



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**INFLUENCIA DE UN SISTEMA DOCUMENTARIO EN EL PROCESO
DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES EN LA EMPRESA
URBANÍSTICA & AMBIENTAL S.A.C.**

TESIS PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Br. Ticona Nieto, Rodolfo Vicente

ASESOR:

Ing. Pérez Farfán Iván

LIMA – PERÚ

2011

Dedico la presente tesis a María, Cristina y Vicente que son el motor de mi vida que me impulsa afrontar cualquier obstáculo y seguir adelante en el logro de mis objetivos y metas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la vida.

A mis padres por otorgarme una educación basada en valores.

Al Ingeniero Iván Pérez por su asesoramiento y apoyo constante.

Al Ingeniero Armando Fermín por su asesoría en el marco metodológico y sus consejos para el desarrollo de esta tesis.

A la Ingeniera Amelia Huacachi por brindarme la información acerca de la problemática de la empresa.

A todos mis familiares y amigos que me apoyaron para el logro de la presente tesis.

A mi amigo Wilson por su apoyo constante para el desarrollo de esta tesis.

RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo presentar el paradigma acerca del proceso de tramitación de expedientes, el cual es fundamental como componente para el desarrollo de una buena estrategia a nivel organizacional, en Instituciones Públicas o Privadas.

La empresa Urbanística & Ambiental S.A.C, dedicada a la elaboración y evaluación de proyectos urbanísticos y de construcción, se ubica en Calle Cuarenta N° 190, distrito de San Isidro, el problema se originaba en la Gerencia de Operaciones encargada del proceso de tramitación de expedientes, área donde se aplicó el Sistema Documentario debido a que estaba inmersa en una problemática, ya que realizaba su trabajo de forma manual orientado a realizar las consultas y revisar el estado del expediente, mediante la búsqueda manual del fólder donde se hallaba toda esta información, lo que generaba el uso excesivo de recursos, acumulación de trabajo para el personal y tiempos no previstos en el desarrollo de las actividades de dicho proceso, por tal motivo surge la necesidad de implementar este sistema.

Los Sistemas Documentarios se han constituido en herramientas eficaces e indispensables en empresas del sector Público o Privado, en el caso la empresa Urbanística & Ambiental S.A.C., requería optimizar el proceso de tramitación de expedientes. El objetivo de la tesis es apoyar la estrategia corporativa, que consiste en mejorar ese proceso a través de una sobresaliente gestión, control, monitoreo y seguimiento a través del sistema desarrollado.

Para lograr esto la metodología que se usó fue RUP, las representaciones gráficas y diagramas están expresados en Unified Modeling Language (UML), la herramienta de desarrollo es el Netbeans 7.0 y el Sistema de Gestión de Base de Datos es PostgreSQL 9.0.

Se empleó el tipo de estudio aplicado, con diseño experimental de tipo pre – experimental, para realizar la comparación entre una muestra sin la aplicación del sistema documentario (pre-test) y la otra sujeta al sistema documentario (post-test). La población que formó parte son los expedientes que se generaron durante 4 semanas, y debido que se realizó la comparación de las medias entre la pre prueba y la post prueba de un grupo en dos períodos diferentes, se optó por utilizar la prueba t-Student. El método de estudio fue el hipotético – deductivo porque busca la formulación de preguntas de investigación e hipótesis para luego probarlas. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y observaciones de campo, las que se analizaron con el método de análisis cuantitativo, porque los datos fueron expresados en valores numéricos.

Los resultados de esta tesis indican que se redujo el tiempo de búsqueda del expediente con el sistema en 81.6% y se disminuyó el costo en el trámite del expediente en un 56.57% con respecto a los resultados obtenidos de la t-Student después de la implementación del sistema.

Por lo tanto, se concluye que la implantación del Sistema Documentario en las distintas etapas del proceso tuvo una influencia positiva.

Palabras Claves: Proceso de tramitación de expedientes, Sistema Documentario, Estrategia Corporativa, Seguimiento.

ABSTRACT

This thesis has to describe the paradigm about the process of case processing, which is a fundamental component for developing a good strategy at the organizational level, in Public or Private Institutions.

The company Urbanística & Ambiental S.A.C, dedicated to the development and evaluation of development projects and construction, is located on Fortieth Street No. 190 San Isidro district, the problem arose from the Operations Manager in charge of the process of handling records, area where you applied the Documentary System because I was immersed in a problem, as they perform their work manually oriented to perform queries and check the status of the file, by manual search of the folder where was all this information, generated by the excessive use of resources, backlogs and time for staff not covered by the development of activities of this process, for this reason there is a need to implement this system.

Documentary Systems have become effective and indispensable tool companies public or private sector, for Urbanística & Ambiental S.A.C, required to optimize the process of handling files. The aim of the thesis is to support corporate strategy, which is to improve the process through outstanding management, control, monitoring and tracking through the system developed.

To achieve this, the methodology used was RUP, graphic representations and diagrams are expressed in Unified Modeling Language (UML), the development tool is the Netbeans 7.0 and Management System Database is PostgreSQL 9.0.

It used the type of study applied to pre-experimental design - experimental, for comparison between samples without the application of the documentary (pre-test) and the other subject to the documentary system (post-test). The people who took part are the files that were generated during 4 weeks, and due to be performed comparing means between the pre test and post test group in two different periods, we chose to use the Student t-test. The method of study was hypothetical - deductive because it seeks to formulate research questions and hypotheses and then test them. The techniques used were the interview and field observations, which were analyzed with the method of quantitative analysis, because the data were expressed as numerical values.

The results of this thesis indicate that reduced the time to search the file system with 81.6% and reduced the cost in processing the file in a 56.57% compared to the results of the t-student after implementation the system.

Therefore, it conclude that the implementation of the system at different stages Documentary of the process had a positive influence.

Keywords: Process management of cases, Documentary System, Corporate Strategy, Tracking.