informáticos sin uso, como también equipos en uso, pero en mal estado.

Hacen uso de aplicaciones desactualizados y sin licencia.

Posibles soluciones de errores de TIC

Tabla Nro.23: Pc averiada

Opción al realizar		Realizado
1	Observar si el LED del monitor se encuentra encendido o apagado.	
2	Analizar la conexión del cable poder a los 2 extremos (toma eléctrica y equipos) también conexiones del cable de video que conecta al monitor	
3	Subir el brillo de la pantalla.	
4	Probar con otro cable de poder	
5	Volver a encender el equipo.	
6	Cuando el problema persiste, derivar la PC y verificarla en área de informática.	
7	Realizar descartes con la placa madre y la fuente de alimentación.	
8	Si la falla persiste, realizar un reclamo para gestor de inventario valida garantía del equipo.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nro. 24: No responde el SO (Windows) en Laptops y pc

Opción a realizar	Realizado
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nro. 25: Impresora no operativas

Opción a realizar		realizar
1	En el caso de atasco de papel llevarla al área de informática	
2	Verifique que la impresora este encendida.	
3	Compruebe si la impresora esté conectada en red (para impresoras inalámbricas) o revise la conexión USB (para impresoras con cable).	
4	Si es impresora en red (inalámbrica), verifique en AD hoc que la cuenta de red no este con fallos o bloqueada.	
5	Si la impresora es configurada por red, desinstale y vuelva a instalar driver de red.	
6	si la impresora está conectada a la pc, el usuario tiene que validar la conexión tanto a la pc como a la impresora.	
7	revisar los servicios de Windows y reiniciar la impresión	
8	Si es impresora en red, verifique que la tarjeta de red o el punto de red se encuentren operativos.	
9	Si la impresora está conectada por cable USB o semejante, compruebe con otros cables similares.	
10	comprobar la validación de envió de impresión	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nro.26: Equipos sin acceso de red inalámbrica.

Opción a realizar		Realizado
1	Valide el alcance de las redes inalámbricas conforme a la sede, área y piso.	
2	verificar que el adaptador de wifi o la de red del computador este activado, si no sea el caso, se activa con el ingreso de la contraseña o con el botón de encendido.	
3	ingrese al solucionador de problemas del ordenador y descarte cualquier problema de red.	
4	Revise si el controlador de red de tu ordenador se encuentra actualizado.	
5	Conducir el caso al área de informática con todos los descartes realizados	
6	Llevar un ordenador (pc o laptop) de prueba con las configuraciones disponibles para el acceso a la red inalámbrica corporativa.	
7	Configure la tarjeta WIFI o red con los parámetros convenientes.	
8	Vuelva a instalar driver de la tarjeta WIFI solo si el equipo pertenece a la institución.	

Fuente: elaboración propia.

Tabla Nro. 27: Atasco de Papel

Tarea a realizar		Realizado
1	Pulse el botón cancelar para intentar solucionar automáticamente el atasco de papel.	
2	Debes localizar el papel atascado y tratar de retirarlo de la bandeja de carga utilizar las dos manos y una linterna	
3	Luego de ello pulse el botón de reanudar la impresión que se interrumpió.	
4	Apaga la Impresora y desconectar de la electricidad para no provocar daños.	
5	Presione el botón de la cubierta y abra la cubierta frontal y posterior, busca el atasco, quitando todo trozo papel	
6	vuelve a conectar los cables de alimentación y enciende la impresora.	
7	Envía nuevamente un trabajo de impresión (es importante que nos aseguremos que el carro de impresión puede moverse libremente)	
8	Si no resulta derivar el caso al área de informática con todos los descartes realizados.	

Fuente: Elaboración propia.

4. Crear catálogo de servicios

Catálogo de servicios: Es un listado de los servicios que brinda el área de informática visible para los usuarios que incluyen las características de los servicios brindados.

Es un documento escrito en el que se expone la información sobre los servicios que brinda TIC. Representa una herramienta de comunicación con un lenguaje entendible para el usuario

Ventajas de crear un catálogo de servicios:

- Se construye una comunicación interna efectiva con los usuarios definiendo las responsabilidades que tiene cada persona y los servicios que nos pueden solicitar, además podrían evaluar el resultado de nuestra actividad con datos precisos.
- Al tener por escrito las responsabilidades y las responsables de cada servicio, se evitan situaciones inciertas en las que el usuario no sabe a quién acudir.
- Al elaborar un catálogo de servicios está enfocado a cumplir necesidades del negocio. - Nos ayuda a identificar los servicios críticos y riesgosos de operación del negocio en un ambiente cada vez más regulado.

VI. CONCLUSIONES

En este proyecto de investigación se realizó el diagnóstico de tecnologías de información y comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la Municipalidad del distrito de “Corrales” - Tumbes; 2019. Se concluyó a través de los resultados que existe la necesidad por parte de los encuestados permitiendo así realizar una propuesta de mejora basados en el diagnóstico de tecnologías de información y comunicación (TIC) en dicha institución con la finalidad de mejorar la calidad de atención, la cual coincide con la hipótesis planteada aceptada.

1. En cuanto el objetivo específico “Identificar las tecnologías de información y comunicación (TIC)”, en la Municipalidad del distrito de corrales. Identificando la situación actual de la municipalidad con relación a TIC se llegó a reconocer el estado actual en que se encuentran coincidiendo con la dimensión N°1: Nivel de estado actual.
2. Respecto al objetivo específico “Evaluar las tecnologías de información y comunicación (TIC)” Cabe indicar que la Municipalidad de Corrales, está de acuerdo con el diagnóstico de las TIC con el fin poder identificar las problemáticas que estaba presentando y poder brindar solución y tener un mejor desempeño en el uso de las tecnologías.
3. Respecto al objetivo específico “Elaborar el informe de diagnóstico de las tecnologías de información y comunicación (TIC)”. Se determinó en la elaboración de una propuesta de mejora para la Municipalidad distrital de Corrales, con el fin de cumplir sus requerimientos.

Como aporte principal tenemos la elaboración de una propuesta de mejora de los procesos TIC en la Municipalidad distrital de Corrales, Tumbes. Con el fin de brindar mejor calidad en el servicio de TIC. El Valor agregado fue el diagnóstico de la Tecnología de información y comunicación (TIC), en la cual facilita la mejora de gestión, obteniendo la calidad de servicio al brindar un diagnóstico que cumpla completamente con lo requerido y así obtener el buen funcionamiento de la municipalidad distrital de Corrales – Tumbes.

RECOMENDACIONES

1. La municipalidad distrital de corrales – Tumbes, se les recomienda la capacitación a los trabajadores en la orientación de uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación (TIC).
2. A dicha investigación se le recomienda difundir al gerente municipal con la finalidad de conocer sobre la problemática de tecnología de información y comunicación (TIC).
3. Se le recomienda hacer la actualización del catálogo de servicio con el objetivo de brindar siempre el mismo poder de ser priorizados al momento de la atención.
4. Se le recomienda en caso de la implementación tener en cuenta la gestión financiera, para implementar los servicios y brindar mejor calidad en cada uno de ellos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chicoma, implementación de un sistema de información para la unidad de ejecución coactiva de la municipalidad provincial de Yungay - Áncash; 2018. [internet]. universidad católica los ángeles Chimbote; 2018. available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9260>
2. España. diseño y simulación de una red definida por software (sdn). [internet]. vol. 147. universidad central del ecuador; 2016. available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6505>
3. Quispe. área de la energía, las industrias y los recursos naturales no renovables autor: Quispe director: ing. padilla. mg.sc universidad nacional de loja;2015
4. l. o. “implementación de active directory aplicando el estándar 802. 1x, dentro de la red lan y wlan de la universidad nacional de Loja” [internet]. universidad nacional de Loja; available from: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/10942>
5. Cotache. j. universidad peruana los andes [internet]. universidad peruana los andes; 2017. available from: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/upla/1001>
6. Chávez. universidad nacional “Santiago Antúnez de mayolo” facultad de ciencias del ambiente [internet]. universidad nacional Santiago Antúnez de mayolo; 2018. available from: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/unasam/3362>
7. Loja. sistema experto para el diagnóstico de fallas en una red. vol. 1, contabilidad de costos. universidad nacional de la Amazonía peruana; 2017.
8. Tume. facultad de ingeniería escuela profesional de ingeniería de sistemas [internet]. universidad católica los ángeles de Chimbote; 2017. available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4761>
9. Zapata. reingeniería de la red de datos en la municipalidad distrital de tambo grande [internet]. universidad católica los ángeles Chimbote; 2018. available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7557>

10. pintado. diseño de implementación de un sistema web para la biblioteca de la municipalidad distrital de castilla - Piura [internet]. universidad católica los ángeles Chimbote; 2017. available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3378>
11. <https://www.municorrales.gob.pe/>
12. Olaya. perfil del nivel de gestión del dominio monitoreo y evaluación de las tecnologías de información y comunicación (tic) en el i.s.t.p. hermanos cárcamo de la provincia de Paita - región Piura en el año 2013. [internet]. universidad católica los ángeles Chimbote; 2014. available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6408>
13. Huamancondor. “nivel de gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de información y comunicación (tic) en la municipalidad distrital de santa, provincia del santa, departamento de Áncash en el año 2013” [internet]. universidad católica los ángeles de Chimbote; 2013. available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/790>
14. Nunura. facultad de ingeniería escuela profesional de ingeniería de sistemas [internet], 2019. Available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2491>
15. Gallardo. perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las tecnologías de información y comunicaciones (tic) en la municipalidad de las lomas. Piura, 2013. [internet]. vol. 53, journal of chemical information and modeling. universidad católica los ángeles Chimbote; 2013. available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/290>
16. Chore. diseño de una red lan para los laboratorios de la institución educativa Hilario carrasco vices, corrales – tumbes, 2015. [internet]. universidad católica los ángeles Chimbote; 2017. available from: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2656/transmision_informaticos_rojas_chore_franshis_lhomans.pdf?sequence=1&isallowed=y
17. Alvitrez. diseño e implementación de una red informática de datos para la municipalidad distrital de Cáceres del Perú – jimbe; 2015 [internet]. vol. 10,

- 2017-0907. universidad católica los Ángeles Chimbote; 2018. available from:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1623>
18. Araínga wr. guía de investigación científica.
 19. arias. nivel de conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación (tic) del personal administrativo en la corte superior de justicia de la provincia de mariscal Luzuriaga – pisco bamba en el año 2015 [internet]. universidad católica los Ángeles Chimbote; 2016. available from:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/700>
 20. Ninamaque. facultad de ingeniería escuela profesional de ingeniería de sistemas universidad los Ángeles Chimbote; 2016.
 21. palacios. nivel de gestión del dominio planificación y organización de las tecnologías de información y comunicación (tic) en la municipalidad provincial. Piura, 2015. [internet]. universidad católica los Ángeles de Chimbote; 2016. available from:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/297>
 22. Apeña. “perfil de monitoreo y evaluación de las tecnologías de información y comunicación (tic) en la municipalidad distrital de marcará de la provincia de carhuaz – departamento de Áncash en el año 2013. [internet]. universidad católica los ángeles de Chimbote; 2014.
available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/927>
 23. caqui. las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Bolognesi, Áncash, 2016. [internet]. universidad católica los ángeles de Chimbote; 016. available from:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/702>
 24. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3054>
 25. Pons; cortés, rocío Jiménez. buenas prácticas con tic apoyadas en las políticas educativas: claves conceptuales y derivaciones para la formación en competencias. revista latinoamericana de tecnología educativa-relatec, 2007, vol. 6, no 2, p. 15-2

26. ríos, itil v3. [internet].
<https://docs.supersalud.gov.co/portalweb/planeacion/administracionsig/guide01.pdf>
27. file:///C:/Users/TUMBES%20LC/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual.pdf
28. <https://books.google.es/books?id=5xmsQeWfQqoC&lpg=PA15&ots=nmt5Km5hAq&dq=itil%20v3&lr&hl=es&pg=PP8#v=onepage&q=itil%20v3&f=false>
29. Rivera, Propuesta de mejora en el proceso de gestión de incidentes en los módulos del ERP University de la ULADECH católica basado en el marco de trabajo ITIL V3. 2018. Available From: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6041>
30. Cordova y lopez, Gestión de incidentes y problemas con Itil v3.0 para el proceso de soporte técnico en la Universidad Autónoma del Perú; 2018. Available From: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/463>

ANEXOS

ANEXO Nro. 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia

ANEXO Nro. 02: PRESUPUESTO

TITULO: DIAGNÓSTICO DE LA RED INFORMÁTICA BASADO EN LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORRALES - TUMBES, 2019.

ESTUDIANTE: RIOS PEREZ, KIARA

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.20	50	10.00
• Fotocopias	0.10	50	5.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	500	10.00
• Lapiceros	1.50	3	4.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			153.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10.00	5	50.00
Sub total			50.00
Total de presupuesto desembolsable			179.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			855.50

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO Nro. 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TÍTULO: Diagnóstico De La Red Informática Basado En Las Buenas Prácticas Para La Mejora De La Municipalidad Distrital De Corrales - Tumbes, 2019

AUTOR: RIOS PEREZ, KIARA

PRESENTACIÓN:

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

INSTRUCCIONES:

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

N°	PREGUNTA	SI	NO
01.	¿Respondió con entera sinceridad el siguiente cuestionario?	X	

CUESTIONARIO

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN	
		SI	NO
DIMENSIÓN 1: NIVEL DE ESTADO ACTUAL DE LA RED INFORMÁTICA			
01	¿Conoce Ud. Sobre la red informática?		
02	¿usa frecuentemente la red informática?		

03	¿cuenta la municipalidad con equipos informáticos renovados?		
04	¿cuenta la municipalidad con conexión de banda ancha para acceder a internet? Conexión: ADSL (DSL, HSDL, SDSL...) Redes de fibra óptica (FTTH)		
05	¿las herramientas y técnicas de la red informática que se utiliza laboralmente son de gran importancia para el desarrollo de la municipalidad?		
DIMENSIÓN 2: NECESIDAD DE MEJORAR EL ESTADO DE LA RED INFORMÁTICA			
06	¿consideras importante el mejoramiento de la gestión de la red informática para el desarrollo de la municipalidad?		
07	¿crees que es necesario la capacidad respecto hacia la red informática para ingresar a laborar a una institución?		
08	¿los equipos informáticos aplicados para uso exclusivo son los adecuados para cumplir con las funciones laborales de la municipalidad?		
09	¿crees que sería beneficioso, que aumente la velocidad de internet en la municipalidad?		
10	¿Considera usted de manera necesaria la capacitación respecto a las tecnologías de información y comunicación (TIC)?		
DIMENSIÓN 03: NECESIDAD DE PROPUESTA DE MEJORA DE RED INFORMÁTICA			
12	¿Tomas consideración la adquisición de conocimiento de la red informática?		
13	¿Consideras de manera importantes habilidades de innovación para obtener beneficios institucionales?		
14	¿crees que es importante la implementación de nuevos equipos informáticos?		

15	¿crees que debería implementar una nueva red de internet en la municipalidad?		
16	¿crees que la herramienta técnica basada en tecnologías de información entre las distintas municipalidades? Como: Sitio web, Skype, cámaras, etc.		

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO Nro. 04: FICHAS DE VALIDACION

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : ROSITA ELIZABETH YOYERA MORALES
- 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNIVERSITARIO - ULADECH
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : ENCUESTA
- 1.4 Autor del instrumento : RIOS PEREZ KIARA ELAYNNE

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.

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

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	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 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 type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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

15/10/2020

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


Rosita E. Yoyera Morales
DOC. DE SISTEMAS
R.C.P. 112223

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : GERONIMO SEGUNDO SANJINEZ CABRERA
 1.2 Cargo e institución donde labora : ADMINISTRADOR – GEROSANCA EIRL.
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : ENCUESTA
 1.4 Autor del instrumento : KIARA ELAYNE RIOS PEREZ

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

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

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

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

VALIDEZ MUY BUENA


Gerónimo S. Segundo Cabrera
 MGR. DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : **GERONIMO SEGUNDO SANJINEZ CABRERA**
 1.2 Cargo e institución donde labora : **ADMINISTRADOR – GEROSANCA EIRL**
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : **ENCUESTA**
 1.4 Autor del instrumento : **KIARA ELAYNE RIOS PEREZ**

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

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

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

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

VALIDEZ MUY BUENA


Gerónimo S. Sanjinez Cabrera
 NIV. DE SISTEMAS

ANEXO Nro. 05: FICHA DE CONFIABILIDAD DEL KR20

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	(xi - X)²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6,25
2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	8	0,25
3	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	7	0,25
4	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	8	0,25
5	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	8	0,25
6	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	2,25
7	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	6	2,25
8	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	6	2,25
9	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	7	0,25
10	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0,25
11	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	2,25
12	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	8	0,25
13	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	6	2,25
14	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	7	0,25
15	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	7	0,25
16	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	2,25
17	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	8	0,25
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6,25
19	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	8	0,25
20	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	7	0,25
21	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	8	0,25
22	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	6	2,25
23	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	5	6,25
24	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	5	6,25
25	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	5	6,25
26	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	7	0,25
27	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	8	0,25
28	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	7	0,25
29	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	8	0,25
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6,25
TOTAL	27	22	27	11	15	29	24	23	20	27	225	57,50
p	0,90	0,73	0,90	0,37	0,50	0,97	0,80	0,77	0,67	0,90		
q	0,10	0,27	0,10	0,63	0,50	0,03	0,20	0,23	0,33	0,10		
p*q	0,09	0,20	0,09	0,23	0,25	0,03	0,16	0,18	0,22	0,09	1,54	

KR 20 | 0,218

p=puntaje vertical de cada columna/número de sujetos	
p= 27/20	
p + q = 1	
X = 225/30	7,5
V= 57.50/30	1,92

KR20

Se representa de la siguiente manera:

$$r_n = \frac{n}{n-1} * \frac{V_t - \sum pq}{V_t}$$

En donde:

r_n = coeficiente de confiabilidad.

N = número de ítems que contiene el instrumento.

V_t = varianza total de la prueba.

$\sum pq$ = sumatoria de la varianza individual de los ítems.

ANEXO Nro. 06: CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR LA INVESTIGACIÓN

“Año de la Universalización de la Salud”

Tumbes, 18 de setiembre de 2020

SEÑOR(A)

**Segundo Correa Moran
Coordinador Filial Tumbes**

Atención:

Coordinador de filial tumbes

Asunto: Carta de presentación alumna Rios Pérez Kiara Elayne

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Rios Perez Kiara Elayne** identificado(a) con DNI N° **72308050** y código de matrícula N° **2109162058** estudiante de **Ing. De sistemas** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

“DIAGNÓSTICO DE LA RED INFORMÁTICA BASADO EN LA METODOLOGÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORRALES – TUMBES; 2019.”

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su institución a fin de que pueda aplicar entrevistas/cuestionarios a las áreas correspondientes y poder recabar información necesaria.

con este motivo, le saluda
atentamente,



Atentamente,
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE
Ing. Dr. Segundo Correa Moran
COORDINADOR
FILIAL - TUMBES

ANEXO Nro. 07: CUESTIONARIO ONLINE



Municipalidad Distrital De Corrales

DIAGNÓSTICO DE LA RED INFORMÁTICA BASADO EN LA METODOLOGÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORRALES – TUMBES; 2020.*

2.- CONTENIDO IMPORTANTE

Consentimiento Informado Investigador principal del proyecto: Kiara Rios Perez Consentimiento informado Estimado participante. El presente estudio tiene el objetivo de determinar el Diagnóstico de la Red Informática Basado en la Metodología de Buenas Prácticas para la Mejora de la Municipalidad Distrital de Corrales – Tumbes; 2019., con la finalidad de mejorar la red informática. La presente investigación se pretende un DIAGNÓSTICO DE LA RED INFORMÁTICA BASADO EN LA METODOLOGÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORRALES – TUMBES; 2019. En referencia a mejorar la red informática. Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar no se te tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento. Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Tumbes, Peru, Kiara Rios Perez al celular: 942577323, o al correo: karp0620@gmail.com Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Dra. Ruth Marisol Cotos Alva presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo, Email: ruth.cotos@hotmail.com

*1. ¿Acepta ud. ser participante de la presente investigación y poder realizar la siguiente encuesta?

SI NO

[-<Anterior](#) [Siguiente->](#)

Encuestador.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta/examen.

Crea gratis tus encuestas/exámenes online [encuestador.com](#)

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa? Prueba [pubnet.com](#)



Municipalidad Distrital De Corrales

DIAGNÓSTICO DE LA RED INFORMÁTICA BASADO EN LA METODOLOGÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORRALES – TUMBES; 2020.*

3.- DIMENSIÓN 1: NIVEL DEL ESTADO ACTUAL DE LA RED INFORMÁTICA

*2. ¿conoce Ud. sobre la red informática?

SI NO

*3. ¿Usa frecuentemente la red informática?

SI NO

*4. ¿Cuenta la municipalidad con equipos informáticos renovados?

SI

NO

*5. ¿Cuenta la municipalidad con conexiones de banda ancha para acceder a Internet?

- Conexión: ADSL (DSL, HDSL, SDSL...)

- Redes de fibra óptica (FTTB)

SI NO

*6. ¿Las herramientas y técnicas de la red informática que se utiliza laboralmente son de gran importancia para el desarrollo de la municipalidad?

SI NO

[-<Anterior](#) [Siguiente->](#)