



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS

TEMA:

Estudio del módulo de documentación del sistema de información para el Gad de la ciudad de Babahoyo

EGRESADO:

Yanez Garcia Adolfo Vicente

TUTOR:

ING. Ruiz Parrales Ivan Ruben

AÑO 2020

Comentario [U1]: Esta frase se complementa con las palabras:
Ingeniero en Sistemas
Ingeniero Comercial
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría
Tecnólogo en Electricidad
Si es de género femenino cambiar por Ingeniera o Tecnóloga

Comentario [U2]: Si es de género femenino aumentar la A.

Comentario [U3]: Si es de género femenino aumentar la A.

Introducción

La automatización de los procesos de información es uno de los factores más importantes que se presentan hoy en día debido a que la tecnología avanza a nivel del tiempo debido a esto los análisis de las estructuras informáticas en las administraciones públicas permiten estar al tanto del manejo o la capacidad que estas presentan con el fin de evitar problemas a futuro por posibles demandas de parte de los usuarios o personas que dichas entidades maneje.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo se observa la falta de gestión de documentación se la define así por la carencia de muchas cosas como son: el manejo de información de parte de los usuarios a la hora de solicitar un servicio existe una serie de pasos como lo es el pago de los impuestos las personas tienen que realizar, como solicitar solitudes recoger firmas en si todo esto lleva un poco más de tiempo y molestias de parte de los usuarios.

Debido a estos inconvenientes presentados se ha realizado un análisis para implementar un modelo de gestión documental en el sistema en la que cumpla con todas las expectativas que se maneja en el municipio de Babahoyo, por tal motivo permita una mejora en el sistema que actualmente maneja, también se realizará un diagnóstico donde se describe la situación actual del manejo del sistema en el ámbito Laboral.

De tal forma se podrá hallar la etapa de diseño y modelo donde se deducirá la parte teórica de los procesos y técnicas a implementar dentro del diseño propuesto, con la finalidad que permita tener una mejor toma de decisiones al momento de atender a los usuarios o personas teniendo en cuenta aspectos como qué se va a implementar, cómo y quién aplicará el modelo, entre otros aspectos.

La línea de investigación que se necesita para realizar el estudio de caso es la de Desarrollo de Sistemas informáticos.

Desarrollo

El GAD Municipal del cantón Babahoyo, es una institución pública al servicio de la ciudadanía, desde entonces realiza atención al público en sus diferentes departamentos los cuales en el transcurso de los años ha crecido considerablemente de acuerdo a la regulación del gobierno nacional.

La atención a la ciudadanía es algo de vital importancia para el GAD Municipal del cantón Babahoyo, debido a que su buena atención refleja la importancia que tienen sus autoridades para solventar cualquier inquietud o trámite que se gestionen dentro de la institución. Con el avance de la tecnología la municipalidad ha implementado herramientas tecnológicas para llevar un control detallado de los procesos en relación a la gestión documental en trámites internos como externos, es decir para los requerimientos que hacen los ciudadanos por las distintas áreas.

En el estudio de campo se pudo constatar que el sistema cumple con las necesidades internas, pero se podrían implementar otros mecanismos que ayuden tanto al ciudadano como a los empleados municipales a agilizar los procesos que se realizan en la municipalidad.

Este caso de estudio se aplica para buscar un mecanismo auxiliar de atención al usuario que permita obtener información rápida y oportuna sin necesidad de acudir a las dependencias del municipio

A lo largo del tiempo la información ha sido una fuente fundamental en los sistemas informáticos la cual ha proporcionado diferentes innovaciones en diferentes empresas negocios instituciones tanto públicas como privadas al momento de registrar información, archivos tales como la utilización de sistemas informáticos, páginas web la cual permitan optimizar, avanzar en los procesos que las instituciones o empresas de hoy en día manejan garantizando así un servicio adecuado con calidad.

Es por este motivo se ha realizado un estudio al módulo de documentación del sistema que actualmente se maneja en el gobierno autónomo descentralizado de Babahoyo la cual presenta inconvenientes al momento de solicitar un servicio debido a que las personas tienen que realizar una serie de pasos al momento de requerir una solicitud o algún tipo de documento la cual ha causado inconformidades en las personas primeramente por el tiempo la cual tienen que movilizarse de un departamento a otro para solicitar una firma o sellos.

Las solicitudes o requerimientos que se presentan para consulta en las siguientes áreas:

- GESTION DE TERRITORIO
- CASTRATRO
- RENTAS
- SERVICIOS PUBLICOS
- ALCALDIA
- RELACIONES PUBLICAS
- TESORERIA



Figura 1: MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO
ELABORADO POR: YANEZ ADOLFO

En base a todo esto mencionado anteriormente se ha realizado un estudio con la finalidad de que estos problemas se establezca la necesidad de implementar un módulo en la página web la cual permita visualizar información tales como solicitudes, documentos que permitan a los usuarios o personas tener acceso a dicha información de manera rápida permitiendo así la automatización de los procesos que actualmente se maneja.

Los sistemas de gestión para (EDUARDO, 2017) solicitan que sus documentos sean identificados de una forma única e inconfundible; el mecanismo de identificación lo define la organización y se deja consignado en el presente procedimiento como regla general para aplicar a los documentos pertenecientes al sistema de gestión implementado: el cual debe ser de fácil manejo para todos los usuarios. Dentro de los mecanismos de identificación de documentos que la organización puede escoger se encuentran:

En si los sistemas informáticos permiten la automatización de los procesos de mucho negocios que anteriormente se realizaban de manera manual produciendo que la tecnología avance a permitiendo a muchas personas tengan accesos a la información en cualquier lugar ya se mediante un celular o computadora facilitando en si a los usuarios a la hora de requerir un servicio.

Para (Ferra, 2014) afirma que desde la antigüedad los documentos son considerados como una caja fuerte portadora de datos, por lo tanto a la información se la

considera parte fundamental de una empresa o negocio, para que una empresa crezca necesariamente necesita un líder que interprete la información y tome decisiones.

En el Municipio de Babahoyo los procesos de recopilación de documentos y las entregas de los requisitos para realizar una determinada petición son elaborados y

	5
	4
	3
	2
	1
CATASTRO	DEPARTAMENTO DE TICS

ESTRUCTURA DEL EDIFICIO DE GAD BABAHOYO

Figura1.1: ESTRUCTURA DE EDIFICIO
Elaborado por: YANEZ ADOLFO

manejados manualmente sin tener una herramienta o una aplicación que controle estos procesos.

Según (Manuel, 2017, pág. 45) asegura que para todo tipo de manejo de información gubernamental y para tener un correcto control de archivos, es necesario desarrollar una aplicación que controle estos procesos.



**Figura 1.2: MODELO GENERAL DE UN SISTEMA
ELABORADO POR: (Alarcón, 2015)**

Para (Alarcón, 2015) el modelo General de un sistema consta de 5 fases que son:

- Los objetivos en la cual se plantea las metas que se deben de cumplir al desarrollar el sistema
- Mecanismo de control: se basa en los controles que tendrá para ingresar la información.
- Entradas: se denomina al ingreso de datos.
- Transformación: Se refiere al proceso que tomará el dato luego de su ingreso
- Salida: es el resultado del proceso.

Para (LUIS R. , 2015) para realizar un proyecto tecnológico en una empresa lo primero es analizar los equipos de computación que se cuenta, y revisar las fichas técnicas con su historial de incidencias que pudiese haber tenido.

En el Gobierno autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo existe una proveedora de equipos de computación que es HP, la cual distribuye sus equipos en casi todo el edificio con las siguientes características.

CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	
MARCA	DESCRIPCIÓN
CPU HP	6 GB RAM - 750 DD
MONITOR ASUS	20 PULGADAS
IMPRESORAS EPSON	L555

**Figura 1.3: CARACTERISTICAS DE LOS EQUIPOS
ELABORADO POR: YANEZ ADOLFO**

En la municipalidad de Babahoyo existen dos departamentos que necesitan mejores equipos informáticos las cuales son el departamento de sistemas y el departamento de comunicación social.

EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO DE TICS	
LENOVO	16 GB RAM – 2 TB SDD
HP	8 GB RAM – 6GB VIDEO
ALL IN ONE	12 GB RAM - 1 TB SSD

**Figura 1.4: CARACTERISTICAS DE LOS EQUIPOS DEP. SISTEMAS
ELABORADO POR: YANEZ ADOLFO**

Para poder cumplir con las necesidades de los clientes estos equipos deben estar correctamente licenciados y con antivirus actualizados, cómo también debidamente restringido el acceso a terceros.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINICPIO DE BABAHOYO

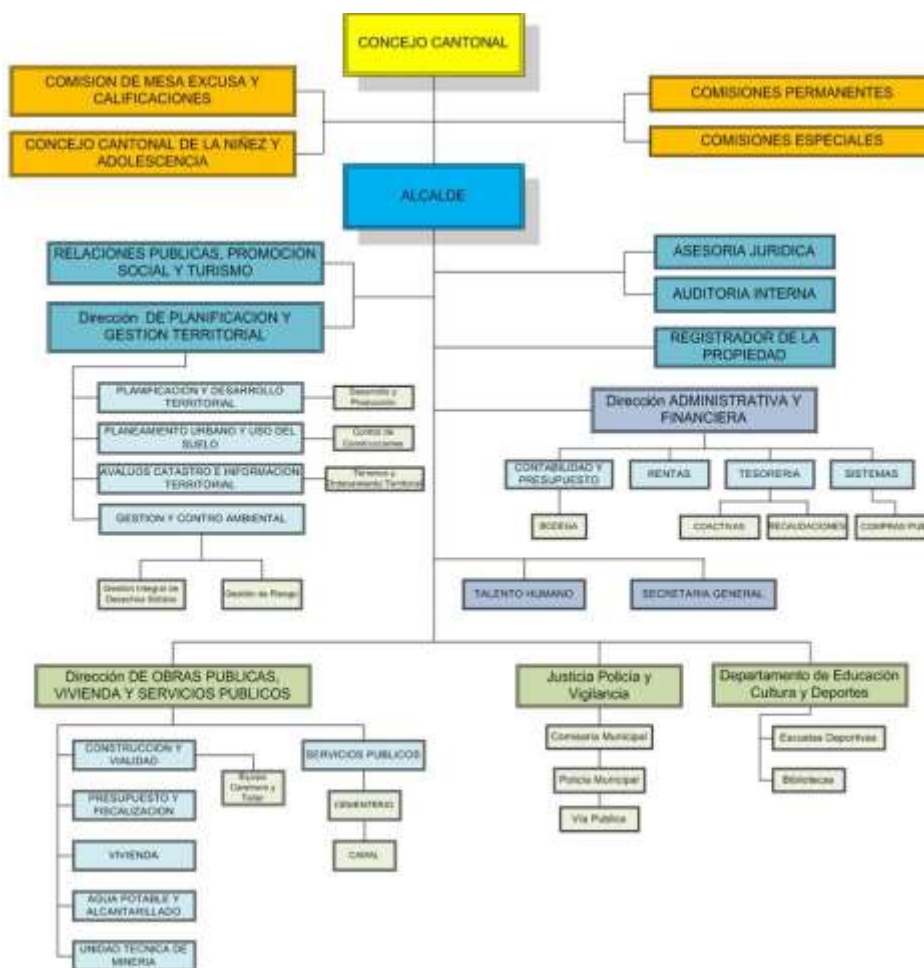


Figura 1.5: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ELABORADO POR: YANEZ ADOLFO

El sistema CuteFlow se encuentra desarrollado, pero no implementado en la pagina principal de la Municipalidad.



**Figura 1.6: PANTALLA PRINCIPAL DEL SISTEMA
ELABORADO POR: YANEZ ADOLFO**

Consta de 4 módulos principales que son:

- Crear campos
- Crear plantillas
- Lista de distribución
- Y seguimiento a procesos

Según (Angel, 2018) un sistema debe contener módulos amigables al usuario y que permitan realizar todos los procesos que el cliente se plantea y otorgar un resultado esperado por el usuario.

Según la definición de la norma ISO 15489, los archivos deben ser reales y no alterados, y se tiene que poder acceder a esa información solo la persona encargada del manejo de la información y debe proporcionar un historial de cuales fueron los procesos que se llevaron a cabo en dicho archivo. (ANTONIO, 2015).

Modulo crear campos.

En este campo el usuario podrá registrarse y realizar una petición a la municipalidad, además podrá enviar su documento digital, tendrá el acceso a ver su estado de trámite en el sistema con sus credenciales adquiridas.

Modulo crear plantillas

Este módulo el usuario puede enviar una alerta o un recordatorio si su proceso se encuentra paralizado, y analizar el documento vía online, debido a las pruebas realizadas los usuarios podrán acceder a una fiel copia digitalizada de la petición.

Modulo lista de distribución

Permite enviar información e informar a un personal determinado mediante una lista asignada por parte de las autoridades.

La metodología utilizada es la descriptiva como instrumento la encuesta y la entrevista dirigida a personal del municipio y personas que acuden al municipio a realizar sus documentaciones.

Para (Carol, 2017), la metodología utilizada se utiliza para describir las cualidades de un determinado objeto como también las características, la metodología descriptiva con la encuesta y entrevista se encargan de dar mayor información al analista.

La sistematización de los procesos permite que toda empresa pública o privada pueda seguir creciendo cada día tomando mejores decisiones de acuerdo a la sugerencia que visualice en un sistema de información.

La mayor ventaja que tiene los sistemas de gestión es que todos son destinados para mejorar las reglas y los procesos que se manejan dentro de un negocio o organización de manera más eficaz, para que un sistema de gestión trabaje con normalidad y cumpla con su objetivo necesariamente necesita satisfacer los requerimientos de los clientes, debe seguir las reglas establecidas dentro del país, su administración debe ser esencial en la empresa y con todo esto hacer que la empresa mejore. (ANDRES, 2017).

Los DMS más conocidos como sistema de Gestión Documental son software que manejan y utilizan una gran cantidad de información de manera veloz y otorgando mayor eficiencia a la empresa en la toma de decisiones (Alejandro, 2015)

Conclusiones

El sistema que actualmente se maneja en el GAD de Babahoyo aún no cuenta con el módulo de documentación por la cual se requiere implementar por medio de la página web del GAD la cual proporcione la automatización de los procesos de información y a la vez permita la visualización de los diferentes tipos de documentos que se utilizan tales como solicitudes entre otros para que los usuarios tengan acceso.

Otro punto a considerar dentro de la implementación del módulo de documentación es que se debe dar a conocer a todos los usuarios con capacitaciones o manuales y así conseguir el entendimiento del mismo.

En la documentación va a estar de manera organizada en acorde a las diferentes unidades de administrativas según el servicio que se utiliza ya sea pago de impuestos o cancelación de servicios que actualmente se los realiza en el GAD de Babahoyo.

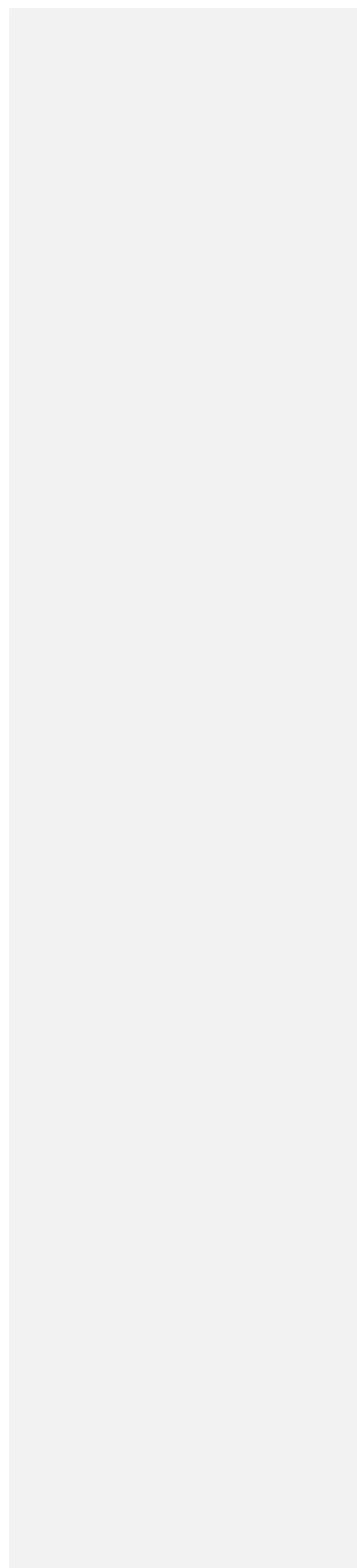
Se recomienda realizar capacitaciones, talleres o manuales hacia los usuarios y al personal que manipula las actividades a través del sistema, la cual permita el manejo adecuado del sistema y a la vez el entendimiento de los procedimientos que se realizan, con la finalidad de brindar un servicio de calidad en menor tiempo posible, eficiente y eficaz hacia los usuarios.

Se sugiere realizar un análisis en la parte estructural del sistema la cual permita identificar el estado y el uso del funcionamiento del sistema debido a la implementación de un nuevo módulo la cual será agregado en la página web de dicha institución con la finalidad de optimizar y prevenir posibles errores en el sistema a futuro garantizando en si el correcto funcionamiento del mismo.

Bibliografía

- Alarcón, V. F. (2015). *Desarrollo de Sistemas de Información una Metodología Basada en el Modelado*. CATALUNYA: Edición UPC.
- Alejandro, B. (2015). LOS DBM Y SU INCIDENCIA EN LA EMPRESA. *scielo*, 12. Obtenido de <http://dms-sosw-2012-1.blogspot.com/2012/01/que-es-dms.html>
- ANDRES, A. (2017). *LOS SISTEMAS Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO*. COLOMBIA: Edt.Factor.
- Angel, C. (2018). MODULOS DE SISTEMA DE INFORMACION. *REDALYC*, 14.
- ANTONIO, C. (2015). Soluciones para la automatización de procesos documentales. *REDALYC*, 17. Obtenido de <http://www.tbs-telecon.es/iso-15489-proceso-gestion-documental>
- Aranda, M. O. (2013). *ANALISIS DE DATOS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION*. REDALYC.2017
- biblioseo. (2009). *DATOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION*. SCIELO.2017
- Carol, V. (2017). metodologias de investigacion. *scielo*, 19.
- EDUARDO, C. (2017). LOS SISTEMAS DE GESTION DE INFORMACION. *REDALYC*, 18.
- Ferra, D. L. (2014). Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. *SCIELO*, 13.
- LUIS, M. (2015). *LOS PROCESOS EN LAS EMPRESAS*. LIMA: LITER.EDT.
- LUIS, R. (2015). ANALISIS DE EQUIPOS INFORMATICOS. *REDALYC*, 19.
- Manuel, L. (2017). *HERRAMIENTAS INFORMATICAS EN LOS PROCESOS DE SELECCION II EDC*. MEDELLIN: ed.laurel.
- S.A.S, A. (2016). sistemas de gestion eficientes. Bogota. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=xP_DCwAAQBAJ&pg=PT11&dq=Los+sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+documentos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjz-LrsOrmAhXluFkKH7vCSkQ6AEITzAF#v=onepage&q=Los%20sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20documentos&f=false

ANEXOS



Preguntas de encuesta

1. ¿Está de acuerdo usted que la empresa cuente con un sistema informático que permita agilizar los procesos de documentación?

SI

NO

2. ¿Le gustaría tener información acerca del módulo de documentación para su uso?

SI

NO

3. ¿Actualmente de qué manera se maneja la documentación?

Manual

digital

4. ¿Los usuarios al momento de realizar un pago o solicitar un servicio actualmente requieren de alguna solicitud o documento para proceder con el mismo?

SI

NO

5. ¿Cree usted que al automatizar los procesos mediante el sistema ayudara a mejorar la capacidad de atención al usuario?

SI

NO

6. ¿Cómo ve usted la capacidad de respuesta hacia los usuarios con el servicio que actualmente se maneja?

Alto

bajo

7. ¿Ha existido inconvenientes o molestias por parte de los usuarios al momento de requerir un servicio?

SI

NO

8. ¿El personal que labora en la empresa recibe capacitaciones sobre el sistema?

SI

NO

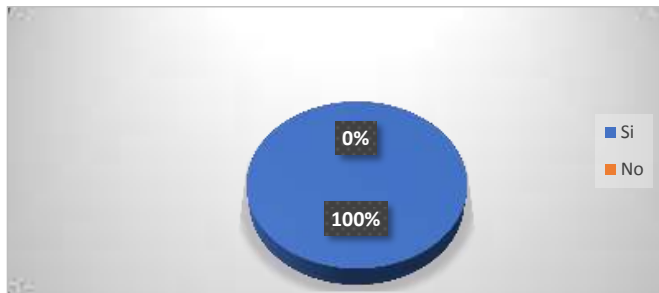
9. ¿alguna vez ha utilizado un sistema de documentación?

SI

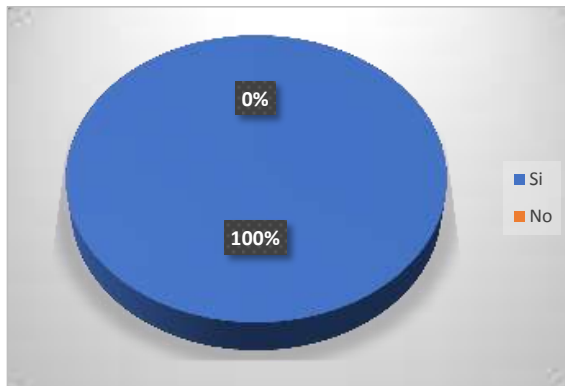
NO

Preguntas de encuesta

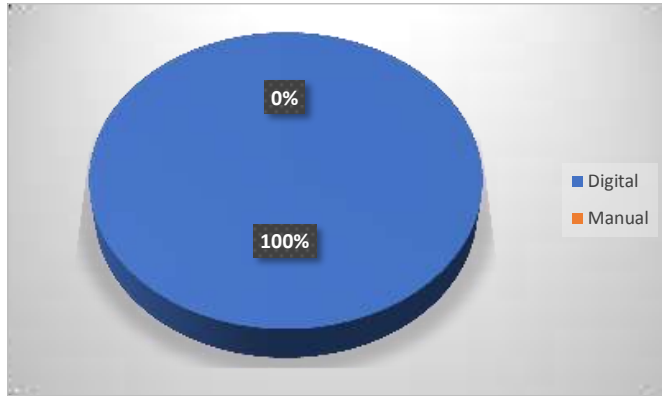
1. ¿Está de acuerdo usted que la empresa cuente con un sistema informático que permita agilizar los procesos de documentación?



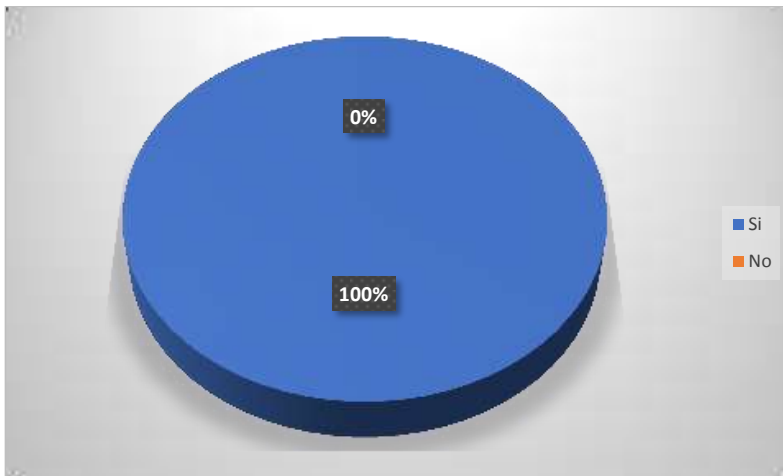
2. ¿Le gustaría tener información acerca del módulo de documentación para su uso?



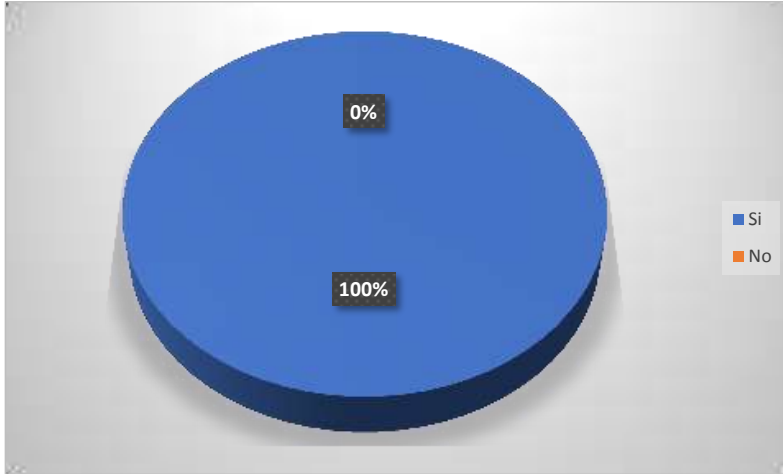
3. ¿Actualmente de qué manera se maneja la documentación?



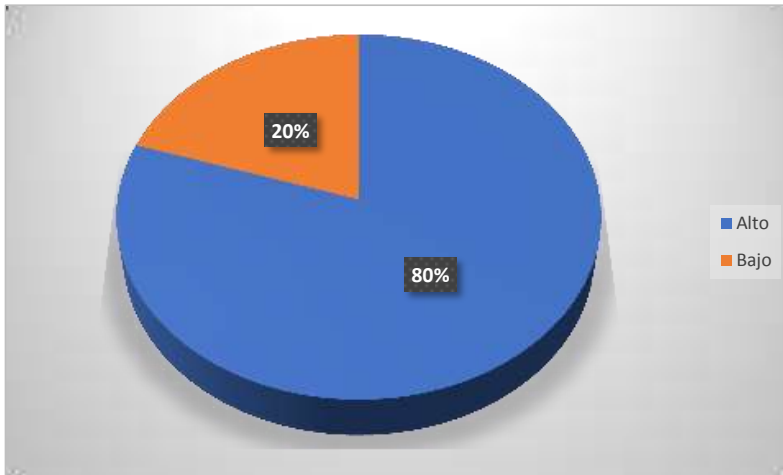
4. ¿Los usuarios al momento de realizar un pago o solicitar un servicio actualmente requieren de alguna solicitud o documento para proceder con el mismo?



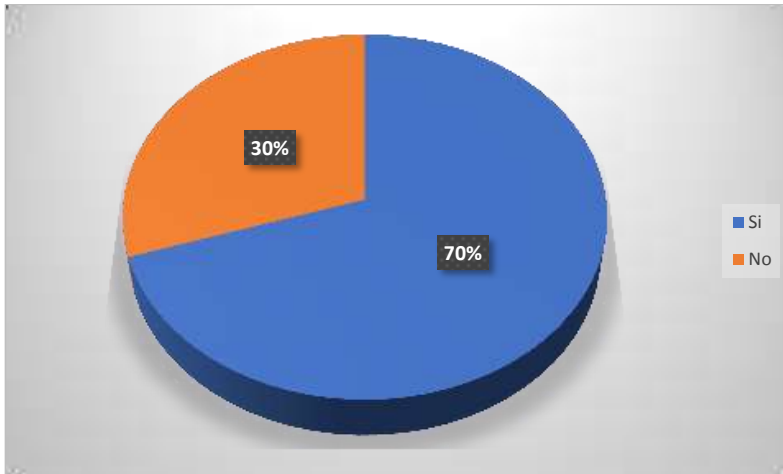
5. ¿Cree usted que al automatizar los procesos mediante el sistema ayudara a mejorar la capacidad de atención al usuario?



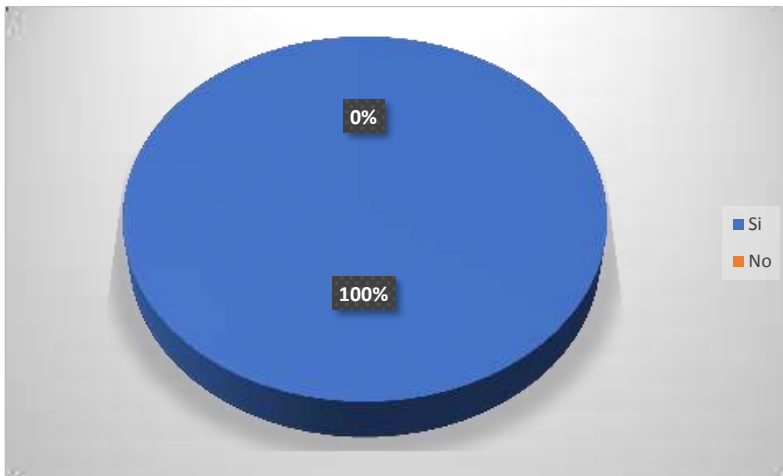
6. ¿Cómo ve usted la capacidad de respuesta hacia los usuarios con el servicio que actualmente se maneja?



7. ¿Ha existido inconvenientes o molestias por parte de los usuarios al momento de requerir un servicio?



8. ¿El personal que labora en la empresa recibe capacitaciones sobre el sistema?



9. ¿alguna vez ha utilizado un sistema de documentación?

