

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO PRIVADO
JOHN VON NEUMANN**

**CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN APLICATIVO MOVIL
PARA LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY - TACNA, 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

**BREYSI YAMILET CONDORI HITO
DENNIS YESSSENIA FLORES VELASQUEZ
GABY QUISPE MAMANI**

**DOCENTE GUÍA:
ERNESTO LEO ROSSI**

**TACNA – PERÚ
2017**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo
son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8
1.1. Título del tema	8
1.2. Planteamiento del problema	8
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Justificación	9
1.5. Definiciones operacionales	10
1.5.1. Propuesta de mejora	10
1.5.2. Aplicativo móvil.....	11
1.5.3. Servicio al ciudadano	11
1.5.4. Trámite	11
1.5.5. Gestión administrativa	12
1.6. Metodología	12
1.7. Alcances y Limitaciones.....	13
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO.....	14

2.1.	Conceptualización de tópicos clave	14
2.1.1.	Plan de mejora	14
2.1.2.	Calidad de servicio	18
2.1.3.	Aplicativo móvil.....	19
2.2.	Análisis comparativo de las referencias anteriores	24
2.2.1.	Plan de mejora	24
2.2.2.	Calidad de servicio	25
2.2.3.	Aplicativo móvil.....	26
2.3.	Análisis Crítico	26
CAPITULO 3: MARCO REFERENCIAL.....		28
3.1.	Antecedentes generales de la Organización.....	28
3.1.1.	Historia del distrito	28
3.1.2.	Descripción de la entidad	29
3.1.3.	Organigrama Concejo Municipal	30
3.1.4.	Filosofía organizacional.....	30
3.2.	Diagnóstico organizacional	32
3.2.1.	FODA	32
3.2.2.	Matriz EFI	34
3.2.3.	Matriz EFE.....	35

3.3. Análisis crítico	36
CAPITULO 4: DESARROLLO DEL TEMA.....	37
4.1. Identificación del área o variable a mejorar	37
4.2. Diagnóstico.....	37
4.2.1. Determinación de la muestra	37
4.2.2. Desarrollo del cuestionario.....	38
4.3. Definición de propuestas y planes de acción.....	44
4.3.1. Implementación de aplicativo móvil para gestión de trámite documentario	45
4.4. Definición de mecanismos de control	49
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	51
CONCLUSIONES	52
BIBLIOGRAFIA	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis comparativo de plan de mejora	24
Tabla 2. Análisis comparativo de calidad de servicio	25
Tabla 3. Análisis comparativo aplicación móvil	26
Tabla 4. Matriz EFI	34
Tabla 5. Matriz EFI (2)	35
Tabla 6. Matriz EFE	35
Tabla 7. Matriz EFE (2)	36
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la pregunta 1	38
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la pregunta 2	39
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la pregunta 3	40
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la pregunta 4	41
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la pregunta 5	42
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la pregunta 6	43
Tabla 14 Resumen propuesta de mejora	48
Tabla 15 Resumen indicadores de éxito	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de un plan de mejora	15
Figura 2. Fases para el desarrollo del plan de mejoras	17
Figura 3. Elementos del plan de mejora.....	17
Figura 4. Etapas desarrollo de una app móvil.....	21
Figura 5. Etapas del desarrollo de una APP detallado	23
Figura 6. Ubicación del municipio de Pocollay	29
Figura 7. Organigrama del Concejo Municipal	30
Figura 8. Gráfico de porcentajes de la pregunta 1	39
Figura 9. Gráfico de porcentajes de la pregunta 2	40
Figura 10. Gráfico de porcentajes de la pregunta 3	41
Figura 11. Gráfico de porcentajes de la pregunta 4	42
Figura 12. Gráfico de porcentajes de la pregunta 5	43
Figura 13. Gráfico de porcentajes de la pregunta 6	44

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo denominado “PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN APLICATIVO MOVIL PARA LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY - TACNA, 2017”, se buscó a través de una minuciosa investigación y/o diagnóstico de la realidad del servicio en la Municipalidad de Pocollay, aportar una contribución que permita mejorar la calidad de servicio en gestión documentario, realizando una serie de estrategias como parte de una propuesta de mejora.

El documento se compone de cinco capítulos, distribuidos de la siguiente forma, en el capítulo uno se especifica las bases de la investigación, desde la formulación del título, pasando por la definición de los objetivos, la problemática, la justificación y metodología a emplear durante el desarrollo del trabajo.

A lo largo del capítulo dos, se mencionan las definiciones de diversos autores expertos en la materia, que ayudan a comprender los fundamentos teóricos necesarios para comprender el eje problemático.

En el capítulo tres, se revisa la información disponible de la entidad, sus antecedentes, además de un diagnóstico empleando el análisis FODA junto con las matrices de factores internos y externos.

En el capítulo cuatro, se desarrolla la investigación, identificando la variable a mejorar, aplicando la herramienta de diagnóstico y a partir de dichos resultados formular estrategias que forman parte de la propuesta de mejora.

En el capítulo cinco, se mencionan los aportes realizados por los miembros del equipo de investigación, representado a través de sugerencias y conclusiones, producto de la investigación realizada.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. Título del tema

PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN APLICATIVO MOVIL PARA LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY - TACNA, 2017.

1.2. Planteamiento del problema

El municipio distrital de Pocollay afronta una serie de dificultades al momento de brindar atención a los ciudadanos y al personal que labora dentro de la institución, incluyendo la falta de programas que agilicen el proceso de trámite documentario, originados por problemas en la gestión y deficiencias administrativas. Muchos de los documentos que llegan a la oficina de la sub gerencia de Personal, son archivados o se desconoce su ubicación, provocando incomodidad en el ciudadano y el personal público. Esta problemática está en incremento, porque el personal no tiene una capacitación y no cuenta con herramientas que les permitan brindar una mejor labor.

Ante este problema y sin ningún plan o propuesta de mejora, la labor del personal encargado de realizar los trámites cada vez será deficiente. La incomodidad, el malestar y los reclamos por parte de los involucrados hacia la municipalidad distrital de Pocollay serían constantes logrando hacer meya en el servicio y la imagen que como entidad del estado desea brindar al público.

Es necesario la realización de la presente propuesta de mejora, para la optimización de proceso de atención al personal público y general de la

institución; trabajar con aplicativos móviles se presenta como una necesidad para la mejora del trámite documentario, pues facilitaría el trabajo del personal y las consultas del público en general, debido a que podrían acceder de manera remota al seguimiento y trámite de oficios, memorandos, informes, solicitudes, cartas, entre otros tipos de documentos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejora mediante un aplicativo móvil para la Municipalidad Distrital de Pocollay – Tacna.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la necesidad de un aplicativo móvil para la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna.
- Modelar la propuesta de mejora mediante un aplicativo móvil para la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna.
- Diseñar mecanismos de control del aplicativo móvil para la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna.

1.4. Justificación

El Ex Presidente del Consejo de Ministros, Fernando Zavala, señala “Este es un trabajo adicional a lo que venimos haciendo, simplificar los trámite para el ciudadano. Este es un paso adicional que busca hacerle más sencilla la vida al

ciudadano”. En palabra del Lic. Enrique R. Aguirre Castro, consultor en Comunicación y Gestión Pública, en las actividades comerciales y económicas se aplica plenamente el lema “El cliente tiene la razón”, lo mismo debe aplicarse en concordancia la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, LEY N° 27658, a toda la administración pública, en todos sus niveles y modalidades; “El usuario tiene la razón” y, es la razón de ser de las instituciones públicas y del Estado.

Se desarrollaran y aplicaran múltiples herramientas y técnicas que permitan diagnosticar de manera correcta y oportuna las necesidades del personal público y la ciudadanía; entre ellas se pueden mencionar el uso de encuestas, entrevistas y fichas de observación. También se hará uso de herramientas tecnológicas que faciliten la realización del prototipado de la App en cuestión.

Los resultados que se pretenden obtener serán de beneficio tanto a los ciudadanos como al personal interno que labora en la municipalidad, brindándoles una mejora del servicio, facilitando el trabajo para el personal interno así como también una respuesta rápida y optima de los distintos trámites documentarios por parte del ciudadano.

1.5. Definiciones operacionales

1.5.1. Propuesta de mejora

La propuesta de mejora es una declaración formal de un conjunto de objetivos de una idea o iniciativa empresarial, que se constituye como una fase

de proyección y evaluación. Se emplea internamente por la administración para la planificación de las tareas, y se evalúa la necesidad de recurrir a bancos o posibles inversores, para que aporten financiación al negocio.

1.5.2. Aplicativo móvil

Una aplicación móvil es aquella desarrollada especialmente para ser ejecutada en dispositivos móviles como un teléfono celular, tabletas y similares. Estas aplicaciones tienen características especiales para poder funcionar en estos dispositivos móviles que, por lo general, tienen menos capacidad de procesamiento y almacenamiento que computadoras de escritorio o notebooks. Su implementación en una municipalidad incluye una plataforma visible en un teléfono inteligente con datos de la municipalidad, trámites, entre otros.

1.5.3. Servicio al ciudadano

“Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva” (Departamento para la Prosperidad Social, 2015)

1.5.4. Trámite

“Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un

determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho” (Departamento para la Prosperidad Social, 2015).

1.5.5. Gestión administrativa

“Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. Es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (Hurtado Cuartas, 2008).

1.6. Metodología

El diagnóstico de las necesidades, se realizarán mediante la aplicación de encuestas medidas a través de la escala de Likert, que nos permitirá conocer el grado de satisfacción de los involucrados en la investigación, también se realizará la toma fichas de observación y entrevistas a los ciudadanos y personal directivo.

Luego de haberse hecho una identificación del área y sus problemas. Se establecerán estrategias para cumplir con los objetivos establecidos, empleando diversas técnicas para formular, evaluar y seleccionar estrategias, entre las que se pueden mencionar el análisis FODA, la matriz de cartera del sector público, matriz de la planificación estratégica cuantitativa, entre otros; además se aplicara la técnica del prototipado para elaborar el boceto de la aplicación móvil.

Desde la comunidad primitiva, el hombre tiene la necesidad de regular sus acciones y recursos en función de su supervivencia como grupo social organizado, como tal la presente propuesta de mejora no estaría exenta de tales medidas de control, motivo por el cual primero se establecerán los criterios de medición, fijando los procedimientos de comparación de los resultados y estableciendo los pasos a seguir para un posterior análisis de las causas de las desviaciones.

1.7. Alcances y Limitaciones

La investigación sólo será realizada en la municipalidad distrital de Pocollay. Se verá limitado por el tiempo disponible para realización de las encuestas.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de tópicos clave

2.1.1. Plan de mejora

Según AITECO, un plan de mejora es el “conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización”, brinda soluciones a los problemas crónicos, responsables del bajo rendimiento y no a los problemas esporádicos. También menciona una secuencia de pasos a seguir para la elaboración del plan de mejora:

- Comprender el problema. Analizando los datos existentes, aplicando métodos estadísticos e identificando los aspectos clave del problema.
- Establecer objetivos. De forma que sean ambiciosos pero realizables, en consonancia con los objetivos y estrategia de la organización.
- Analizar los factores que inciden en el problema. Aplicando para ello un conjunto de métodos y herramientas de eficacia contrastada.
- Seleccionar las acciones de mejora. Estableciendo la prioridad para aquellas que signifiquen un mejor equilibrio entre esfuerzo e impacto.
- Implantar el plan de mejora. Definiendo las acciones necesarias y los responsables de llevarlas a cabo.

- Evaluar los resultados de las mejoras. Definiendo un conjunto de indicadores que permitan conocer el grado de avance respecto a los objetivos.
- Asegurar la permanencia de los resultados del Plan. Diseñando y estableciendo los mecanismos que permitan normalizar los cambios y asegurar la mejora de los resultados, producto del plan de mejora, en el futuro.

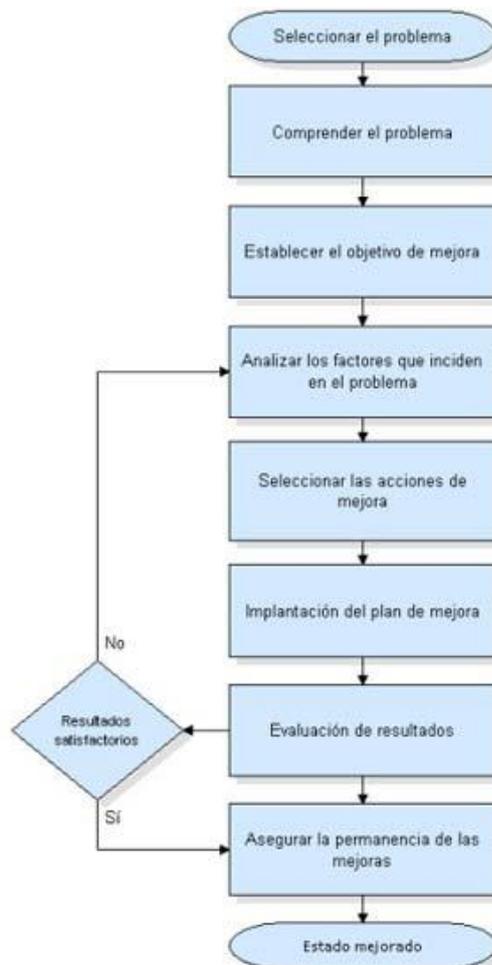


Figura 1. Proceso de un plan de mejora
Fuente: AITECO

Para Tejera Ortega, miembro de ANECA, “Un plan de mejoras es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para lograr una mejora en su rendimiento (...) Se constituye, por tanto, como una herramienta para mejorar la gestión como consecuencia de la implantación del Sistema de Calidad en la organización” (p.1)

Es de utilidad para (Tejera Ortega, 2017, p.1):

- Consolidar procesos que supongan una ventaja competitiva
- Proponer e implantar acciones correctoras de procesos ineficientes
- Asignar eficientemente los recursos
- Mejorar la gestión en la organización
- Apoyar la consolidación de la cultura de la calidad
- Tomar decisiones de mejora
- Controlar la correcta consecución de los objetivos perseguidos
- Identificar buenas prácticas
- Facilitar el desarrollo profesional de las personas implicadas en los proyectos de mejora

Integra la decisión estratégica sobre las modificaciones que deben ser aplicados a los diferentes procesos de la organización, para lograr obtener un mejor producto o servicio. Su elaboración necesita el apoyo y participación de

todos los responsables, que tengan relación con la organización. Se desarrolla en cuatro fases (Tejera Ortega, 2017, p.3):

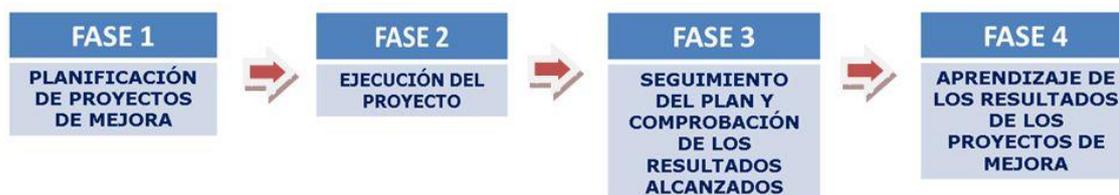


Figura 2. Fases para el desarrollo del plan de mejoras
Fuente: (Tejera Ortega, 2017, p.2)

Debe contener las siguientes partes (Tejedada Ortega, 2017, p.3):



Figura 3. Elementos del plan de mejora
Fuente: Elaboración propia.

Es el documento con el cual los responsables de los proyectos de mejora realizan la planificación de los mismos, incluyendo los elementos que permitirá darle seguimiento, para poder garantizar su eficacia y eficiencia.

“El plan de mejora no es un fin o una solución, sencillamente es un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la empresa, y al estar conscientes de ellos trabajar en soluciones que generen mejores resultados” (CONCANACO, 2007, p.2)

A través del plan de mejora se definen los mecanismos que permitirán a la empresa alcanzar la metas que se propusieron y que permitirán ocupan un lugar importante en su entorno.

El desarrollo del plan de mejora debe contemplar las necesidades de la empresa, planteando estrategias que permitan solucionarlos y definir el rumbo que tomará la empresa.

2.1.2. Calidad de servicio

Para Cruz Medina (2013):

“La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, debe de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llegan a alterar pueden convertirse en una amenaza” (p.5)

Según Pizzo (2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido, y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p. 6)

De acuerdo a Villalba Sánchez (2013), el servicio al cliente se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Además menciona las características del servicio: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

La calidad no solo es ajustarse a las especificaciones o deseos de las personas, se define como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto cliente-proveedor.

2.1.3. Aplicativo móvil

Según Cuello y Vittone (2013):

“Las aplicaciones – también llamadas apps – están presentes en los teléfonos desde hace tiempo; de hecho, ya estaban incluidas en los sistemas operativo de Nokia o Blackberry

años atrás. Los móviles de esa época, contaban con pantallas reducidas y muchas veces no táctiles, y son los que ahora llamamos *feature phones*, en contraposición a los *smatphones*, más actuales.

En esencia, una aplicación no deja de ser un software. Para entender un poco mejor el concepto, podemos decir que las aplicaciones son para los móviles lo que los programas son para los ordenadores de escritorio.” (p. 14)

En la actualidad podemos encontrar todo tipo de aplicaciones, desde juegos hasta finanzas, en un principio estas eran únicamente dirigidas a fomentar la productividad personal, es decir: alarmas, calendarios, calculadores y correos. El gran cambio se dio con el lanzamiento del iPhone, creándose nuevos modelos de negocio que terminaron con señalar a las aplicaciones como algo rentable, tanto para desarrolladores como para los mercados de apps.

Para Aranaz Tudela (2009), los dispositivos móviles constituyen cada vez más una realidad que ofrece al usuario, en un mismo y reducido aparato, funciones de comunicación y procesamiento de datos que van más allá de las simples llamadas telefónicas o la ejecución de aplicaciones básicas.

Según Champetier y Salas (2013), los móviles “no es solo un dispositivo para llamar sino que es una herramienta indispensable en el día a día de un ciudadano moderno. Nos mantiene conectado con el mundo y nos facilita la vida.

Dentro de esta tecnología punta, las aplicaciones son la herramienta clave para el usuario” (p.27)

Para Lomeña (2016):

“Es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfono inteligentes, tablets y otros dispositivos móviles. Generalmente se encuentran disponibles a través de plataformas de distribución, operadas por las compañías propietarias de los sistemas operativos móviles como Android, iOS, BlackBerry OS, Windows Phone, entre otros”

Cuello y Vittone (2013) nos explica los pasos que componen el proceso de diseño y desarrollo de una app, el cual abarca desde la concepción de la idea hasta el análisis de su publicación en las tiendas de apps.

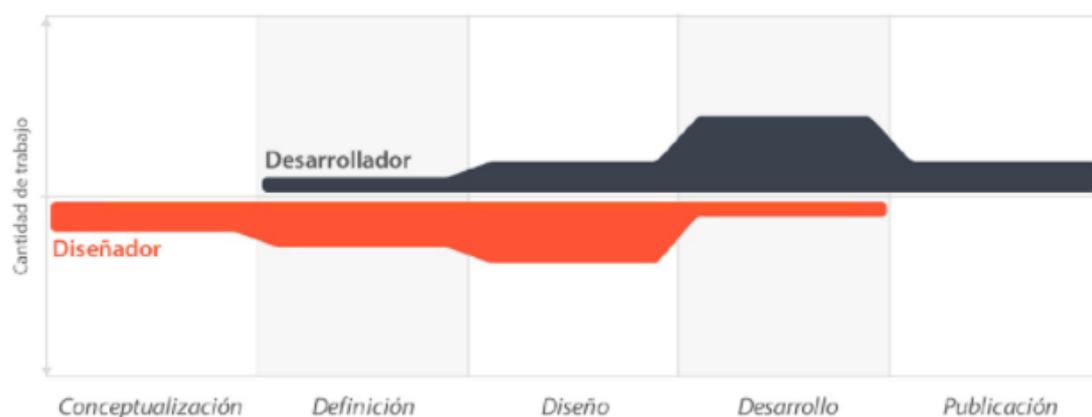


Figura 4. Etapas desarrollo de una app móvil

Fuente: Cuello y Vittone (2013)

A. Conceptualización

Da como resultado la idea de una aplicación, que considera las necesidades y problemas de los usuarios. Surge como respuesta a una investigación preliminar y a su estudio de viabilidad.

B. Definición

Se describe de manera detallada a los usuarios para quienes será diseñada la app. Además se conciben las bases para la funcionalidad, lo cual determina el alcance del proyecto y su complejidad de diseño y programación.

C. Diseño

Se generan wireframes, que permiten crear los primeros prototipos para que puedan ser probados con los usuarios. Se realiza el diseño visual, para la programación del código.

D. Desarrollo

Se programan los diseños y se crean las estructuras sobre el cual funcionara la aplicación. Una vez desarrollado la versión beta, se dedica gran parte del tiempo a corregir posibles errores.

E. Publicación

Etapa en la cual se ponen a disposición de los usuarios a través de las tiendas de apps. Se realiza además un seguimiento estadístico y analítico de los usuarios para observar su comportamiento y desempeño de la app, corregir problemas si los hubiese, y actualizar a futuras versiones.



Figura 5. Etapas del desarrollo de una APP detallado

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Análisis comparativo de las referencias anteriores

2.2.1. Plan de mejora

Tabla 1. Análisis comparativo de plan de mejora

CONCEPTO : PLAN DE MEJORA	
AITECO	Conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización.
Tejera Ortega (2017)	Un plan de mejoras es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para lograr una mejora en su rendimiento.
CONCANACO (2007)	El plan de mejora no es un fin o una solución, sencillamente es un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la empresa, y al estar conscientes de ellos trabajar en soluciones que generen mejores resultados.
Análisis comparativo	El plan de mejora parte desde la identificación de los riesgos y elaboración de soluciones que permitan incrementar la calidad y mejorar el rendimiento de los resultados de la organización.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. Calidad de servicio

Tabla 2. Análisis comparativo de calidad de servicio

CONCEPTO : CALIDAD DE SERVICIO	
Cruz Medina (2013)	La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones.
Pizzo (2013)	Hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores.
Villalba Sánchez (2013)	Conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas.
Análisis comparativo	Consiste en poder interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecer un servicio que exceda sus necesidades. Proceso primordial en cualquier empresa sin importar su tamaño.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3. Aplicativo móvil

Tabla 3. Análisis comparativo aplicación móvil

CONCEPTO : APLICACIÓN MOVIL	
Cruz Medina (2013)	Presentes en los teléfonos desde hace tiempo, años atrás. Los móviles de esa época, contaban con pantallas reducidas y muchas veces no táctiles, en contraposición a los smartphones más actuales.
Pizzo (2013)	Ofrece al usuario, en un mismo y reducido aparato, funciones de comunicación y procesamiento de datos que van más allá de las simples llamadas telefónicas o la ejecución de aplicaciones básicas.
Villalba Sánchez (2013)	Es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfono inteligentes, tablets y otros dispositivos móviles.
Análisis comparativo	En comparación épocas anteriores, en la actualidad los smartphones son herramientas que permiten la integración de las aplicaciones móviles (apps) en las tareas cotidianas.

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Análisis Crítico

Un plan de mejora es una herramienta fundamental de planeación que establece los compromisos que se llevarán a cabo en una institución para la mejora de sus procesos. Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

Algunos autores lo consideran una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio

El servicio al cliente es toda gestión o actividad que realizan las personas de una institución que tienen contacto con los clientes con el objetivo de lograr la satisfacción del mismo.

La calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar, implica cambio de actitudes y mentalidad, por eso requiere establecer un compromiso para con los clientes.

En esta era digital la tecnología móvil y el internet abren posibilidades ilimitadas para conectar a las personas con las instituciones, dentro de este entorno las aplicaciones nos permiten evolucionar innovando y haciendo más eficientes los procesos y tareas; en una aplicación móvil las entidades pueden ofrecer contenido de valor, gestionar y administrar información o generar interacción desde cualquier dispositivo. Una app le permite a la entidad estar disponible para los usuarios en todo momento, incluso si no tienen acceso a internet, además de ofrecer una ventaja competitiva, así como la posibilidad de reducir costos operativos. Tener una app ya no es una tendencia, sino se ha convertido en una necesidad para entidades que desean diferenciarse y brindar un mejor servicio.

CAPITULO 3: MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes generales de la Organización

3.1.1. Historia del distrito

La más antigua manifestación humana en Tacna, se remonta a 10 mil años A.C., lo que se ha comprobado por restos humanos hallados en una cueva cercana a Toquepala.

Después de un largo vacío en el tiempo nos encontramos bruscamente con poblaciones asentadas en los valles y en las playas (periodo expansionista). Estas poblaciones tenían conocimiento avanzado de la agricultura, cerámica, ganadería, explotación de minerales, etc., y las relaciones entre el área de estudio (Valle de Pocollay) y el Altiplano, fueron intensas.

Por su ubicación estratégica el Valle de Pocollay se convierte en un importante Centro de Apoyo al circuito comercial que une los Centros Mineros del Alto Perú (Potosí) y el puerto de la región (Arica).

Durante la Independencia, 1857 creado el Departamento de Tacna resalta su consolidación productiva en frutas y vid (Tacna y/o Pocollay) además de la producción a lo largo de todo el Valle de Tacna; dicha producción sustenta el establecimiento del arriaje y el comercio a pesar de sus escasos recursos hídricos. El pueblo de Pocollay era un pintoresco lugar residencial de las importantes y visibles familias de la ciudad de Tacna en la época del Virreinato y en los primeros años de la República.

Etimológica e históricamente el Vocablo originario Pocollay significa tierra de Pukos, ollas.

En la actualidad existe por planificar un Desarrollo armónico de acuerdo a sus potencialidades y posibilidades, recuperando el esplendor de su pasado.

3.1.2. Descripción de la entidad

A. Alcalde: Sr. Blas Mamani Inquilla

B. Dirección: Hermanos Reynoso 1108

C. Teléfono: (052) 413182



Figura 6. Ubicación del municipio de Pocollay

Fuente: Google Maps

3.1.3. Organigrama Concejo Municipal

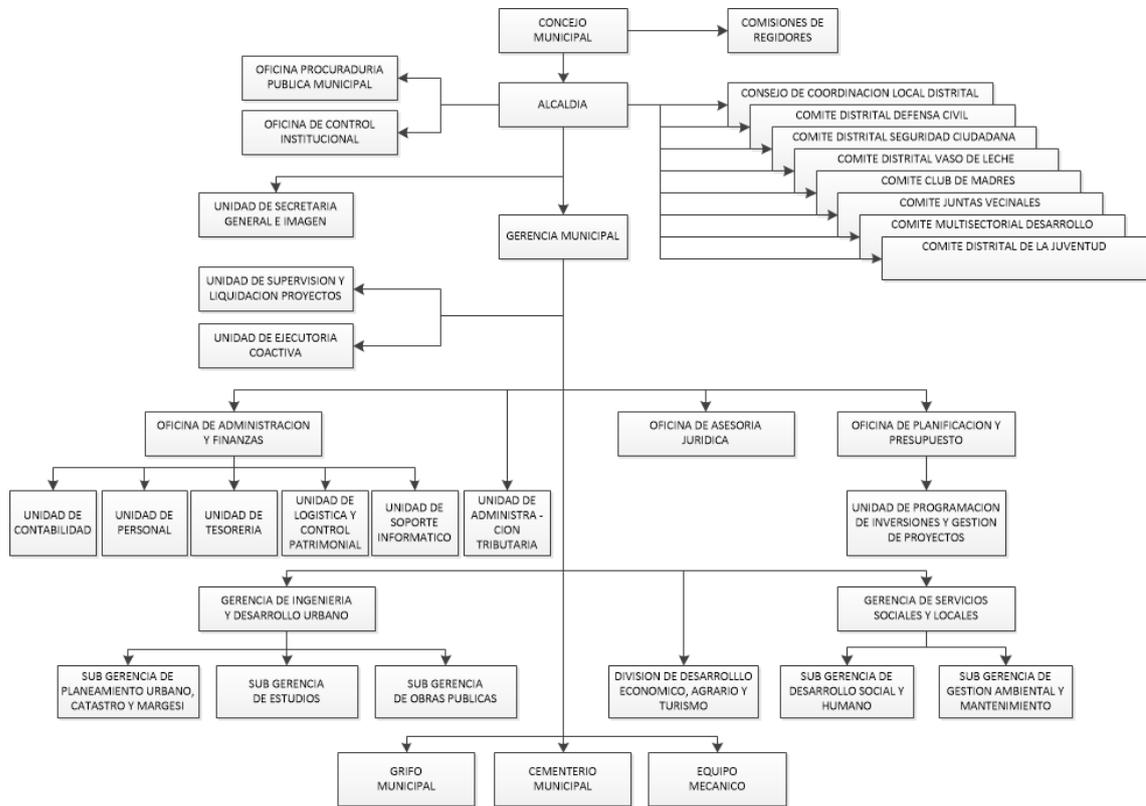


Figura 7. Organigrama del Concejo Municipal
Fuente: Municipalidad de Pocollay

3.1.4. Filosofía organizacional

A. Misión

La Municipalidad Distrital de Pocollay es una institución al servicio de su población, con liderazgo y capacidad de liderazgo para gobernar, generar desarrollo y calidad de vida.

B. Visión

Al 2021 Pocollay es un distrito próspero con un crecimiento sostenible basado en una agricultura tradicional pero competitiva la que se vincula con las actividades turísticas, industriales y comerciales; las que conviven respetando el medio y articulados a los procesos locales y globales existentes; y con una población comprometida y organizada que potencia sus capacidades y habilidades inmersos en una cultura de valores y respeto, desarrollando estilos de vida saludables y provista adecuadamente de los servicios básicos.

C. Servicios institucionales

- Saneamiento físico legal.
- Limpieza pública.
- CODISEC
- Correo institucional
- SISFOH
- Defensa Civil
- Seguridad Ciudadana
- Cementerio Municipal
- Vaso de leche.

3.2. Diagnóstico organizacional

3.2.1. FODA

A. Fortalezas

- Funcionarios calificados y con experiencia en el gobierno local.
- Marco normativo de la municipalidad.
- Estructura organizacional adecuada para brindar diversos servicios a los ciudadanos.
- Incremento de los ingresos recaudados por la municipalidad.
- Fluida comunicación con la sociedad civil.
- Capacidad institucional de organización, participación y concertación ciudadana e identificación con los objetivos y metas locales.
- Voluntad política de las autoridades en pro del desarrollo.
- Infraestructura institucional apropiada.

B. Oportunidades

- Programas de apoyo a las municipalidades.
- Incremento de contribuyentes.
- Crecimiento económico del distrito.

- Plan de incentivos municipales.
- Programas de capacitación para servidores públicos.
- Las Tecnologías de la Información y Comunicación.

C. Debilidades

- Recursos insuficientes para la atención de las demandas internas y externas.
- Escasa comunicación y desarticulado trabajo en equipo.
- Inadecuada programación de actividades.
- Demorar en la atención de expedientes (internos y externos).
- Sistema informático deficiente.
- Imagen institucional disminuida.
- Deficiente atención al contribuyente.

D. Amenazas

- Escasa cultura de pago de los contribuyentes.
- Crecimiento tasas de morosidad en la tributación.
- Conflictos sociales.
- Recorte de transferencias a la entidad.

- Incremento del descontento de la población.

3.2.2. Matriz EFI

Tabla 4. Matriz EFI

FORTALEZAS	PESO	PUNTAJE	VALOR PONDERADO
Funcionarios calificados y con experiencia en el gobierno local.	7%	3	0.21
Marco normativo de la municipalidad.	7%	3	0.21
Estructura organizacional adecuada para brindar diversos servicios a los ciudadanos.	5%	3	0.15
Incremento de los ingresos recaudados por la municipalidad.	7%	3	0.21
Fluida comunicación con la sociedad civil.	8%	3	0.24
Capacidad institucional de organización, participación y concertación ciudadana e identificación con los objetivos y metas locales.	7%	3	0.21
Voluntad política de las autoridades en pro del desarrollo.	6%	4	0.24
Infraestructura institucional apropiada.	7%	3	0.21

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Matriz EFI (2)

DEBILIDADES	PESO	PUNTAJE	VALOR PONDERADO
Recursos insuficientes para la atención de las demandas internas y externas.	8%	1	0.08
Escasa comunicación y desarticulado trabajo en equipo.	8%	2	0.16
Inadecuada programación de actividades.	5%	1	0.05
Demorar en la atención de expedientes (internos y externos).	8%	1	0.08
Sistema informático deficiente.	4%	2	0.08
Imagen institucional disminuida.	5%	2	0.1
Deficiente atención al contribuyente.	8%	1	0.08
TOTAL	100%		2.31

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3. Matriz EFE

Tabla 6. Matriz EFE

OPORTUNIDADES	PESO	PUNTAJE	VALOR PONDERADO
Programas de apoyo a las municipalidades.	10%	4	0.4
Incremento de contribuyentes.	8%	4	0.32
Crecimiento económico del distrito.	11%	3	0.33
Plan de incentivos municipales.	8%	3	0.24
Programas de capacitación para servidores públicos.	7%	4	0.28
Las Tecnologías de la Información y Comunicación.	7%	3	0.21

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Matriz EFE (2)

AMENAZAS	PESO	PUNTAJE	VALOR PONDERADO
Escasa cultura de pago de los contribuyentes.	10%	1	0.1
Crecimiento tasas de morosidad en la tributación.	10%	1	0.1
Conflictos sociales.	7%	2	0.14
Recorte de transferencias a la entidad.	10%	1	0.1
Incremento del descontento de la población.	12%	3	0.36
TOTAL	100%		2.58

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Análisis crítico

En la actualidad el municipio de Pocollay, presentan varios problemas internos que se ven reflejados en la baja aprobación de la gestión. De acuerdo al problema que estamos estudiando, podemos observar que la atención brindada no es la esperada, por una deficiente atención, demora en atención de expedientes, escasos recursos, entre otros.

Pero también tiene oportunidades que se podrían aprovechar de manera positiva y que ayudarían a solucionar estos problemas, permitiendo de esta forma brindar un mejor servicio que se vea reflejado en la aprobación de la gestión por parte de la ciudadanía.

CAPITULO 4: DESARROLLO DEL TEMA

4.1. Identificación del área o variable a mejorar

El nivel de satisfacción de los ciudadanos de la municipalidad de Pocollay se encuentra por debajo de la media, debido a muchas circunstancias, una de las principales es la falta de seguimiento a los documentos que se presentan a través de mesa de partes, pues la demora en la respuesta en la mayoría de los casos es superior a la semana.

La desconfianza de la población sobre la labor que desempeñan los servidores públicos, se acrecienta día tras día.

4.2. Diagnóstico

4.2.1. Determinación de la muestra

Cada estudio posee un tamaño muestral idóneo, que permita comprobar lo que se pretende con una seguridad aceptable y el mínimo esfuerzo posible. La muestra es una proporción representativa de la población, en el presente trabajo la población es de 140 ciudadanos que presentan documentación durante una semana en promedio.

Las condiciones para el cálculo del tamaño de la muestra son de un 90% de nivel de confiabilidad, un 10% de margen error y una población estimada en 140 ciudadanos que presentan documentos a lo largo de una semana de trabajo.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{140 \times (1.28155157)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.10)^2 \times (140 - 1) + (1.28155157)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 31.92453$$

De acuerdo al resultado obtenido a través de la fórmula, la muestra representativa es de 32 ciudadanos. Los 32 cuestionarios fueron aplicados a lo largo de una semana, entre el lunes 04 al viernes 08 de diciembre de año 2017.

4.2.2. Desarrollo del cuestionario

Se formuló un cuestionario con preguntas que nos permitirá conocer de manera general la realidad que se vive en el quehacer diario del municipio distrital de Pocollay.

PREGUNTA 1: ¿Qué tipo de dispositivo utiliza?

Tabla 8 Distribución de frecuencias de la pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Celular	12	37,5	37,5	37,5
	Tablet	13	40,6	40,6	78,1
	Laptop	4	12,5	12,5	90,6
	Otros	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

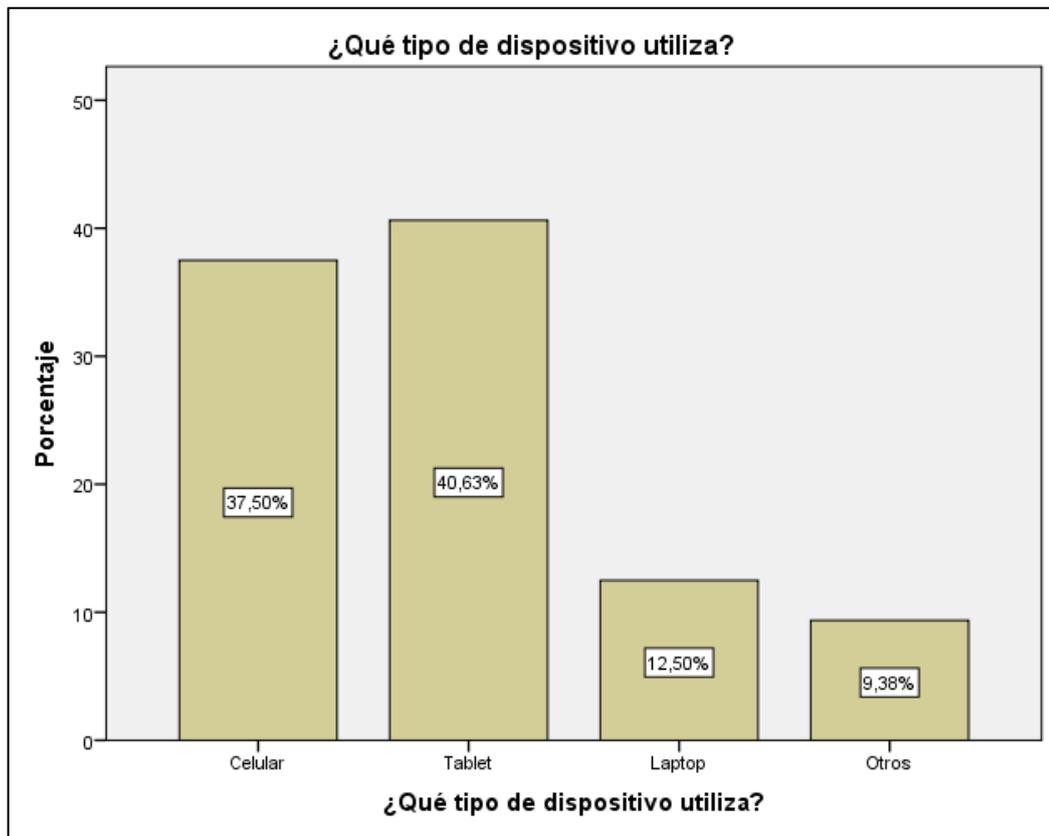


Figura 8. Gráfico de porcentajes de la pregunta 1

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTA 2: ¿Con que frecuencia realiza tramites en la municipalidad?

Tabla 9 Distribución de frecuencias de la pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diario	6	18,8	18,8	18,8
	Semanal	13	40,6	40,6	59,4
	Quincenal	2	6,3	6,3	65,6
	Mensual	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

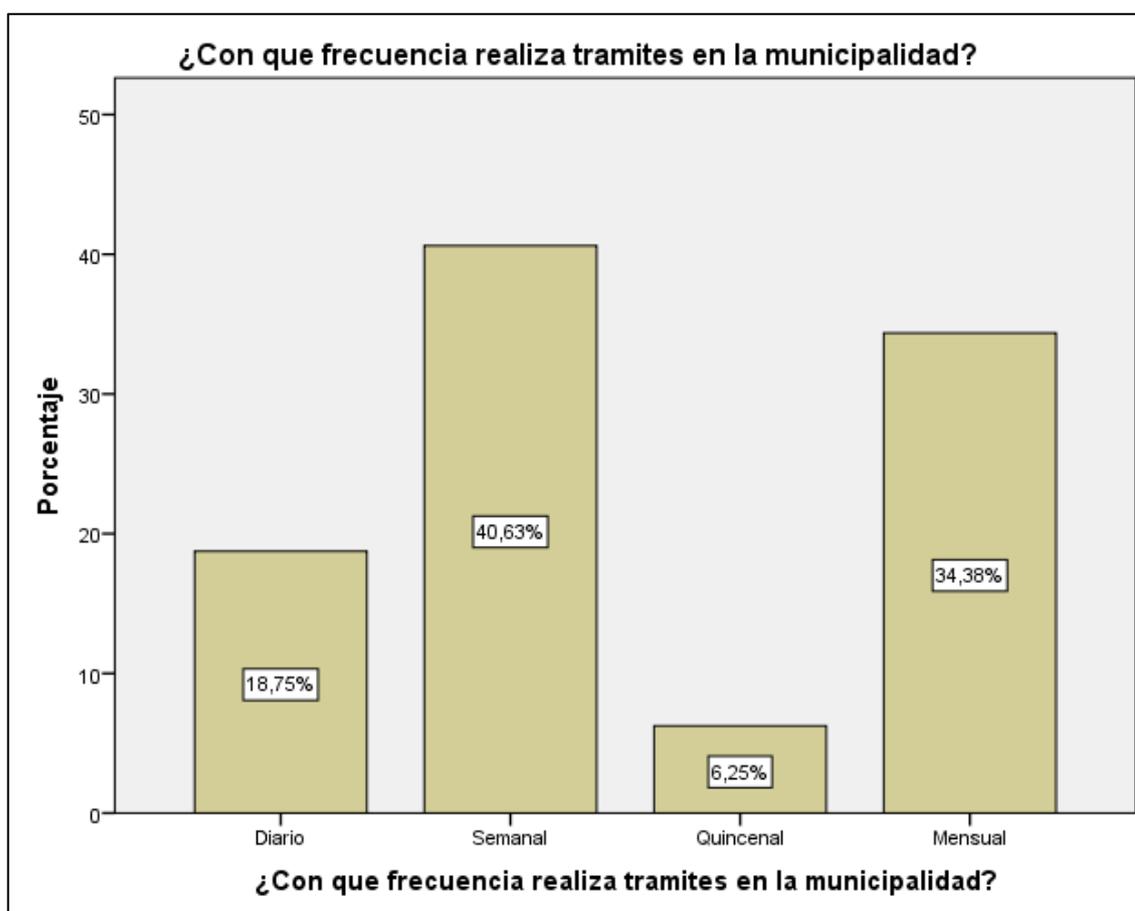


Figura 9. Gráfico de porcentajes de la pregunta 2

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTA 3: ¿Tiene problemas con el seguimiento de la documentación?

Tabla 10 Distribución de frecuencias de la pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	7	21,9	21,9	21,9
Casi siempre	14	43,8	43,8	65,6
A veces	4	12,5	12,5	78,1
Casi nunca	4	12,5	12,5	90,6
Nunca	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

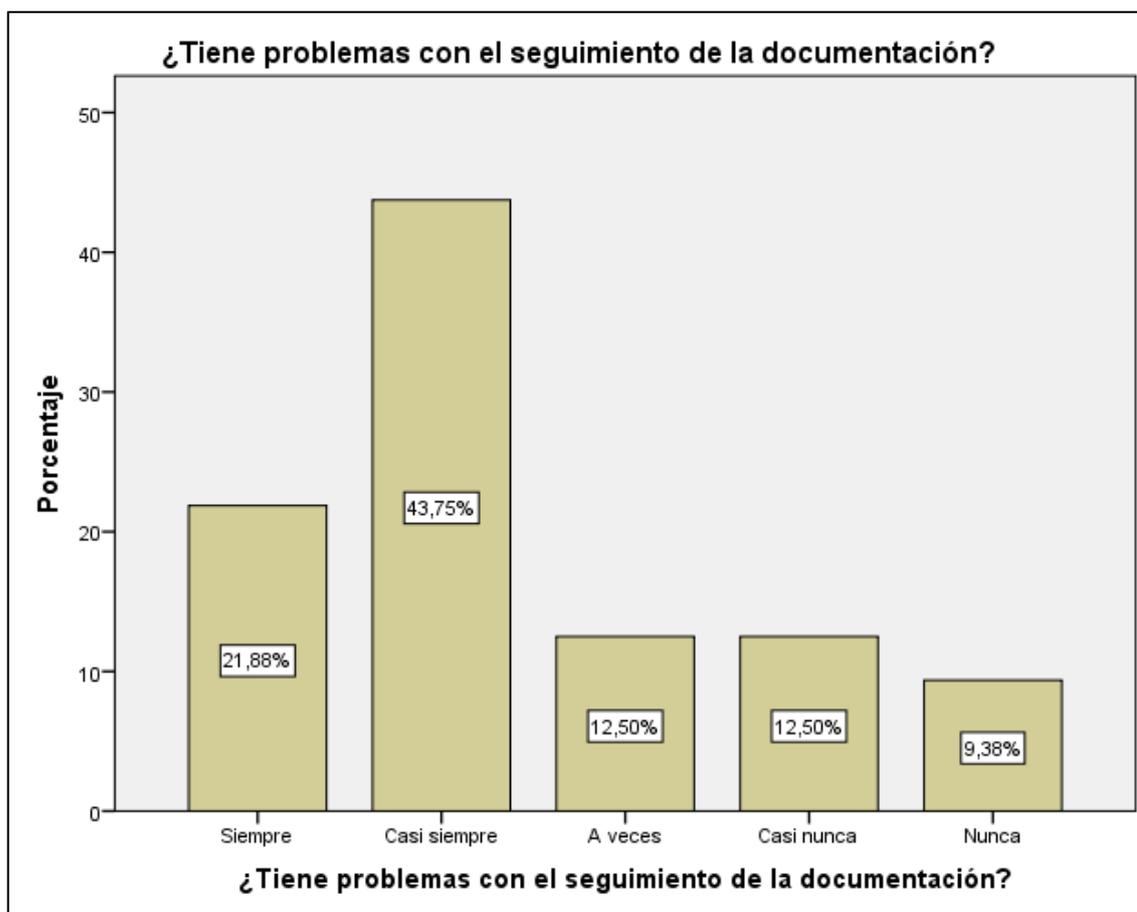


Figura 10. Gráfico de porcentajes de la pregunta 3

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTA 4: ¿Como califica el control documental de la municipalidad?

Tabla 11 Distribución de frecuencias de la pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	3	9,4	9,4	9,4
	Malo	19	59,4	59,4	68,8
	Regular	3	9,4	9,4	78,1
	Bueno	3	9,4	9,4	87,5
	Muy bueno	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

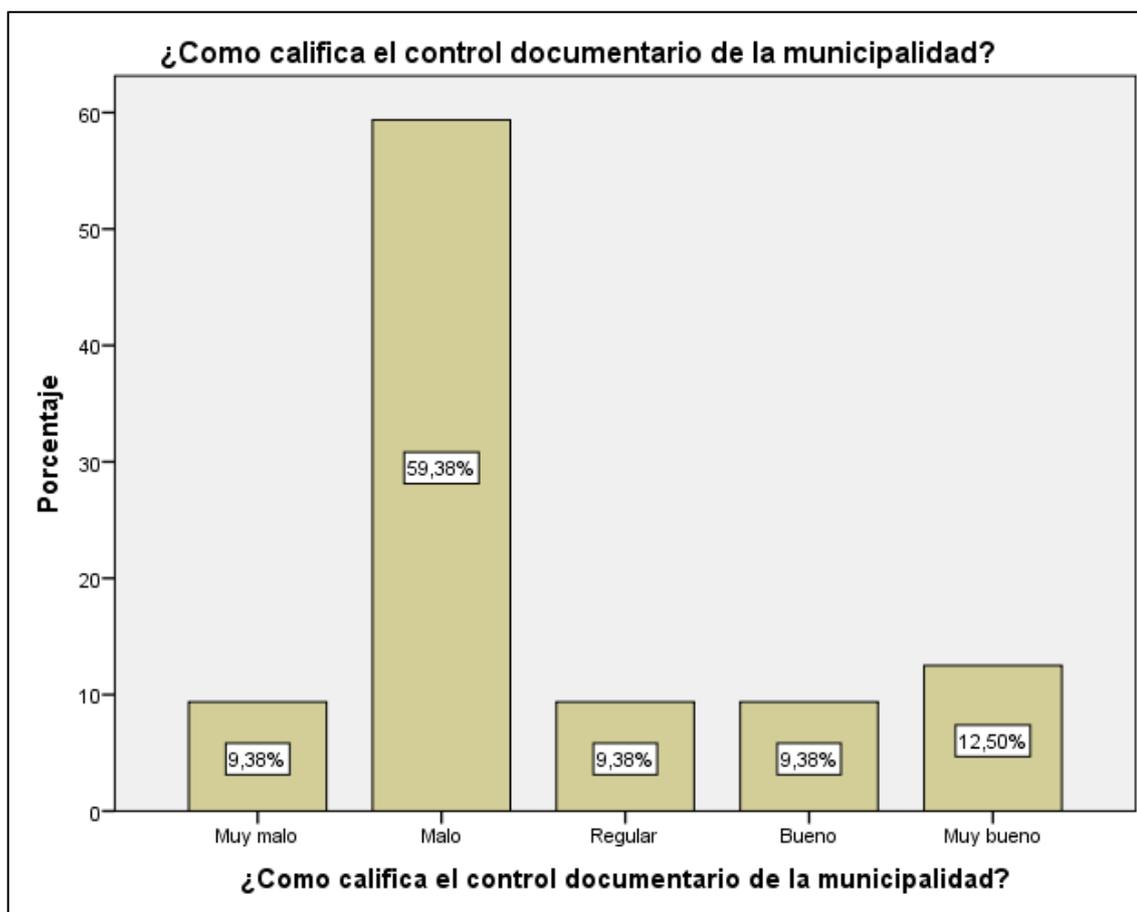


Figura 11. Gráfico de porcentajes de la pregunta 4

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTA 5: ¿Cuál es el tiempo aprox. en el cual recibe respuesta a su solicitud?

Tabla 12 Distribución de frecuencias de la pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un día	3	9,4	9,4	9,4
	Una semana	13	40,6	40,6	50,0
	Un mes	11	34,4	34,4	84,4
	Más de un mes	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

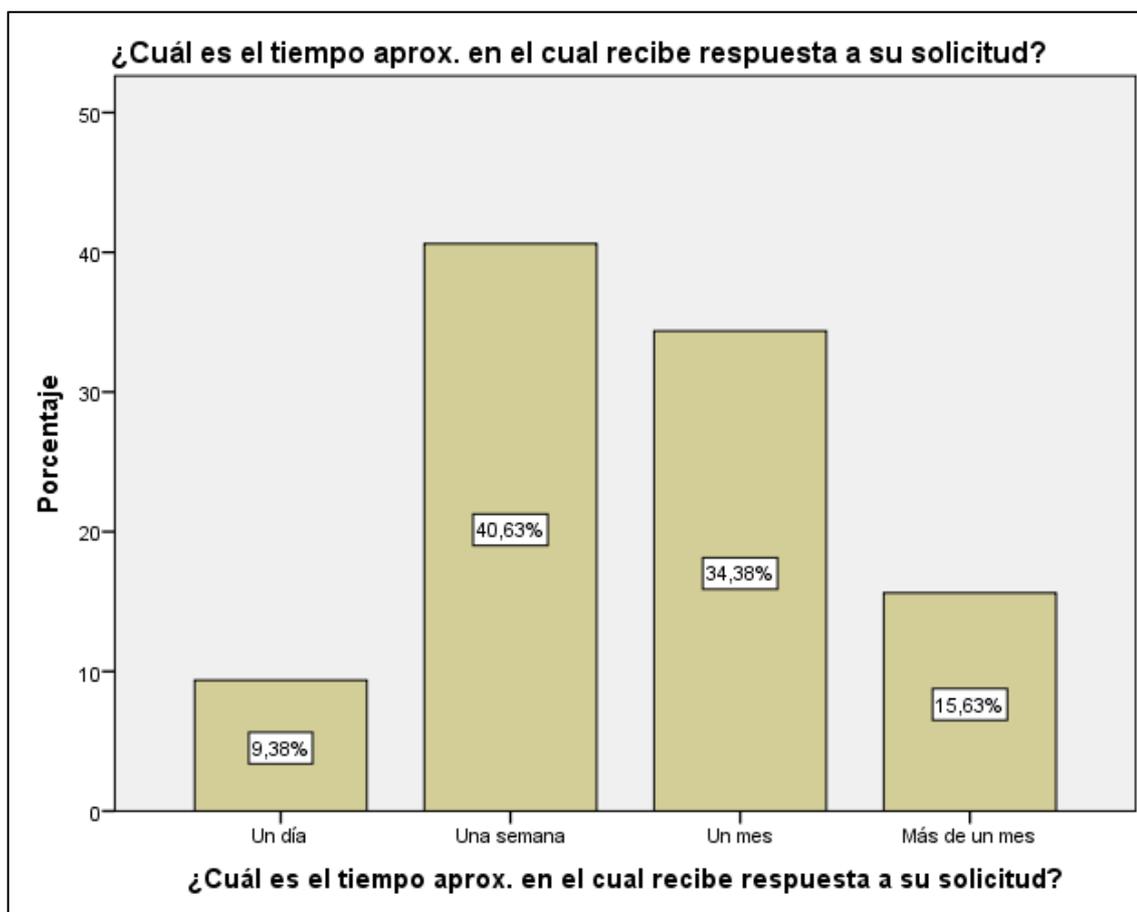


Figura 12. Gráfico de porcentajes de la pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTA 6: ¿Cómo califica la calidad del servicio ofrecido por el municipio?

Tabla 13 Distribución de frecuencias de la pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy malo	3	9,4	9,4	9,4
Malo	7	21,9	21,9	31,3
Regular	14	43,8	43,8	75,0
Bueno	4	12,5	12,5	87,5
Muy bueno	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

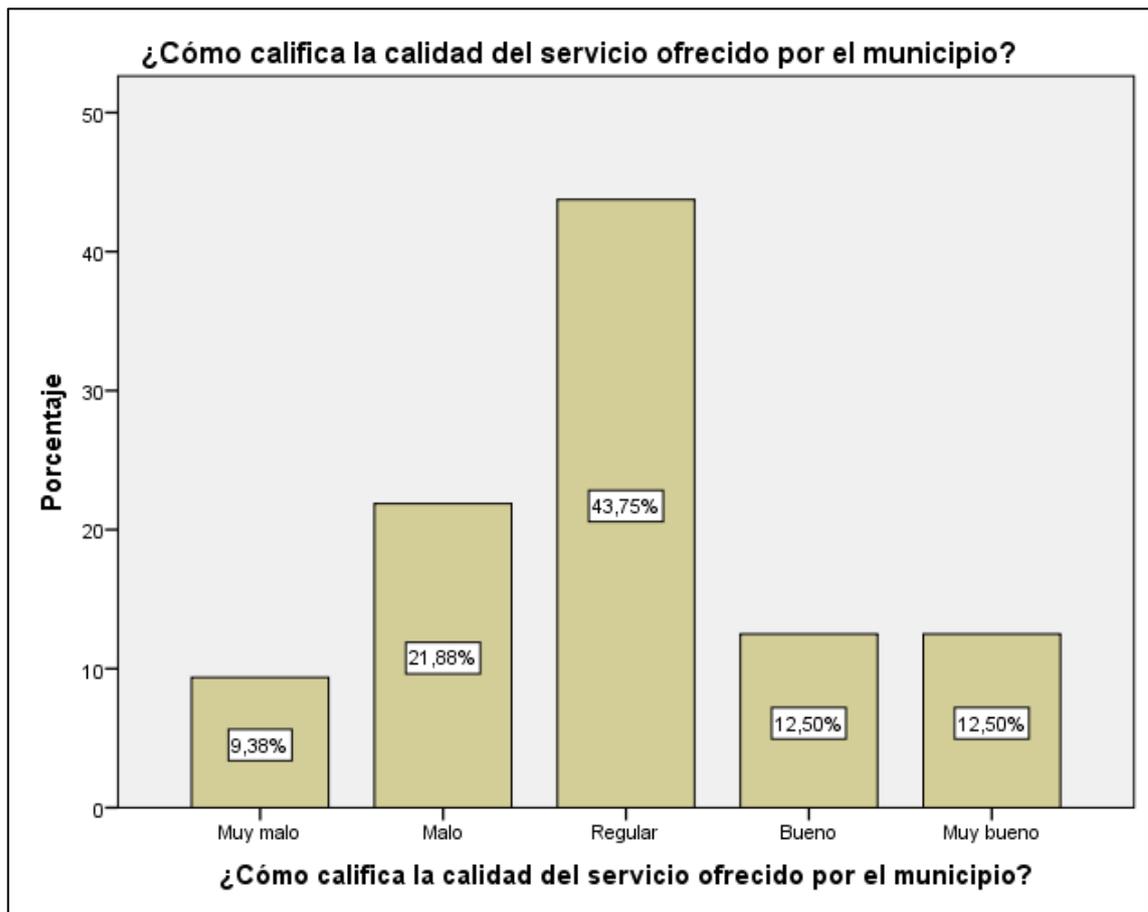


Figura 13. Gráfico de porcentajes de la pregunta 6

Fuente: Elaboración propia

4.3. Definición de propuestas y planes de acción

De acuerdo a los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico se puede llegar a concluir las acciones y/o estrategias de la propuesta de mejora. A través de las propuestas se buscan reducir o eliminar en su totalidad la problemática detectada en el apartado anterior. A continuación, se detallan los aspectos más importantes de dichas estrategias.

A través de la primera interrogante del cuestionario se observó que el 78.1% de los pobladores encuestados tienen acceso a dispositivos móviles tales como celular smartphone y Tablet, además de que realizan tramites de manera semanal y mensual (75% de los encuestados).

Del total de pobladores del distrito de Pocollay que fueron encuestados, cerca del 80% presentaron problemas y quejas sobre el proceso de trámite documentario en el municipio, calificando este servicio como malo y muy malo en su mayoría, esta calificación se debe además en la demora por el tiempo de respuesta el cual según los resultados se observa que demora más de una semana, en el peor de los casos más de un mes.

Por estas razones se debe buscar otros medios, que permitan reducir sustancialmente el tiempo de duración del trámite, y que también se pueda dar seguimiento al progreso del documento.

4.3.1. Implementación de aplicativo móvil para gestión de trámite documentario

El desarrollo del aplicativo móvil deberá ser llevado a cabo por el área de informática de la entidad municipal, los trabajadores de esta área son especialistas en la materia, con años de experiencia en desarrollo de software.

La aplicación móvil deberá de poseer compatibilidad para los diferentes sistemas operativos móviles: IOS y Android, debido a que estos son los sistemas que actualmente se encuentran vigentes en el mercado local.

Las acciones que deberán de realizar son las siguientes:

A. Acción 1: Establecimiento de requerimientos

En esta etapa se deberá de aplicar herramientas de diagnóstico, tales como encuestas, revisión documentaria, focus group, lluvia de ideas, entre otros que permitan recopilar información sobre los requerimientos del personal encargado del área de tramite documentario, así como también de los usuarios o pobladores que interactúan con dicha área.

El responsable de realizar la investigación será Analista de Sistemas de Información del área de Informática, el periodo de aplicación se estima en aproximadamente 15 días laborables, respecto al costo sólo se considera la impresión de encuestas y otros materiales necesarios para tal actividad.

B. Acción 2: Análisis del aplicativo móvil

Esta actividad se refiere a abstraer los procesos del aplicativo generando algoritmos que permitan ejecutar acciones en la plataforma móvil. El personal encargado de esta etapa es el analista de sistemas del equipo de trabajo.

No existe costo, debido a que se encuentra dentro de las funciones del personal de informática. Respecto al tiempo, se estima que es de 15 días laborables aproximadamente.

C. Acción 3: Diseño del aplicativo móvil

En la etapa de diseño se debe de realizar un prototipo de la aplicación, para observar de manera superficial todas sus funcionalidades. También se

definirá la arquitectura de hardware y software a utilizar. Transforma el modelo desarrollado en la fase de análisis a un diseño arquitectónico del sistema.

Los únicos costos, son las licencias de software IDE para el desarrollo del aplicativo móvil en lenguaje de programación Android. El encargado de esta fase será Programador del equipo de trabajo, el cual deberá de realizar dicha labora en un tiempo estimado de 15 días laborables.

D. Acción 4: Programación del aplicativo móvil

Se considera la parte más importante del proceso de desarrollo del software, en esta fase el equipo de programadores desarrolla el aplicativo móvil, implementando los algoritmos diseñados en la fase de análisis y la arquitectura de software de la fase de diseño. La programación del aplicativo móvil deberá ser realizada en el lenguaje de programación Android y en un lapso estimado de 30 días laborables. El costo sólo es de licencias de software.

E. Acción 5: Pruebas de software o testing

En esta etapa el equipo de trabajo deberá de revisar la funcionalidad del aplicativo móvil ante diferentes situaciones de ingresos de información, reportes, entre otros; es decir se realizará una investigación técnica del producto bajo prueba con el fin de brindar información relativa a la calidad de software, a los diferentes involucrados en el proyecto; a partir de la información obtenida del testing se puede lograr tomar decisiones, las decisiones pueden ser desde la modificación de los colores del aplicativo, tamaño de la fuente, hasta la modificación de módulos completos del sistema.

El costo se refiere a licencias de software para testeo, el tiempo requerido será de 10 días laborables.

F. Acción 6: Implementación del aplicativo móvil

Esta etapa del proceso de desarrollo de software está destinado a la puesta en marcha del proyecto. Se realiza la publicación de la aplicación en las tiendas de aplicaciones y el apk en el sitio web de la municipalidad.

No existe costo alguno, ni responsable, debido a que esta labor es realizada por los mismos usuarios del sistema.

Tabla 14 Resumen propuesta de mejora

ACCIÓN	RESP.	TIEMPO	INSTRUMENTO	COSTO
Establecimiento de requerimientos	Analista de sistemas	15 días	Cuestionario Encuestas Focus group	S/. 200.00
Análisis del aplicativo móvil	Analista de sistemas	15 días	Software IDE	S/. 0.00
Diseño del aplicativo móvil	Programador	15 días	Software IDE	S/. 0.00
Programación del aplicativo móvil	Programador	30 días	Software IDE	S/. 0.00
Pruebas de software o testing	Equipo de desarrolladores	10 días	Software Testing	S/. 1,800.00
Implementación del aplicativo móvil	Usuarios		Google play	S/. 0.00
TOTAL =				S/. 2,000.00

Fuente: Elaboración propia

4.4. Definición de mecanismos de control

Para esta propuesta de mejora se proponen los siguientes mecanismos de control:

- Listado de requerimientos del sistema.
- Algoritmos del sistema
- Arquitectura de hardware y software
- Código fuente del aplicativo móvil
- Informe de testing
- Número de usuario con la app instalado en sus dispositivos

Tabla 15 Resumen indicadores de éxito

CAUSA	ACCIONES CORRECTIVAS	INDICADORES DE ÉXITO
<p>Nivel de satisfacción por debajo de la media, debido a la falta de seguimiento a los documentos que se presentan a través de mesa de partes.</p>	<p>Establecimiento de requerimientos</p>	<p>Aplicación de encuestas, cuestionarios y revisión de documentos Listado de requerimientos del sistema</p>
	<p>Análisis del aplicativo móvil</p>	<p>Algoritmos del sistema</p>
	<p>Diseño del aplicativo móvil</p>	<p>Arquitectura de hardware y software</p>
	<p>Programación del aplicativo móvil</p>	<p>Código fuente del aplicativo móvil Primera versión del aplicativo móvil</p>
	<p>Pruebas de software o testing</p>	<p>Informe de testing</p>
	<p>Implementación del aplicativo móvil</p>	<p>Número de usuarios con la app instalado en sus dispositivos</p>

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se sugiere realizar campañas de sensibilización sobre el uso adecuado de la aplicación, además de su importancia en la reducción de tiempos en los tramites documentarios realizados en la entidad.

Se deberá de formar un equipo de mínimo 2 trabajadores municipales para poder designar responsabilidades durante todo el desarrollo del proyecto, desde el recojo de requerimientos, análisis de sistemas, diseño, programación, testing e implementación del aplicativo.

Se recomienda que los trabajadores municipales asignados al proyecto posean disponibilidad de tiempo completo, para poder desarrollar el proyecto en el plazo estimado en el presente documento.

Se recomienda realizar una investigación con mayor profundidad, para poder conocer todos los aspectos relevantes que permitan conocer la realidad por la cual pasa actualmente el área de control o gestión documental.

CONCLUSIONES

Como consecuencia del trabajo realizado se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se ha cumplido con el objetivo general, realizando la propuesta de mejora que permite solucionar los problemas del área de tramite documentario, permitiendo a futuro agilizar los trámites y tiempos de respuesta para los documentos que presenten los ciudadanos de la comuna.
- Se realizó el diagnóstico de la situación actual, llegando a la conclusión de que el servicio que ofrece la entidad no es del todo bien percibida por la población, la cual considera que esta es lenta y se demora en la respuesta a los documentos presentados.
- La propuesta de mejora se centra en el desarrollo de un aplicativo móvil que permita a los ciudadanos dar seguimiento a los documentos que presentan a la institución, permitiendo un proceso fluido y sin contratiempos.

BIBLIOGRAFIA

Benjamin Franklin, E. (2007). Auditoria administrativa. Madrid: Editorial Pearson Educación.

Cuello, J., & Vittone, J. (2013). Diseñando apps para móviles. Barcelona: José Vittone — Javier Cuello.

Departamento para la Prosperidad Social. (2015). Protocolo de atención y servicio al ciudadano. Bogotá: Grupo de Participación Ciudadana e Innovación Social.

Heredia Álvaro, J. A. (2001). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Barcelona: Publicaciones de la Universitat Jaume.

Lopez Lopez, M. L. (2012). La Auditoria Administrativa: Eficiente herramienta administrativa. Madrid: Editorial académica española.

Luna González, A. (2014). Administración Estratégica. México D.F.: Grupo Editorial Patria.

Parrado Díez, S. (2007). Guía para la elaboración de planes de mejora en las administraciones públicas. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.

Torres Hernández, Z. (2014). Administración Estratégica. México D.F.: Grupo Editorial Patria.