

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL SISTEMAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**TESIS**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN LA  
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE PARAMONGA**

**Para optar el Título Profesional de:**

**INGENIERO DE SISTEMAS**

**Presentado por:**

**MERCEDES GABY OSTOS NORABUENA  
MILAGROS PATRICIA OSTOS NORABUENA**

**Asesor:**

**Dr. LEÓN JULCA MANUEL ANTONIO**

**Huacho - Perú**

**2017**

## Sistema de información en la Gestión de Servicios en la Municipalidad del distrito de Paramonga

Information system in the Management of Services in the Municipality of the district of Paramonga

Mercedes Gaby Ostos Norabuena<sup>1</sup>, Milagros Patricia Ostos Norabuena<sup>1</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** Analizar el sistema de información municipal que mejore la gestión de servicios en la Municipalidad del distrito de Paramonga. **Métodos:** La población de estudio (muestra) fueron 238 contribuyentes tanto del ámbito urbano, rural y general seleccionado mediante el muestreo probabilístico. Se utilizó el instrumento de medición de actitudes de escala de Likert, considerándose como **Dimensiones:** Controles de procesos internos informáticos, producción actual del personal, planes de acción, diseño del sistema de información; área de administración tributaria, área de Infraestructura, registro civil y servicios públicos. La confiabilidad de los instrumentos fue validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,702). La prueba de RHO de Spearman. **Resultados:** En las tres pruebas de hipótesis, se encuentra que en su totalidad se acepta la hipótesis alternativa, dando paso al rechazo de la hipótesis nula, con lo que se confirma la **aceptación de la hipótesis principal**, es decir que: El sistema de información municipal, si mejora la gestión de servicios en la Municipalidad del distrito de Paramonga. **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación (RHO= 0,95;  $p = 0,00 < 0,05$ ).

Palabras clave: Sistema de Información, gestión de servicios, rendimiento del personal, mejora de los procesos.

### ABSTRACT

**Objective:** Analyze the municipal information system that improves the management of services in the Municipality of the district of Paramonga. **Methods:** The study population (sample) was 238 contributors from the urban, rural and general areas selected by probabilistic sampling. Using the Likert scale attitude measurement instrument, considered as **Dimensions:** Controls of internal computer processes, current production of personnel, action plans, design of the information system; tax administration area, infrastructure area, civil registry and public services. The reliability of the instruments was validated by the Cronbach alpha coefficient (0.702). The RHO test of Spearman. **Results:** In the three hypothesis tests, it is found that the alternative hypothesis is accepted in its entirety, giving way to the rejection of the null hypothesis, which confirms the **acceptance of the main hypothesis**, that is to say that: The information system municipal, if it improves the management of services in the Municipality of the district of Paramonga. **Conclusion:** The results obtained show that there is a relationship (RHO = 0.95,  $p = 0.00 < 0.05$ ).

Keywords: Information System, service management, staff performance, process improvement.