



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELEMÁTICA**

TESIS

**DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
PARA LA GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES
DEL PERÚ PARA LA DIRECCION GENERAL DE INTELIGENCIA
DEL MINISTERIO DEL INTERIOR LIMA 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELEMÁTICA**

AUTOR:

Bach. SLY STALIM SANCHEZ SAAVEDRA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. JUAN FRANCISCO MADRID CISNEROS

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
Presidente

Mg. EDMUNDO JOSE BARRANTES RIOS
Secretario

Mg. DENIS CHRISTIAN OVALLE PAULINO
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre Adela Saavedra, por su apoyo incondicional, por su motivación haciendo que quiera seguir superándome mostrando que lo imposible se hace posible con esfuerzo y sacrificio, a mi esposa e hijos por ser mi fuerza y motivo para que todo esto se haga realidad.

AGRADECIMIENTO

A la Dirección General de Inteligencia, por darme la oportunidad de realizar mi investigación, así como la facilitar el acceso al lugar para realizar encuestas y reuniones al personal profesional que labora en esta institución, a mis compañeros de maestría por la lealtad de seguir adelante y no retirarse antes de tiempo mostrando calidad, competitividad y profesionalismo al cumplir sus objetivos, al Mg. Ing. Francisco Madrid Cisneros por el apoyo absoluto y ser guía para cumplir mis metas.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal determinar de qué manera influye el diseño y desarrollo de los sistemas de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020, el mismo que pretende aplicar un soporte tecnológico que le permita llevar un control de la información a nivel estratégico de los conflictos sociales para la toma de decisiones por parte del alto mando, permitiendo visualizar en tiempo real la situación actual en la que se encuentra un conflicto en un determinado lugar, conocer la intensidad (Alta, Media, Baja), inicio y término del conflicto, medidas adoptadas para evitar el costo social, así como resguardar la vida y la integridad de las personas, las organizaciones que participan en un evento y pliegue de demandas por las cuales lucha; el enfoque aplicado para la investigación de la presente tesis fue cuantitativo, de tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional no paramétrica y diseño no experimental – transversal; la población para la investigación fue 300 personas. Por lo tanto, se consideró como muestra 30 personas, todos colaboradores de la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior; para la recolección de datos se aplicó la técnica de observación, entrevista y encuestas utilizando como instrumento un cuestionario de 30 preguntas con escala de Likert; para posterior ser organizados y analizados los datos mediante estadística descriptiva e inferencial utilizando el programa estadístico IBM SPSS v.25 en español, para la validez y confiabilidad del instrumento se realizó juicio de expertos; finalmente, para la correlación entre variables se empleó la técnica estadística no paramétrica, coeficiente de correlación de Spearman obteniendo como resultado 0.769 con un nivel de significancia del 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis de investigación, concluyendo que existe una influencia significativa, ya que existe una correlación positiva alta.

Palabras claves: Sistema de Información, Gestión y monitoreo de conflictos sociales, Dirección General de Inteligencia.

ABSTRACT

The main objective of this thesis is to determine how the design and development of information systems influences the management and monitoring of social conflicts in Peru for the General Intelligence Directorate of the Ministry of the Interior Lima 2020, the same one that intends to apply a technology support that allows you to control information at a strategic level of social conflicts for decision-making by the high command, allowing you to visualize in real time the current situation in which a conflict is in a certain place, know the intensity (High, Medium, Low), beginning and end of the conflict, measures adopted to avoid the social cost as well as to protect the life and integrity of the people, the organizations that participate in an event and the fold of demands for which they fight; The approach applied to the research of this thesis was quantitative, applied research type, non-parametric correlational descriptive level and non-experimental - cross-sectional design; the research population was 300 people. Therefore, 30 people were considered as a sample, all of them collaborators of the General Directorate of Intelligence of the Ministry of the Interior; For data collection, the observation, interview and survey technique was applied using a 30-question questionnaire with a Likert scale as an instrument; To later be organized and analyzed the data through descriptive and inferential statistics using the statistical program IBM SPSS v.25 in Spanish, for the validity and reliability of the instrument, expert judgment was made, finally for the correlation between variables the statistical technique was used. Spearman's parametric correlation coefficient, obtaining as a result 0.769 with a significance level of 0.000, for which the research hypothesis was accepted, concluding that there is a significant influence since there is a high positive correlation.

Keywords: Information System, Management and monitoring of social conflicts, General intelligence direction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del Estudio	19
1.3.1. Justificación Teórica	19
1.3.2. Justificación Práctica	19
1.3.3. Justificación Metodológica	20
1.4. Objetivos de la Investigación.....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables	28
2.2.1. Sistemas de Información	28
2.2.2. Gestión y monitoreo.....	32

2.3. Definición de términos básicos	35
III. MÉTODOS Y MATERIALES	39
3.1. Hipótesis de la investigación	39
3.1.1. Hipótesis general	39
3.1.2. Hipótesis específicas	39
3.2. Variables de estudio.....	39
3.2.1. Definición conceptual.....	39
3.2.2. Definición operacional.....	40
3.3. Tipo y nivel de la investigación	42
3.3.1. Tipo de Investigación:.....	42
3.3.2. Nivel de Investigación	42
3.4. Diseño de la investigación	43
3.5. Población y muestra de estudio.....	43
3.5.1. Población	43
3.5.2. Muestra	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	45
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	45
3.7. Métodos de análisis de datos	49
3.8. Aspectos éticos	51
IV. RESULTADOS	53
4.1. Estadística descriptiva.....	53
4.2. Resultados obtenidos por dimensión.....	53
4.2.1. Variable independiente: sistema de información.....	53
4.2.2. Variable dependiente: gestión y monitoreo de conflicto sociales.....	62
4.3. Análisis Inferencial.....	68
4.3.1. Aplicación de prueba estadística “coeficiente de correlación de Spearman”.....	68
4.3.2. Contrastación de hipótesis.....	69
V. DISCUSIÓN.....	78
VI. PROPUESTA DE VALOR	81
6.1. Descripción del sistema.....	81
6.2. Modelo con UML	83

6.2.1. Diagrama de Clases	83
6.2.3. Diagrama Casos de Uso	84
6.2.4. Diagrama de Despliegue	85
6.3. Modelo de la Base de Datos	86
6.4. Plataforma Tecnológica.....	87
6.5. Detalle del Sistema.....	88
VII. CONCLUSIONES.....	94
VIII.RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	102
Anexo 1: Matriz de consistencia	103
Anexo 2: Matriz de operacionalización	104
Anexo 3: Instrumentos	106
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	112
Anexo 5. Matriz de Datos.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de Procesamiento de datos.....	47
Tabla 2. Alfa de Cronbach – Estadística de Fiabilidad.....	47
Tabla 3. Valores de Alfa de Cronbach.....	47
Tabla 4. Alfa de Cronbach Variable Independiente Sistema de Información	48
Tabla 5. Alfa de Cronbach Variable dependiente Gestión y monitoreo de conflictos sociales	48
Tabla 6. Alfa de Cronbach Dimensión conflictos sociales activos	48
Tabla 7. Alfa de Cronbach Dimensión conflictos sociales programados.	48
Tabla 8. Alfa de Cronbach Dimensión conflictos sociales en el día.	49
Tabla 9. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para las variables: Sistemas de información y Gestion y Monitoreo de Conflictos Sociales.....	49
Tabla 10. Cuadro de escala Likert niveles de respuesta	51
Tabla 11. Tabla de Frecuencia para la variable Sistema de Información.....	53
Tabla 12. Tabla de Frecuencia para la Dimensión Administración.....	55
Tabla 13. Tabla de Frecuencia para la Dimensión Tecnología	56
Tabla 14. Tabla de Frecuencia para la Dimensión Organización	57
Tabla 15. Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?	58
Tabla 16. Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Cree que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales contiene registros duplicados?	59
Tabla 17. Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando?	60
Tabla 18. Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Considera Ud. que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú?.....	61
Tabla 19. Tabla de Frecuencia para la variable Gestión y Monitoreo de Conflictos Sociales.....	62
Tabla 20. Tabla de Frecuencia para la Dimensión Conflictos Sociales Activos. ...	63

Tabla 21. Tabla de Frecuencia para la Dimensión Conflictos Sociales Programados	64
Tabla 22. Tabla de Frecuencia para la Dimensión Conflictos Sociales del Día....	65
Tabla 23. Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país?	66
Tabla 24. Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?	67
Tabla 25. Grado de relación según coeficiente de correlación.....	68
Tabla 26. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Sistema de información y Gestión y monitoreo de conflictos sociales	69
Tabla 27. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Administración y Gestión y monitoreo de conflictos sociales.	72
Tabla 28. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Tecnología y Gestión y monitoreo de conflictos sociales.	74
Tabla 29. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Organización y Gestión y monitoreo de conflictos sociales.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Variable Independiente Sistemas de Informacion.....	54
Gráfico 2. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Administración....	55
Gráfico 3. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Tecnología	56
Gráfico 4: Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Organización	57
Gráfico 5. Gráfico de barras de porcentaje por ítem ¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?	58
Gráfico 6: Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Cree que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales contiene registros duplicados?.....	59
Gráfico 7. Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando?.....	60
Gráfico 8. Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Considera Ud. que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú?.....	61
Gráfico 9: Gráfico de Barras de Porcentaje para la Variable Independiente Sistemas de Informacion.....	62
Gráfico 10: Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Conflictos Sociales Activos.....	63
Gráfico 11: Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Conflictos Sociales Programados.....	64
Gráfico 12: Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Conflictos Sociales del Día.....	65
Gráfico 13: Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país?	66
Gráfico 14: Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?.....	67
Gráfico 15. Gráfico de dispersión hipótesis general	71
Gráfico 16. Gráfico de dispersión hipótesis específica1	73
Gráfico 17. Gráfico de dispersión hipótesis específicas 2	75

Gráfico 18. Gráfico de dispersión hipótesis específica 3.....	77
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de un Sistema de Información.....	28
Figura 2. Diferencia entre Sistema Informático y Sistema de Información	29
Figura 3. Representación de una muestra como subgrupo.....	44
Figura 4. Guía definitiva para encontrar la prueba estadística que buscas	50

INTRODUCCIÓN

Siendo una necesidad de mejorar los procesos manuales y empíricos dentro de la organización tanto para la recolección y almacenamiento de datos de conflictos sociales de manera estructurada, así como visualizar las consultas de reportes del tratado de la información para la toma de decisiones en tiempo real y lograr reducir horas hombre y que la tecnología realice el trabajo pesado por uno. Se plantea la idea de diseñar y desarrollar un sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior.

El presente trabajo de investigación se describe los siguientes capítulos:

Capítulo 1: Planteamiento del Problema, describe la situación problemática que cuenta la Dirección de general de inteligencia respecto a la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú, hecho que permite identificar el problema y posterior brindar la solución a ello, en este capítulo también, detallamos los objetivos del proyecto y la justificación del mismo.

Capítulo 2: Marco teórico, detalla los antecedentes de investigación que se consultó tanto internacional como nacional que van a respaldar la solución al problema, se fundamentan las bases teóricas, así como la definición de términos básicos que ayudan a entender el presente trabajo.

Capítulo 3: Métodos y Materiales, se detallan la Hipótesis y variables de estudio, el tipo y nivel de investigación, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección para llevar a cabo el presente trabajo en estudio.

Capítulo 4: Resultados de la investigación, se describen el resultado de las encuestas y el análisis estadístico.

Capítulo 5: Discusión, se detallan de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.

Capítulo 6 y 7: Se describen las conclusiones y recomendaciones del estudio de investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo las tecnologías de la información facilitan la renovación de los procesos gubernamentales permitiendo adaptarse a los cambios, ya que analiza la manera más eficiente de gestionar o monitorear la información de los conflictos sociales. (Trasobares, 2003) señala que “Para tener una ventaja competitiva la organización como arma estratégica han evolucionado los sistemas de información mejorando la gestión y la transacción de papeleos.” (p.4)

En América latina, algunos gobiernos y/o organismo de estados han aprovechado las tecnologías implementando sistemas que les permiten alertar y dar respuesta a eventos que representan riesgo a la integridad policial, civil y activos críticos nacionales, generando mecanismos de estrategia y prevención con una buena gestión y monitoreo de conflictos sociales. (Almagro, 2015) señala que “Para la dirección, prevención y resolución de un cúmulo de conflictos sociales los sistemas de alerta y respuesta temprana siguen siendo las herramientas adecuadas.” (p.9)

En el Perú y específicamente en Lima la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior, quién es el encargado de producir inteligencia para el Sistema de Inteligencia Nacional (SINA) y la toma de decisiones de la Alta Dirección del Ministerio del Interior, realiza la gestión y monitoreo de conflicto sociales a nivel estratégico y policial, ya que la conflictividad tienen una recurrencia significativa en diversas organizaciones y colectivos radicales que promueven movilizaciones y reclamos en diversos sectores y regiones del país, identificando amenazas o grupos hostiles que realicen actos al margen de la ley.

En la Dirección general de inteligencia se ha visto que el grupo de trabajo de la dirección de información presenta la problemática de sistematizar los procesos de gestión y monitoreo de conflictos sociales.

Esta situación problemática tiene varias causas de diferente índole que para el presente caso de estudio se ha elegido lo siguiente, la incertidumbre de sistematizar la información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales.

Este problema que se ha identificado afecta no solo al grupo de trabajo sino a toda la organización, ya que al tener la desconfianza de utilizar la tecnología no permite el crecimiento profesional ni el cumplimiento eficiente de los de objetivos, asimismo la falta de un sistema de información que gestione estos datos puede generar pérdida, duplicidad, adulteración de la información obteniendo indicadores erróneos, cantidad inexactas de: manifestantes, efectivos policiales, cuadros de mando mal elaborados, mapas georeferenciales con zonas e intensidades equivocadas y todo esto por cálculos errados, el cual conlleva a tomar decisiones erróneas por parte del alto mando.

Siendo así el motivo, se sugiere como solución el diseño y desarrollo del presente trabajo de estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿De qué manera influye el diseño y desarrollo de un sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿De qué manera influye la administración del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?

PE 2 ¿De qué manera influye la tecnología del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?

PE 3 ¿De qué manera influye la organización del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?

1.3. Justificación del Estudio

1.3.1. Justificación Teórica

Las organizaciones para poder sobrevivir en un mercado competitivo necesitan de información para utilizarlo de manera específica que ayude a tomar decisiones sólidas y resuelvan problemas. Para este caso pretende diseñar y desarrollar de un sistema de información para la DIGIMIN – MININTER que brinde soporte en los procesos de la división de informaciones, permitiéndole gestionar y monitorear los conflictos sociales del Perú, actualmente toda la información respecto a conflictos sociales es almacenada en documentos digitales, dificultando el mantenimiento de la información.

La finalidad de este proyecto de investigación es demostrar que el uso del sistema de información mejorará significativamente la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú.

1.3.2. Justificación Práctica

La dirección general de inteligencia, no cuenta con una herramienta que permita gestionar la información respecto a conflicto sociales, de alguna u otra manera la información obtenida llega por diferentes medios de comunicación tales como, Correo electrónico, Google Drive, Mega, WhatsApp, Telegram, entre otros, para luego ser centralizado en un editor de texto ofimático como Microsoft Office y carpetas con código para su uso. Siendo tedioso la consulta de búsqueda de información e historiales, realizar reportes, cálculos, monitoreo entre otros. Si bien es cierto, se ha dejado de usar el papel en un 25%, se ha incrementado el número de archivos digitales haciendo que se necesite más espacio en disco duro para poder almacenarlos.

Siendo así, para que esto se cumpla es necesario registrar, almacenar toda esta cantidad de información en una base de datos, en este caso la información sobre conflictos sociales administrándose desde una aplicación web para gestionar y monitorear este problema, logrando reducir el tiempo de ejecución de reportes y éstos se muestren en tiempo real.

1.3.3. Justificación Metodológica

Se ha realizado de manera ordenada y estructurada las siguientes metodologías para el cumplimiento de los objetivos en la presente investigación:

- Se aplicó la técnica de la encuesta, dirigida al personal de la dirección general de inteligencia y guardan relación con conflictos sociales.
- Se utilizó como instrumento un cuestionario de 30 preguntas, estas preguntas elaborados en base al modelo de Likert.
- Para el análisis descriptivo e inferencial se utilizó la herramienta SPSS v.25 en español.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar de qué manera influye el diseño y desarrollo de los sistemas de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar de qué manera influye la administración del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.

OE 2 Determinar de qué manera influye la tecnología del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.

OE 3 Determinar de qué manera influye la organización del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Acuña (2018) “Implementación de un sistema de información gerencial en JM comercial y servicios generales – Huarmey; 2018. Resumen. – La problemática de la empresa reside en tomar decisiones basado en el sentido común obteniendo resultados subjetivos que perjudican a la empresa es por eso la necesidad de implementar el Sistema de información General que justifique y permita tomar decisiones objetivas beneficiando a la empresa en especial a la gerencia. Esta investigación se realizó con el enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, cuyo diseño es no experimental y de corte transversal aplicado a una población muestral de 30 trabajadores con el instrumento de recolección de datos el cuestionario. Obteniendo como resultado que el 86.67% de los encuestados no están satisfechos como se lleva actualmente la toma de decisión en la empresa y el 100 % de los encuestados demuestran el interés de la utilización del Sistema de información Gerencial. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la implementación de un Sistema de información Gerencial ayudará a mejorar la toma de decisiones en la empresa JM comercial y servicios generales.”

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar que, con la implementación del sistema de información se logró mejorar la toma de decisiones en la empresa, ya que 86% de las personas encuestadas no estaban satisfecha con la toma de decisiones que actualmente tenía la empresa.

Medina et al. (2017) “Desarrollo de un sistema de monitoreo y gestión de incidencias en tiempo real para la compañía de Bomberos de Arequipa. Resumen. – El problema radica en que la compañía no cuenta con una herramienta que les permita obtener alertarles de emergencia, incendios, rescates, así como la ubicación exacta del lugar de los hechos en tiempo real, es así que nace la necesidad de implementar este proyecto cuyo objetivo es brindar a la ciudadanía la

herramienta que le permita reportar incidencias, de emergencias, está basado en una Solución Web para la compañía de bomberos y Móvil para la ciudadanía, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario aplicado a una población muestral de 12 personas personal que labora en la presente compañía. Para el desarrollo de la solución utilizaron la metodología en cascada dividiendo las actividades en fases Requerimiento, Diseño, implementación, verificación y pruebas. Por lo tanto, llegaron a la conclusión que el 100% de los encuestados recomienda el aplicativo móvil para reportar incidencias de emergencia, la gestión y monitoreo de incidencias cumple su funcionalidad, así como la georeferenciación de lugar exacto del suceso logrando una atención adecuada y oportuna”.

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio gestión y monitoreo, permitiéndonos evidenciar que con la implementación de este sistema permite administrar, gestionar y monitorear en tiempo real incidentes en una localización exacta para su oportuna atención, así también la elaboración de un aplicativo móvil herramienta que permitirá reportar incidentes de emergencia para luego ser atendidas.

Carrillo (2017) “Implementación de un sistema de información para mejorar la gestión de los procesos de compra, venta y almacén de productos deportivos en la tienda casa de deportes rojitas E.I.R.LTDA. - Chimbote; 2014. Resumen. – el objetivo del proyecto es implementar un sistema de información para la gestión y optimización de procesos de compra, venta y almacén de productos deportivos minimizando las deficiencias en la empresa y elevando las ganancias con la productividad , esta investigación es de diseño no experimental de tipo documental y descriptiva aplicada a una población muestral delimitada de 16 trabajadores, al cual se aplicó la técnica de encuesta con un instrumento cuestionario de tipo cerrado dicotómico obteniendo como resultado que el 75% de los encuestados manifiesta que es beneficioso y necesitan la implementación de un sistema de información, el total de encuestados manifiestan que existe pérdida de tiempo en la generación de reporte ya que es manual además de tener la información desactualizada, se concluye que la implementación de este proyecto contribuye en la mejora de la gestión de procesos ya que se encuentra justificada en los resultados obtenidos.”.

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar con la implementación del sistema de información, logró minimizar el tiempo de ejecución de actividades de los procesos de registros, así como el tiempo en la generación de reportes. La información registrada en el sistema es actualizada, proporcionando la seguridad de que toda información quede registrado de la forma correcta.

Abarca (2017) “Diseño de un sistema de información para apoyo a la gestión y gobierno de servicios SOA. Resumen. – La falta de conocimiento en la utilización de herramientas tecnológicas que sirvan como modelo y que ayuden en la gestión y gobierno en servicios para obtener resultados de manera rápida no permite que se obtenga alto beneficio en ahorro de tiempo y costos ya que esto provoca un desfase en el control de servicios. es por ello que el presente proyecto tiene como objetivo general diseñar un sistema de información para el apoyo a la gestión de servicios SOA., con la finalidad de implementar una arquitectura orientada a servicios, el diseño de la investigación es no experimental transversal – descriptivo, aplicado a una muestra no probabilística intencional ya que se basó en la experiencia del investigador porque conoce el entorno dentro de la compañía, como instrumento y experiencia utilizó entrevistas al personal que labora en la compañía obteniendo como resultado: lograr diseñar un sistema de apoyo a la gestión y gobierno SOA centralizando la información en un solo repositorio, el cual mantiene una idónea administración y control del servicio a la vez permite la reutilización e integración de estructuras o definiciones en una organización que deseo adecuarlo.”.

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar con el diseño del sistema de información apoya en la gestión y gobernanza permitiendo centralizar la información en un solo lugar, facilitando al usuario acceder a la información acortando tiempo y costo.

Quispe y Vargas (2016) “Implementación de un sistema de información web para optimizar la gestión administrativa de la empresa comercial angelito de la ciudad de Chepén. Resumen. – Tiene por finalidad probar que la gestión de una proceso se puede optimizar por medio de un sistema de información, el objetivo

general es optimizar la gestión administrativa de la empresa comercial angelito de la ciudad de Chepén, el problema encontrado es la deficiencia de atención y comunicación entre la empresa, el cliente y empresas ajenas, dando como consecuencia al cliente insatisfecha, desinformación y demora de entrega de productos, se utilizaron técnicas de observación y encuesta para la recolección de datos, aplicando los instrumentos cuestionario a una población muestral de 300 clientes, el diseño de la investigación es lineal llamado también Pre- test y Post-test concluyendo lo siguiente con la implementación de un sistema de información se obtiene un mejor orden y estandariza la información del producto, la velocidad de la atención al cliente es óptimo y con la solución de este proyecto se espera que sirva de modelo para mejorar los procesos en otras empresas”.

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información y gestión, permitiéndonos evidenciar que con la implementación del sistema de información se logró reducir los registros erróneos, aumentar el grado de satisfacción de los usuarios al utilizar la herramienta, el tiempo de demora de acceso a la información y confiabilidad de los reportes.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Pascagaza (2018), en su tesis de pregrado titulada: “Desarrollo de un sistema de información para la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de ingeniería de sistemas de la Universidad Católica de Colombia. Resumen. – el objetivo del presente proyecto es desarrollar un software que permita mejorar la gestión de la información de proyectos de responsabilidad social del programa de ingeniería de sistemas de la Universidad Católica de Colombia, el tipo de investigación es aplicada porque pretende resolver un problema práctico, se utilizó el método inductivo que a partir de algunas observaciones sistémicas se pudo realizar análisis de casos particulares, para la recolección de datos se utilizó el instrumento entrevista al personal que labora en la misma institución, para el desarrollo de software se utilizó el método de cascada. Se concluyó que con la implementación de este sistema de información elaborado en el lenguaje PHP permitió cumplir con el alcance del proyecto, es necesario la utilización de framework con enfoque MVC para facilitar el desarrollo de software, los resultados obtenidos por medio de las pruebas unitaria se pudieron observar que existe un

87% de correcto funcionamiento del sistema siempre y cuando haya usuario concurrentes ente 1 y 500 en tiempos de 1min a 3 segundos”

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar con el diseño y desarrollo del sistema de información, la arquitectura del desarrollo de software realizado en capas, así como framework que facilitarán tanto el desarrollo back-end, front-end y las pruebas de carga y estrés.

Marambio (2016), en sus tesis de pregrado titulada: “Diseño e implementación de un sistema de información de apoyo a la gestión y proyección de demanda en una aerolínea. Resumen. – El objetivo primordial del presente proyecto es diseñar e implementar un sistema de información automático de soporte la toma de decisiones tácticas comerciales, ya que la empresa a la fecha cuenta con información histórica de más de 15 años y al no contar con un repositorio que les permita gestionar la información de manera adecuada induce a las diferentes áreas o sucursales de la empresa a cometer error y tomar decisiones equivocadas, ya que más del 10% del tiempo es invertido por los analistas en la búsqueda de información, sus principales conclusiones son: aplicar este tipo de solución resulta ser complejo que el equipo de trabajo debe tener la experiencia en herramientas informática así como conocer muy bien el giro de negocio tanto las personas que manejan los sistemas de la aerolínea, dependiendo de la información los resultados pueden variar, ya que con modelos simples se solucionan tareas pequeñas dando buenos resultados caso contrario los modelos son más complejos, es recomendable dividir el todo en partes para obtener mayores beneficios”.

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar con el diseño y desarrollo del sistema de información, la integración del conocimiento de negocio con las herramientas de tecnologías dando como resultado un modelo que otorgue beneficios en función a la necesidad de la empresa.

Rivacoba (2013), en su tesis titulada: “Sistema de información geográfica para diagnosticar deslizamientos de terreno en sectores cordilleranos Resumen. - el objetivo del presente proyecto es desarrollar un sistema de información

geográfica de alertas tempranas GEOALERT elaborado con tecnología open source, la idea de contar con una herramienta que permita brindar alertas tempranas de deslizamientos de terreno sirve en gran manera a la toma de decisiones, ya que se lleva un control y monitoreo de las zonas agrestes brindando seguridad en el trabajo y evitando el cierre de caminos, pistas, carreteras por periodos extensos, sus conclusiones principales son: mediante la implementación de este sistema se logró centralizar la información en un solo lugar ya que anteriormente era complicado obtener y combinar datos de diferentes sistemas informáticos esparcidos en diferentes servidores, el sistema brinda la posibilidad de visualizar los puntos críticos en un mapa geo referencial así como descargar información histórica dando la posibilidad también de que el propio personal de la empresa pueda subir información al sistema. El sistema envía alertas a los usuarios involucrados indicando las áreas de riesgo o sitios vulnerables que podrían sufrir deslizamientos o caídas de rocas.”

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar con el diseño y desarrollo del sistema de información, la integración de la información almacenada en un repositorio informático para luego, ser visualizados en un mapa geográfico en tiempo real.

Coba (2012), en su tesis titulada: “Diseño e implementación de un sistema de información gerencial (SIG) de Gestión, análisis y monitoreo financiero en las cajas comunitarias de ahorro y crédito social de la cooperativa mujeres unidas sobre la plataforma tecnológica JEE6 con el framework Jboss Seam. Resumen. – El objetivo principal es diseñar e implementar un SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero para las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas, el presente proyecto el tipo de investigación es aplicado, se aplicó la técnica de encuesta utilizando como instrumento cuestionario, para el desarrollo de software se basó en la metodología RUP por la practicidad en el análisis, implementación y documentación ,siendo la problemática que resalta en las cajas comunitarias de ahorro y crédito, es al no contar con un repositorio que centralice y gestione la información genera deficiencias en atención, servicios, beneficio económico no permitiéndoles analizar y monitorizar su información

financiera, tanto para la empresa como para las comunidades, sus conclusiones: la realización del Análisis FODA resultó factible porque permitió diagnosticar el estado actual de la empresa, así mismo, la implementación de este SIG se calificó como herramienta necesaria para la toma de decisiones ayudando a entender mejor a las comunidades en donde se ubican las cajas solidarias”.

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar con el diseño y desarrollo del sistema de información, analizar y monitorear la información siendo una herramienta necesaria para la toma de decisión.

Chavez (2002), quien elaboró la tesis de maestría titulada: “Diseño de sistema de información para gestionar procesos administrativos (CASO: Escuela de educación UCAT). Resumen. - El objetivo general es diseñar un sistema de información para los procesos administrativos asistencia de alumnos y profesores y solicitud de programas, el tipo de investigación es aplicada porque pretende dar solución a un problema, concluyendo de la siguiente manera: es necesario automatizar los procesos manuales, ya que estos permiten acceder a la información de manera rápida y precisa, más aún, si la institución está creciendo por ende tendrá más demanda de usuarios para lo cual, también paralelamente incrementará la información, automatizando el proceso agilizará el acceso a la misma, la funcionalidad del sistema será vía internet esto permitirá a los usuarios poder realizar sus transacciones y/o operaciones evitando así aglomeración en la escuela, satisfaciendo a los docentes y alumnos a su información, Por lo tanto es fundamental apoyar a la comunidad estudiantil brindando información de interés para ser publicado en el portal web”.

Es importante este antecedente porque coincidimos con la variable de estudio sistema de información, permitiéndonos evidenciar con el diseño y desarrollo del sistema de información, la automatización de los procesos logrando tener resultados con mayor velocidad y precisión.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Sistemas de Información

O'brean y Marakas (2006), nos dice sobre tema que: “Un sistema de información es un conjunto organizado de actividades, procesos, recursos tecnológicos que almacena, procesa, transforma y brinda información idónea a la empresa” (p. 6).

Por lo tanto, un Sistema de Información permite administrar y tratar la información de manera organizada, para luego ser utilizado posteriormente, dependiendo de la necesidad u objetivo a alcanzar en la organización, el SI. Se categoriza de la siguiente manera.

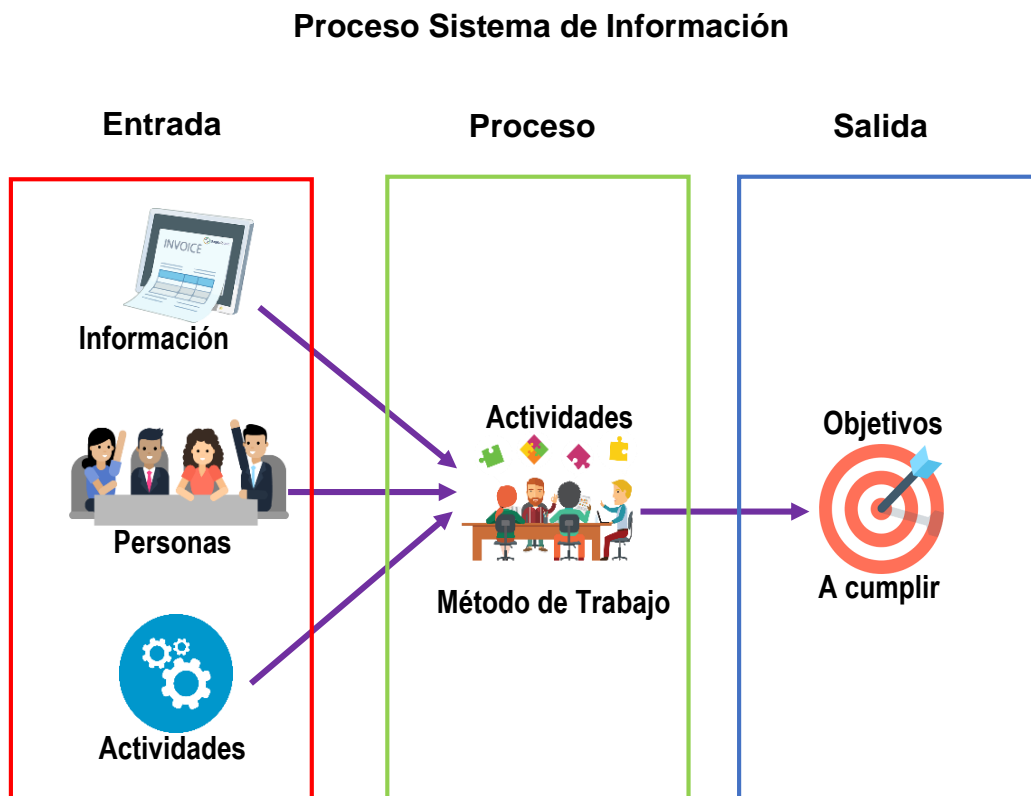


Figura 1. Proceso de un Sistema de Información
Fuente: Adaptado de: O'brean y Marakas(2006). *Sistemas de Información Gerencial*. [Figura]. p,25

Puesto que, todos estos procesos sean manuales o automáticos que interactúen da lugar a la información más preparada o elaborada el cual se remite a una organización para la toma de decisión de acuerdo a la función de sus

objetivos. No confundir sistemas informáticos con sistema de información. Son dos cosas distintas.

Lapiedra et al. (2011) menciona lo siguiente:

Los sistemas informáticos interconectan equipos de hardware y software en cantidad, permitiendo que los datos correctos ingresados sean las mismas de salida, estos procesos se ven motivados por los objetivos de la organización, así como los valores, principios y desempeño tecnológico del grupo de trabajo, logrando hacer que el sistema se vuelva no determinista y no funcione en base a un modelo formal creado de manera estática. (p. 14).

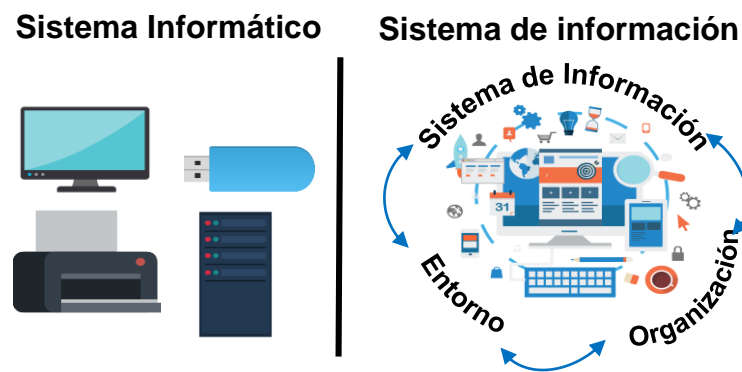


Figura 2. Diferencia entre Sistema Informático y Sistema de Información

Fuente: Adaptado de: Lapiedra et al. (2011) Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa [Figura], p14

2.2.1.1. Tipos de sistemas de información

Raffino (2020), indica que los sistemas de clasifican en:

- Sistemas de gestión operativa sirven para acopiar información adecuada del funcionamiento de la organización.
- Sistema de información ejecutiva: monitoriza indicadores gerenciales a partir de fuentes internas y externas
- Sistema de información gerencial: maneja información total de toda la empresa.
- Sistema de soporte de decisiones: el objetivo es velar por el procesamiento de la información interna externa para la toma decisión y apoye en la dirección de la empresa.

dependiendo de la necesidad estos se pueden aplicar a cualquier empresa.”

2.2.1.2. Funciones del sistema de información

Lapiedra et al. (2011), nos dice:

Los sistemas de información se desarrollan en las empresas para colaborar en el desempeño de tareas que en ellas se realizan, podemos encontrar sistema de registros médicos en hospitales, sistema de registros criminales en las comisarías, sistema de pago de nóminas en todas las empresas, sistemas de inventarios en supermercados, sistemas de automatización de oficinas, etc.

Todo sistema de información lleva a cabo una serie de desempeños que pueden ser agrupadas en:

- Funciones de captación y recolección de datos.
- Funciones de almacenamiento.
- Proceso de la información.
- Distribución de la información.” (pp. 17-19)

2.2.1.3. Captación y recolección de datos

Lapiedra et al. (2011), manifiesta que:

Consiste en recolectar información tanto externa como interna para luego enviarla a través del sistema de comunicación a los órganos del sistema de información encargados de reagruparla para evitar duplicidades. Quién recolecte la información dependerá del tipo de empresa que sea, por ejemplo, pueden actuar como acopiadores de información vendedores, directores, compradores de distintos niveles jerárquicos, o miembros de la empresa con contactos directos a otras organizaciones. El proceso de recolección de datos debe realizarse de manera más seguida en áreas o partes del entorno y de las empresas sujetas a mayores cambios.

Una vez que la información ha sido recolectada procesada, filtrada y eliminada la información redundante, se procede a su almacenamiento. (p. 17).

2.2.1.4. Almacenamiento

Lapiedra et al. (2011) indica que:

Tenemos que contestar las siguientes preguntas:

- 1) ¿De qué manera almacenamos la información? Agrupándola de acuerdo a algún criterio o en diversos puntos.
- 2) ¿En qué soporte o cual tecnología se ajusta para almacenar esta información?
- 3) El soporte puede ser diverso, desde un archivador clasificador clásico, hasta una base de datos. El uso de un soporte u otro depende del volumen de datos a almacenar, de la frecuencia de uso, del número de usuarios, de si el acceso es restringido o no.
- 4) ¿Cómo organizar el acceso a la información almacenada a los usuarios en la organización?

La información puede ser almacenada en diversos servicios o departamentos, o bien en un lugar único, pero igualmente accesible a todos los usuarios. El acceso o recuperación de la información se puede establecer de muy muchas formas, por ejemplo, una base de datos permite el acceso mediante el empleo de claves, lo que posibilita el acceso a la información solamente a las personas autorizadas cuando estas la requieren. (p. 18)

2.2.1.5. Tratamiento de la información

Lapiedra et al. (2011) nos dice que

El tratamiento de la información es transformar la información almacenada en una información útil para quien la requiera. Esta es una función clave en todo sistema de información. El tratamiento de la información se efectúa esencialmente mediante el subsistema informático. La espectacular evolución de los ordenadores ha hecho posible, por un lado, el volumen de datos almacenados y procesados se incrementa cada vez más, por otro lado, que al disminuir el coste de los equipos informáticos sea posible la generalización de este instrumento. (p. 18)

2.2.1.6. Distribución y diseminación de la información

Lapiedra et al. (2011) nos dice que

El sistema de información no solo debe proporcionar información a cada usuario que la requiera sino también debe difundir información a otras personas dentro de la empresa. El porqué de ello se manifiesta en la necesidad de que determinadas informaciones acerca de la empresa y del entorno sean conocidas por diferentes miembros de la misma también va a depender del nivel de clasificación de la información ya que no todos los usuarios pueden tener acceso a ellas. A fin de poder hacer frente con mayor rapidez y éxito a las situaciones que cada día se les presentan y en las que se hace necesaria la resolución de problemas o adopción de decisiones. (pp. 18-19).

2.2.2. Gestión y monitoreo

2.2.2.1. Gestión

Rubio (2008), define para poder lograr resultados la gestión debe apoyarse a través de personas en grupos de trabajo, el autor manifiesta que en las empresas con frecuencia se motiva a las personas a asumir cargos de responsabilidad cuando son competentes y si no se los motiva continuarán trabajando como desde un inicio.

Por lo tanto, esto permite que el personal constantemente se esté superando ya que en su antiguo puesto de trabajo las responsabilidades que tenía eran la de **Alcanzar** (cumplimiento de metas), **Organizar** (su tiempo de acuerdo a sus criterios personales para lograr establecer secuencias que le permitan cumplir su labor), **Identificar** (información importante que podría necesitar las personas de cargos altos) y **Registrar** (la información obtenida para tener antecedentes o históricos y posterior sean consultados). En cambio, en su nuevo puesto de trabajo obtiene más responsabilidades tales la de realizar, coordinar, desarrollar y diseñar propuestas o mecanismo para el mejoramiento de procesos y cumplimiento de objetivos en la organización.

Ramirez (2009) define:

La palabra gestión, significa administrar, es decir, hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos. A quien efectúe diligencias para lograr un objetivo se le llama gestor por lo tanto Gestor, es, pues, quien gestiona, es decir, quien ejecuta acciones para llegar a un resultado. Como se ve, el término gestión se asemeja mucho al término gerencia y el de gestor al de gerente. (p. 24)

Caicedo y Cortés (2011) manifiestan que:

La gestión, es una forma de dar continuidad a las organizaciones, que se ocupa de contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de sus miembros, al igual que del diseño e implantación de modelos compatibles con el modo de regulación dominante, adaptables a los cambios de Organización del trabajo. (p. 7).

2.2.2.2. Control en la gestión

Rubio (2008) nos dice sobre el tema que

Se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Definir claramente la finalidad, objetivos y misión en la organización.
- Capacitación permanente al personal para que labore con eficacia.
- Identificar los impactos de cambios que puedan afectar la organización (p. 14)

2.2.2.3. Niveles de la gestión

Gil (2004) nos dice sobre el tema que:

El nivel básicamente se divide en los siguientes apartados.

- Nivel Superior: Alta Dirección (Directores, Gerentes, Gerente General) en cual cuenta con habilidades conceptuales.
- Nivel Medio: Mandos Intermedios. (Jefes funcionales o departamentales) el cual cuenta con habilidades humanas.
- Primer Nivel: Mandos Operativos. (operadores, supervisores) el cual cuenta con habilidades técnicas.” (p. 1)

2.2.2.4. Monitoreo

Proceso ordenado para recoger, examinar y utilizar información al progreso de las actividades realizadas a consecuencia de los objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo normalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las tareas, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

Perrin (2012) afirma que:

“El Monitoreo, normalmente, implica la búsqueda del avance según los planes u objetivos primeramente identificados, utilizando datos que sean fáciles de reunir y de medir de forma continua. Si bien en el monitoreo se utilizan datos cuantitativos, también es posible que se utilicen datos cualitativos y, de hecho, algunas agencias lo hacen con periodicidad.

El monitoreo se lleva a cabo para lograr diversos objetivos, que, generalmente, tienen poca relación con la evaluación de impacto. Algunas de las razones más frecuentes para realizar el monitoreo incluyen:

- Uso interno por parte de gerentes de proyectos y el personal para comprender mejor y realizar un seguimiento del avance, principalmente para identificar si el proyecto está bien encaminado o no. Esto incluye el seguimiento de datos acerca de qué servicios fueron efectivamente brindados, la calidad de los servicios brindados, a quién se está ayudando y los temas relacionados. Los datos de monitoreo, a veces, podrían ser utilizados también como un sistema de detección temprana, y los hallazgos negativos o inesperados podrían insinuar la necesidad de considerar un cambio en el enfoque mientras el proyecto o el programa aún se encuentran en proceso.
- Uso organizacional interno según las sucursales regionales, nacionales o internacionales, para que la agencia pueda realizar un seguimiento de la situación de un proyecto o una actividad en función de los planes y las expectativas; para fines de planificación y administración, y para dar cuenta a la junta de la agencia, los financiadores y al público.

- Abordaje de requisitos externos para el cumplimiento y el control, como demandas de donantes para que se realicen informes y se dé cuenta del proyecto.” (pp. 3-4)

Nina y Anastacia (2009) afirman que:

“El monitoreo de los programas o intervenciones implica la recolección de datos rutinarios para medir los avances hacia el cumplimiento de los objetivos del programa. Se utiliza para llevar un registro del desempeño de los programas a lo largo del tiempo, y su propósito es ayudar a los interesados pertinentes a tomar decisiones informadas respecto a la eficacia de los programas y el uso eficiente de los recursos. A veces el monitoreo se denomina evaluación de procesos porque se centra en el proceso de ejecución y plantea tres preguntas:

- ¿Qué tan bien se ejecutó el programa?
- ¿Qué variaciones hay en la ejecución en diferentes lugares?
- ¿El programa benefició a las personas según lo previsto?
- ¿A qué costo?” (p. 2).

Por lo tanto, podemos deducir en base a los diferentes conceptos de los autores que el monitoreo principalmente se basa en un proceso metódico para la recolección de datos para posteriormente ser analizados y tratados, fortaleciendo la capacidad de gestión tanto del personal o principales participantes de la gestión, buscando detectar oportunamente deficiencias para optimizar la gestión y obtener resultados esperados.

2.3. Definición de términos básicos

Tecnología: “Resultado del saber que permite producir artefactos o procesos, modifica el medio, incluyendo las plantas y animales, para generar bienestar y satisfacer las necesidades humanas”. (Jiménez, 2008)

Administración: “La administración, se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas.” (Hernández, 2012, p. 11).

Organización: “Una organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.” (Roldán, 2020)

Aplicación Web: “Una aplicación web es una aplicación o herramienta informática accesible desde cualquier navegador, bien sea a través de internet (lo habitual) o bien a través de una red local. A través del navegador se puede acceder a toda la funcionalidad y tener cualquiera de las soluciones enumeradas en el punto anterior.” (Neosoft, 2018)

Hardware: “Es el término inglés que hace referencia a cualquier componente físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con la computadora.” (Alegsa, 2018)

Software: “Programas de ordenador y la documentación asociada. Los productos de software se pueden desarrollar para algún cliente en particular o para el mercado general” (Sommerville, 2005, p. 5)

Servidores: “El término servidor tiene dos significados en el ámbito informático. El primero hace referencia al computador que pone recursos a disposición a través de una red, y el segundo se refiere al programa que funciona en dicho computador, por tal razón se tiene dos definiciones de Servidor:

- **Definición Servidor (hardware):** Es una máquina física integrada en una red informática en la que además del sistema operativo funcionan uno o varios servidores basados en software.
- **Definición Servidor (software):** Es un programa que ofrece un servicio especial que otros programas denominados clientes pueden usar a nivel local o a través de una red.” (Digital Guide, 2020)

Redes: “La red informática nombra al conjunto de computadoras y otros equipos interconectados, que comparten información, recursos y servicios.” (Pérez y Gardey, 2020)

Base de datos: “Es una colección de datos interrelacionados. debe ser organizada para que se pueda acceder a ella por sus atributos y son administradas por programas de sistemas conocidos como sistema de gestión de base de datos que

permite gestionar toda la información de manera estructurada de toda la organización. La información se organiza en registros específicos e identificables.” (Lapiedra et al., 2011, p. 16).

Internet: “Internet es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado TCP/IP.” (Pérez y Gardey, 2020)

Accesibilidad: “La accesibilidad es la posibilidad que tengan todas las personas sin que medien exclusiones de ningún tipo, como ser culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto.” (Ucha, 2008)

Adecuado: “Debe ser fácil de usar, sin esfuerzo adicional, por el usuario para quien está diseñado.” (Sommerville, 2005, p. 12)

Claridad: “Expresiones o situaciones que pueden comprenderse de diferentes maneras o generar confusión” (Significados, 2018)

Toma de decisiones: “Se define la toma de decisiones como un proceso cognitivo en el que se realiza una elección entre posibles alternativas” (Bustillos Flores, 2020)

Procesos de negocio: “Conjunto de tareas enlazadas entre sí y destinadas a ofrecer un servicio o un producto a un cliente.” (appian, 2020)

Gestión: “Es realizar diligencias conducentes al logro de unos fines. Quién efectúe diligencias para poder cumplir con un objetivo se le llama gestor. El Gestor, es quien gestiona, o quien hace ocupaciones para llegar a un resultado.” (Ramirez, 2009)

Monitoreo: “Es observar y guarda relación con la actividad de recolección y de administración de datos alrededor de lo que se hace y a eso que está ocurriendo además se apoya de mecanismos e aparatos para recoger, compilar, sintetizar y almacenar esta información de modo tal que resulte accesible”. (De Rham y Mancero, 2009)

Recopilación de información: “Se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés.” (QuestionPro, 2020)

Registro de información: “Acción que se refiere a almacenar algo o a dejar constancia de ello en algún tipo de documento”. (Pérez y Merino, definición, 2016)

Impacto en la Sociedad: “Se trata del resultado o la consecuencia de una determinada acción en una comunidad.” (Pérez y Gardey, 2018)

Muestra: “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012, p. 83)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG El diseño y desarrollo de un sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 La administración del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

HE 2 La tecnología del sistema de información del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

HE 3 La organización del sistema de información del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable independiente: Sistema de Información

Laudon y Laudon (2016) indican: “Un sistema de información son conjunto de elementos interrelacionados que procesan y administran de manera estructurada la información para dar soporte en el análisis de inteligencia y la toma de decisiones en los diferentes niveles del alto mando.” (p. 16).

Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información permiten ayudar a los directores y colaboradores del

conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.

Por el contrario, Pressman (2002) manifiesta: “Los Sistema de información son subsistemas, rutinas, pantallas, informes, programas interactivos, módulos, programas por lotes, archivos, relacionados entre sí de manera que forman una unidad o un todo orgánico, todas instrucciones para cumplir objetos.” (p. 166).

3.2.1.2. Variable dependiente: Gestión y Monitoreo de conflictos sociales

USAID,(2012) manifiesta que:

Es un proceso en el cual interactúan las instituciones con principios, reglas, métodos, técnicas e artefactos que componen toda una composición por medio de la cual el Estado garantiza su mediación en la resolución de los conflictos sociales de manera incorporada, participativa y multisectorial. (p. 82)

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Dimensión: Tecnología

“Se entiende un grupo de conocimientos de base científica que posibilita explicar, describir, diseñar y ejercer resoluciones técnicas a inconvenientes prácticos de manera sistemática y racional” (Quintanilla, 1998, p. 50).

Indicadores:

- Aplicación web
- Hardware
- Software
- Servidores
- Redes
- Base de datos
- Internet

3.2.2.2. Dimensión: Administración

“Constituye el proceso de lograr que las cosas se hagan, de forma eficiente y eficaz, con y por medio de las personas” (Robbins et al., 2013, p. 6)

Indicadores:

- Accesibilidad
- Adecuado
- Claridad
- Toma de decisiones
- Proactivo

3.2.2.3. Dimensión: Organizacional

“Función gerencial que crea la composición de la organización, este proceso involucra tomar decisiones sobre cómo deberán ser los trabajos especializados, qué normas dirigirán las conductas de los empleados, y en qué jerarquía se tomarán las decisiones.” (Robbins et al., 2013, p.132)

Indicadores:

- Personal
- Cultura
- Procesos de negocio
- Profesionalismo
- Jerarquía

3.2.2.4. Dimensión: Conflicto Social Activos

Indicadores:

- Recopilación de información
- Registro de información
- Toma de decisiones para combatir el conflicto
- Impacto en la Sociedad

3.2.2.5. Dimensión: Conflicto Social Programados

Indicadores:

- Recopilación de información
- Registro de información
- Toma de decisiones para combatir el conflicto

3.2.2.6. Dimensión: Conflicto Social del Día

Indicadores:

- Recopilación de información
- Registro de información
- Toma de decisiones para combatir el conflicto

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de Investigación:

Hernández et al. (2010) indica: “sí, se resolviera un problema entonces el tipo de investigación es aplicada.”

Por lo tanto, Para la presente tesis el tipo de investigación es **aplicada** ya que se busca resolver un problema práctico para el beneficio de la institución, al diseñar y desarrollar un sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú.

3.3.2. Nivel de Investigación

3.3.2.1. Descriptiva.

Hernández et al. (2010) indica que “El nivel descriptivo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 80).

Por lo tanto, esto permite puntualizar y describir el comportamiento de los datos y las características de la población que se está estudiando.

3.3.2.2. Correlacional.

Hernández et al. (2010) explica que: “El nivel correlacional pretende responder a preguntas de investigación y asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (p.81).

Por lo tanto, ayuda a conocer la relación estadística que existe entre dos variables en el presente contexto de estudio.

En consecuencia, para el presente trabajo el **nivel de la investigación es descriptivo correlacional**

3.4. Diseño de la investigación

Hernández et al. (2010) explica que:

El diseño no experimental se aplica sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Y de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Por lo tanto. para el proyecto de investigación se aplica el diseño de investigación **no experimental de corte transversal o transeccional**, ya que no se alteran las variables y se obtienen los datos en un momento único logrando describir y analizar la incidencia de las variables y la forma de cómo se relacionan en un momento determinado.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Hernández et al. (2010), nos indica que: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174).

Por el contrario, Tamayo (2003) manifiesta que:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p.176).

Por lo tanto, para el presente proyecto de investigación se trabajó con una población **conformada por 300 personas** en un área específica quienes laboran en la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior ubicado en la Av. Plaza 30 de agosto s/n – San Isidro – Lima.

3.5.2. Muestra

Hernández , Fernández y Baptista (2010): “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

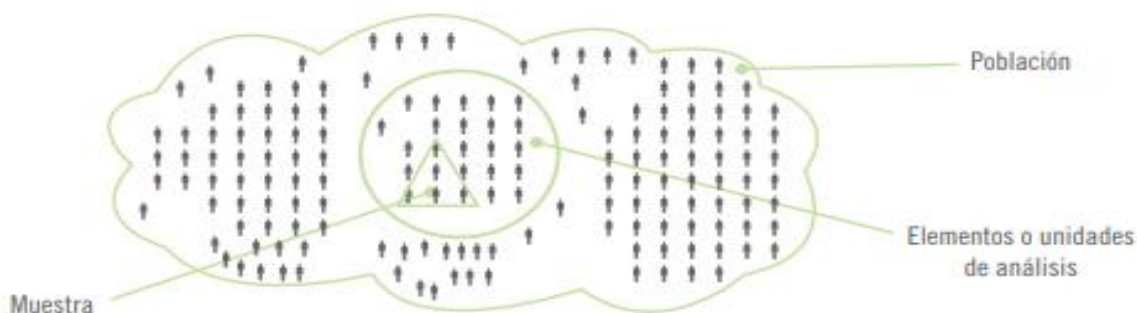


Figura 3. Representación de una muestra como subgrupo.
Fuente: (Metodología de la investigación 5ta ed., 2010,p.175)

Por tratarse de una población grande, se optó trabajar con una **muestra por conveniencia de 30 personas** quienes laboran en la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior las que guardan relación con el tema en estudio. Siendo seleccionados a criterio personal y en base a la accesibilidad del mismo por lo tanto, **el muestreo es no probabilístico.**

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Tamayo (2003):

La recolección de los datos dependen en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas y aun mediante ejecución de investigaciones para este fin. (p.182)

Para la presente investigación se aplicó las siguientes técnicas:

3.6.1.1. Observación.

El cual consistió en observar atentamente el fenómeno causa efecto registrando la información para su posterior análisis.

3.6.1.2. Entrevista.

De Aguiar (2016), “Es una técnica mediante la cual una persona obtiene información directa de otra y puede clasificarse en Dirigida o estructurada o No estructurada”.

Por lo tanto, se realizó la recolección de la información de manera verbal con el personal involucrado en la investigación.

3.6.1.3. Encuesta.

De Aguiar (2016), “La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista.”

Por lo tanto, la encuesta fue dirigida específicamente al personal en estudio con la finalidad de recolectar datos de acuerdo a los conocimientos referentes al tema.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

De Aguiar (2016), manifiesta que un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse

a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.”

Con la finalidad de recolectar datos adecuados para la presente investigación, se optó por utilizar el siguiente instrumento:

- **Cuestionarios:**

De Aguiar (2016) señala que es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual o colectiva y debe reflejar y estar relacionado con las variables y sus indicadores.

Por lo tanto, El cuestionario ha sido elaborado con el fin de obtener las mediciones correctas que han permitido correlacionar nuestras propias variables de estudio, y de esta forma establecer la influencia en diseño y desarrollo de un sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020; este instrumento tiene un total de 30 ítems con preguntas cerradas correspondiendo 20 ítems a la primera variable (sistema de información) y 10 ítems a la segunda variable (gestión y monitoreo de conflictos sociales).

3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2010) manifiesta que:

La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas. (p.300).

En tal sentido, se realizó el tratado de la información obtenida de las encuestas como se muestra a continuación ver (Tabla 1: Resumen de procesamiento de datos.):

Tabla 1.*Resumen de Procesamiento de datos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Resultado total de las encuestas realizadas a un total de 30 personas siendo el 100% de preguntas contestadas.

La confiabilidad para el cuestionario sobre el “Diseño y desarrollo de un sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020”, se realizó aplicando el método de correlación de Spearman, cuyo resultado del coeficiente es el Alfa de Cronbach se muestra a continuación:

Tabla 2.*Alfa de Cronbach – Estadística de Fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.955	0.955	30

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3.*Valores de Alfa de Cronbach*

Valores de Alfa de Cronbach:	
Excelente	> 0.9 a 0.95
Bueno	> 0.8
Es Aceptable	> 0.7
Es Cuestionable	> 0.6
Es Pobre	> 0.5
Es Inaceptable	< 0.5

Fuente: Elaboración Propia

Al establecer la confiabilidad del cuestionario mediante el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado el 0.955 (95.5%), lo que indica que el instrumento de acuerdo a los valores de alfa de Cronbach (ver tabla 3), tiene una confiabilidad Excelente y se acepta dicho instrumento para su aplicación.

Se midió el grado de confiabilidad del instrumento para la variable independiente obteniendo el siguiente resultado de coeficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach).

Tabla 4.

Alfa de Cronbach Variable Independiente Sistema de Información

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,919	20

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para la variable independiente Sistemas de Información son aceptables para ser analizados y procesados.

Tabla 5.

Alfa de Cronbach Variable dependiente Gestión y monitoreo de conflictos sociales

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,912	,919	10

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para la variable dependiente Gestión y monitoreo de conflictos sociales son aceptables para ser analizados y procesados.

Tabla 6.

Alfa de Cronbach Dimensión conflictos sociales activos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,758	,760	3

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la dimensión conflictos sociales activos son aceptables para ser analizados y procesados.

Tabla 7.

Alfa de Cronbach Dimensión conflictos sociales programados.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,737	,738	3

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la dimensión conflictos sociales programados son aceptables para ser analizados y procesados.

Tabla 8.
Alfa de Cronbach Dimensión conflictos sociales en el día.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,771	,816	4

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la dimensión conflictos sociales en el día son aceptables para ser analizados y procesados.

3.6.2.2. Validez del Instrumento

La validez del instrumento ha sido determinada por Juicio de Profesionales considerando la relevancia, claridad y pertinencia de los ítems. Un metodólogo y un temático dictaminaron que el instrumento es aplicable.

Tabla 9.
Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para las variables: Sistemas de información y Gestion y Monitoreo de Conflictos Sociales.

Nº	Experto	Revisor	Dictamen
1	Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza	Temático	Aplicable
2	Mg. Wilinton Chiliman Ortiz Cotrina	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

3.7. Métodos de análisis de datos

Una vez validado el instrumento de manera por criterio (coeficiente de alfa de Cronbach) y contenido (juicio de expertos), se ha procedido a efectuar la encuesta con el cuestionario correspondiente de 30 preguntas en base a la escala de Likert con 5 niveles de respuesta sería (ver Tabla 10), las cuales fueron respondidas en su totalidad.

La información obtenida se tabulo con el software de Microsoft Excel para posterior ser pasados al programa SPSS V25 en español donde se procedió a realizar por cada pregunta la estadística descriptiva obteniendo la tabla de

frecuencia y grafico de barras para finalmente explicar los resultados favorables obtenidos.

Ferrero (2020) indica que: “la estadística inferencial son técnicas explicativas que utilizan muestras representativas de una población para comprobar la certeza de nuestras afirmaciones”.

Para el análisis inferencial, dado que el enfoque es cuantitativo, las variables cualitativas, el nivel de investigación descriptivo correlacional y el diseño de investigación no experimental de corte transversal, las muestras resultan ser no paramétricas ya que no tiene distribución gaussiana y, al asociar las dos variables de estudio, se llega al proceso deductivo, que el indicador a aplicarse es Correlación de Spearman (ver Figura 4).

Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrar la prueba estadística.

		Tipo de datos			
		Numéricos (gaussiana)	Ordinal o numérica (no gaussiana)	Numéricos (outliers)	Nominal binaria (2 resultados posibles)
Objetivo	Comparar 2 grupos independientes	Prueba t para 2 muestras independientes	Prueba de Mann-Whitney	Prueba de Yuen para muestras independientes	Prueba de Fisher o Chi-cuadrado (para muestras grandes)
	Comparar 2 grupos relacionados	Prueba t para 2 muestras relacionadas	Prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas	Prueba de Yuen para muestras relacionadas	Prueba de McNemar
	Comparar 3 o más grupos independientes	ANOVA de 1-vía para muestras independientes	Prueba de Kruskal-Wallis	ANOVA robusto de 1-vía para muestras independientes	Prueba Chi-cuadrado
	Comparar 3 o más grupos relacionados	ANOVA de 1-vía para muestras relacionadas	Prueba de Friedman	ANOVA robusto de 1-vía para muestras relacionadas	Prueba Q de Cochran
	Asociar 2 variables	Correlación de Pearson	Correlación de Spearman o Kendall	Correlación robusta	Coficiente V de Cramer

Figura 4. Guía definitiva para encontrar la prueba estadística que buscas
Fuente: (Ferrero, 2020)

Asimismo, se realizó la comprobación de la hipótesis general y específicas tomando el siguiente criterio:

- Si el nivel de significancia es >0.05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

- Si el nivel de significancia es <0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Por lo tanto, si acepto la hipótesis alternativa estaría demostrando mi hipótesis de investigación.

Tabla 10.
Cuadro de escala Likert niveles de respuesta

NIVEL	PUNTAJE
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia

La escala de Likert permite elaborar encuestas con cuestionarios afirmativos y negativos que ayudaran a medir las pruebas estadísticas de las respuestas brindadas por la población encuestada, Entrevistas y Observación.

3.8. Aspectos éticos

Se consideraron los siguientes aspectos éticos para la presente investigación también se respetará los siguientes Decretos legislativos y/o normas vigentes:

- El investigador respeto los derechos de autoría, así como la autenticidad de los resultados de las encuestas y la confiabilidad de los registros ciñéndose a principios éticos tales como responsabilidad, confidencialidad, integridad, objetividad.
- En la presente investigación se tomaron medidas respecto a la infidencia de la información que ponga peligro y/o perjudique a la institución, cumpliendo estrictamente con el marco normativo emitido por la Dirección general de inteligencia.

Según López, Moreno y Moctezuma (2015) manifiesta en su:

Informe llamado Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación el cual propone tres principios que protegen a la persona.

- **Respeto a la persona:** Se mantuvo el anonimato de los encuestados.
- **Beneficencia:** no causar daños a los encuestados se respeta la decisión de ellos y la información obtenida de las encuestas se utilizó para temas académicos.
- **Justicia:** se respeta la posición del encuestado en base a su alcance, los datos obtenidos de las encuestas se obtuvieron de del grupo (muestra) de objeto de estudio.:" (p.355)

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Los datos fueron recolectados de una población de 300 personas quienes laboran en la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior, tomando como muestra 30 personas por el método no probabilístico quienes guardan relación con el tema en estudio.

Estas 30 personas llenaron una encuesta virtual, los resultados fueron registrados en una hoja de datos de Excel al cual se estructuró la información en tablas para posterior ser procesados visualizando el resultado mediante tablas y gráficos.

A continuación, se muestra los resultados de cada de dimensión y de algunas preguntas que tienen mayor relevancia.

4.2. Resultados obtenidos por dimensión.

4.2.1. Variable independiente: sistema de información

Tabla 11.

Tabla de Frecuencia para la variable Sistema de Información

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Siempre	20	66,7	66,7	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

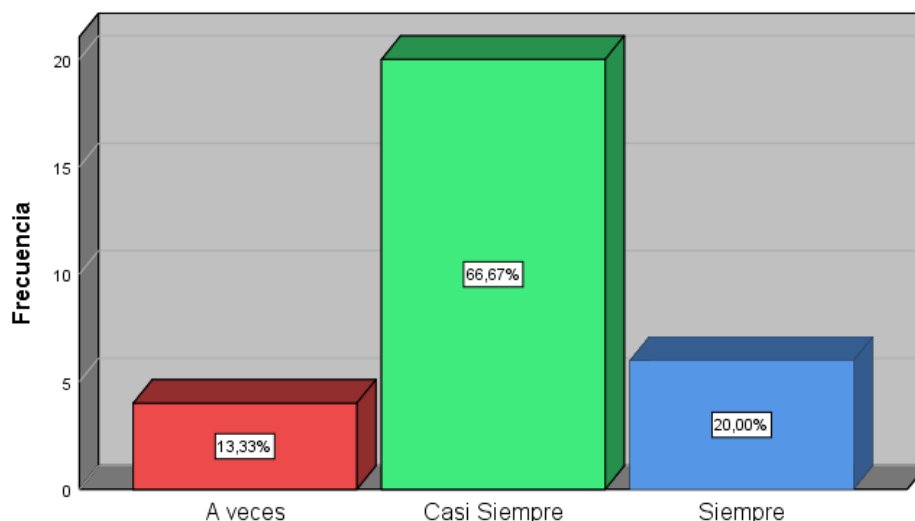


Gráfico 1. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Variable Independiente Sistemas de Información
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenido en la tabla 11, respecto a la **Variable independiente Sistema de Información**, se puede observar que: De las 30 personas encuestadas el 13.33%, consideran que a veces los sistemas de información influyen significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 66.67% consideran que casi siempre los sistemas de información influyen significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 20% consideran que siempre los sistemas de información influyen significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú. En la Gráfica 1 se aprecia el grafico de barras con los resultados obtenidos.

4.2.1.1. Dimensión 1: administración

Tabla 12.

Tabla de Frecuencia para la Dimensión Administración

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi Siempre	20	66,7	66,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

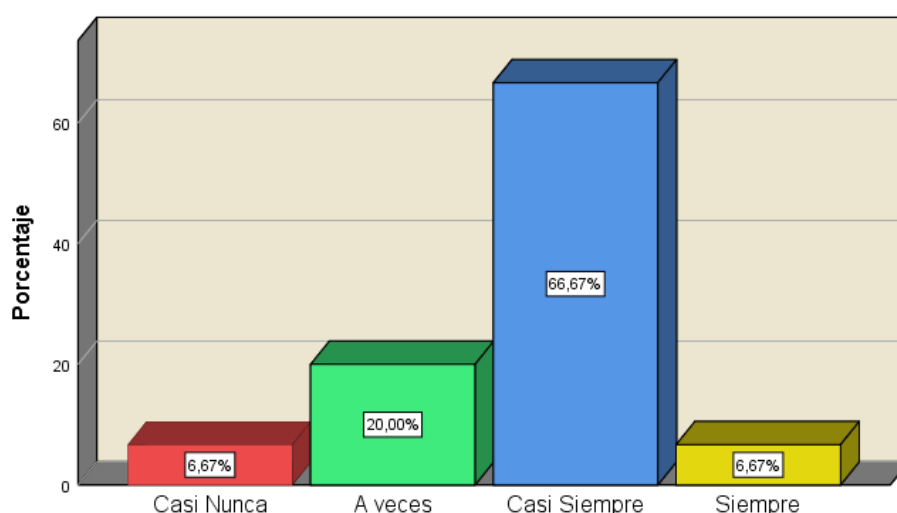


Gráfico 2. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Administración

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 12, respecto a la **Dimensión Administración** de la variable Sistemas de Información, se puede observar que: De las 30 personas encuestadas el 6.67%, consideran que casi nunca la administración del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 20% consideran que a veces la administración del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 66.67% consideran que casi siempre la administración del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 6.67% consideran que siempre la administración del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú. En la Gráfica 2 se aprecia el gráfico de barras con los resultados obtenidos.

4.2.1.2. Dimensión 2: tecnología

Tabla 13.

Tabla de Frecuencia para la Dimensión Tecnología

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	A veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

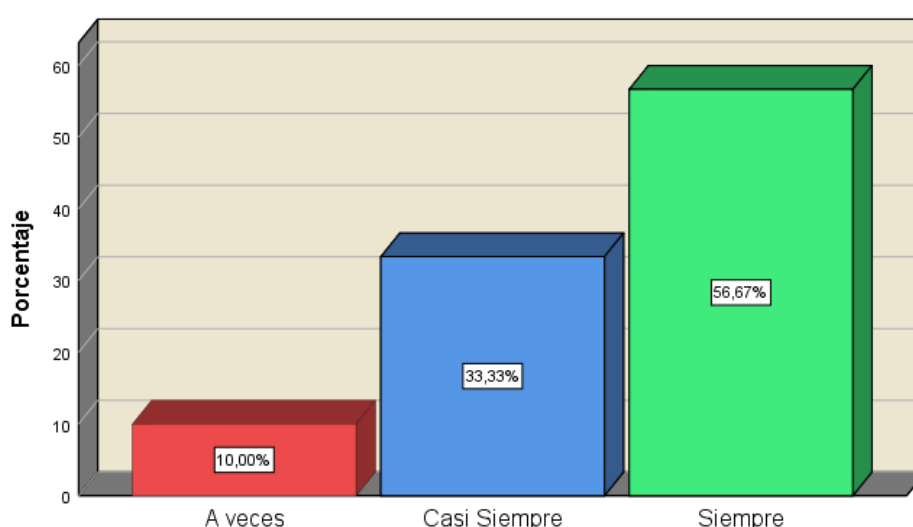


Gráfico 3. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Tecnología

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 13, respecto a la **Dimensión Tecnología** de la variable Sistemas de Información, se puede observar que: De las 30 personas encuestadas el 10,00%, consideran que a veces la tecnología del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 33,33% consideran que casi siempre la tecnología del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 56,67% consideran que siempre la tecnología del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú. En la Gráfica 3 se aprecia el gráfico de barras con los resultados obtenidos

4.2.1.3. Dimensión 3: organización

Tabla 14.

Tabla de Frecuencia para la Dimensión Organización

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	2	6,7	6,7	13,3
	Casi Siempre	17	56,7	56,7	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

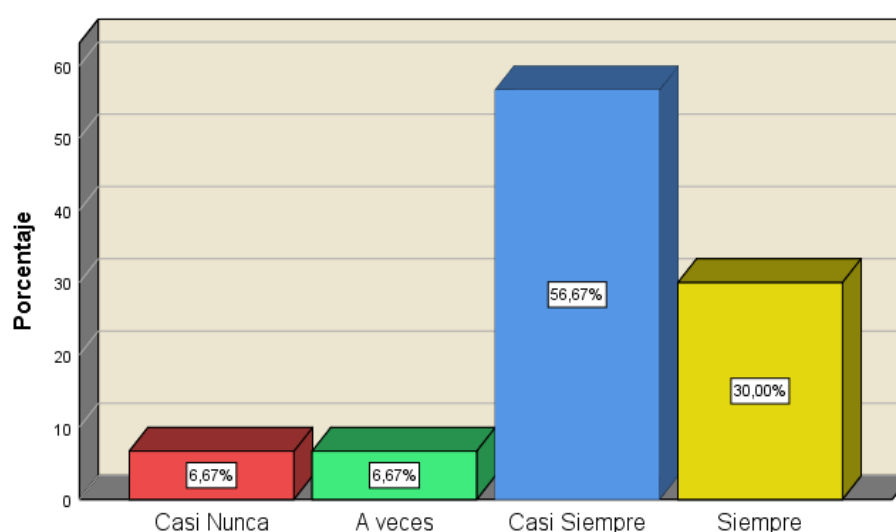


Gráfico 4. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Organización
Fuente: Elaboración prueba

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 14, respecto a la **Dimensión Organización** de la variable Sistemas de Información, se puede observar que: De las 30 personas encuestadas el 6.67%, consideran que casi nunca la organización del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 6.67% consideran que a veces la organización del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 56.67% consideran que casi siempre la organización del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú, el 30% consideran que siempre la organización del sistema de información influye significativamente en la

gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú. En la Gráfica 4 se aprecia el gráfico de barras con los resultados obtenidos.

Pregunta 4: ¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?

Tabla 15.

Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	1	3,3	3,3	10,0
	Casi Siempre	19	63,3	63,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

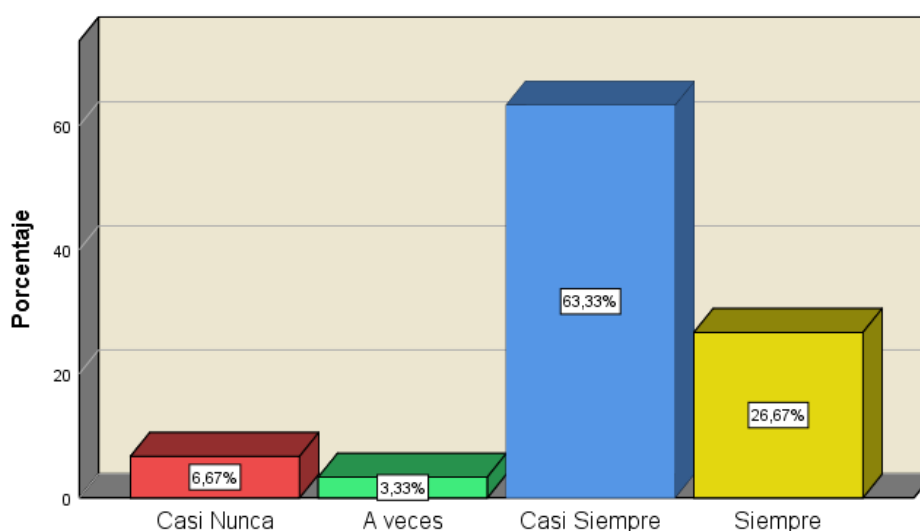


Gráfico 5. Gráfico de barras de porcentaje por ítem ¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de la muestra en estudio, se puede observar que el 6.67% de personas califican que en la actualidad casi nunca registran y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point, el 3.33% de personas califican que en la actualidad a veces registran y almacenan su información en Microsoft Word, Excel, Power, el 63.33% de personas califican que en la actualidad casi siempre registran y almacenan su información en Microsoft Word, Excel, Power

Point , el 26,67% de personas en la actualidad siempre registran y almacenan su información en Microsoft Word, Excel, Power Point.

Pregunta 7: Ítem ¿Cree que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales contiene registros duplicados?

Tabla 16.

Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Cree que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales contiene registros duplicados?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	Casi Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	16,7	16,7	26,7
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

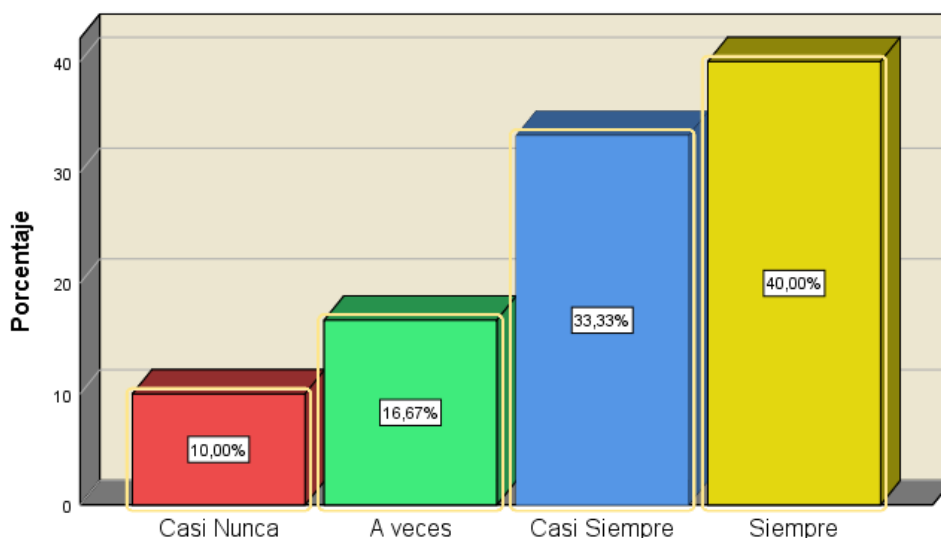


Gráfico 6: Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Cree que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales contiene registros duplicados?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de la muestra en estudio, se puede observar que el 10% de personas consideran que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales casi nunca contiene registros duplicados, el 16.67% de personas consideran que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales a veces contiene registros duplicados de la muestra en estudio califican siempre, el 33.33% de personas consideran que la información de conflictos

sociales almacenada en archivos digitales casi siempre contiene registros duplicados, el 40% de personas consideran que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales siempre contiene registros duplicados.

Pregunta 16: Ítem: ¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando?

Tabla 17.

Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	7	23,3	23,3	36,7
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

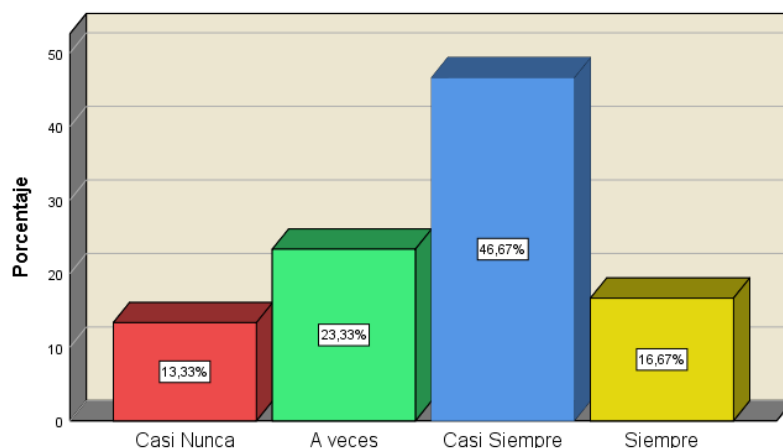


Gráfico 7. Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de la muestra en estudio, se puede observar que el 13.33% de personas consideran que casi nunca realizan hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando, el 23.33% de personas consideran que a veces realizan hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando, el 46.67% de personas consideran que casi siempre realizan hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando, el 16.67% de personas consideran que siempre realizan hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando.

Pregunta 18: Ítem: ¿Considera Ud. que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú?

Tabla 18.

Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Considera Ud. que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	2	6,7	6,7	10,0
A veces	11	36,7	36,7	46,7
Casi Siempre	10	33,3	33,3	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia

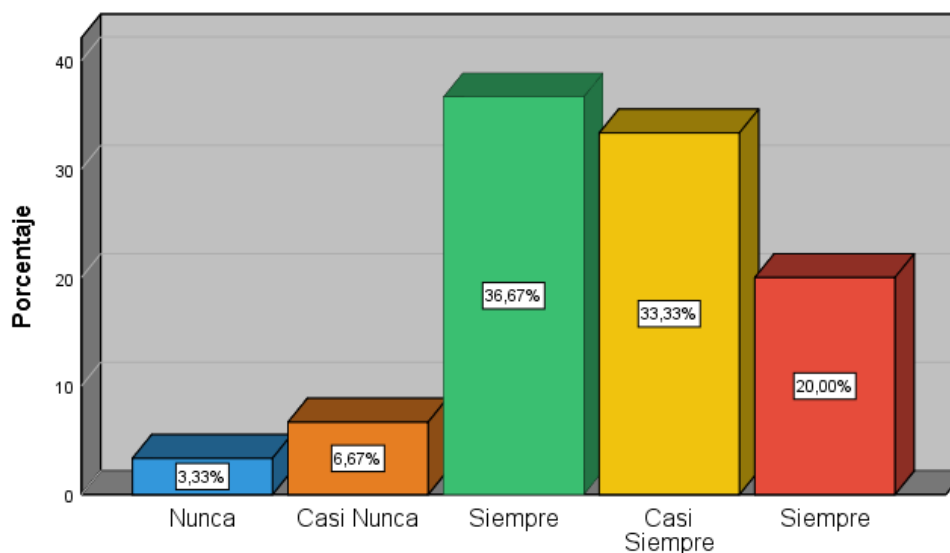


Gráfico 8. Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Considera Ud. que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de la muestra en estudio, se puede observar que el 3.33% de la muestra en estudio consideran que la implementación de un sistema de información nunca permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú, el 6.67% de la muestra en estudio consideran que la implementación de un sistema de información casi nunca permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú, el 36.67% de la muestra en estudio consideran que la

implementación de un sistema de información siempre permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú, el 33.33% de la muestra en estudio consideran que la implementación de un sistema de información casi siempre permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú, el 20% de la muestra en estudio consideran que la implementación de un sistema de información siempre permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú.

4.2.2. Variable dependiente: gestión y monitoreo de conflicto sociales

Tabla 19.

Tabla de Frecuencia para la variable Gestión y Monitoreo de Conflictos Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	2	6,7	6,7	13,3
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

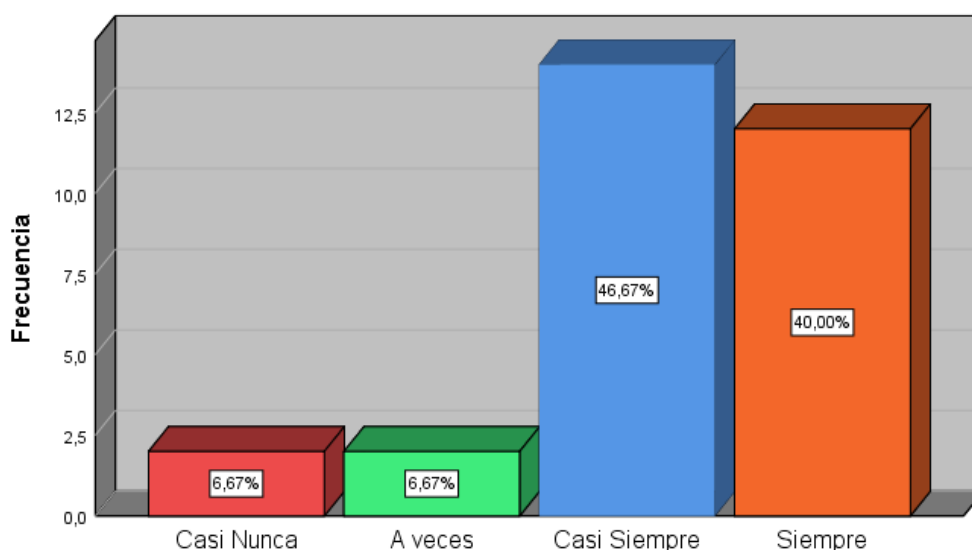


Gráfico 9. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Variable Independiente Sistemas de Información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenido en la tabla 19, respecto a la variable dependiente **Gestión y Monitoreo de Conflictos Sociales**, se puede

observar que: De las 30 personas encuestadas el 6.67%, consideran que casi nunca, el 6.67% consideran que a veces, el 46.67% consideran que casi siempre, el 40% consideran que siempre. En la Gráfica 9 se aprecia el grafico de barras con los resultados obtenidos.

4.2.2.1. Dimensión 1: conflictos sociales activos

Tabla 20.

Tabla de Frecuencia para la Dimensión Conflictos Sociales Activos.

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	1	3,3	3,3	10,0
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

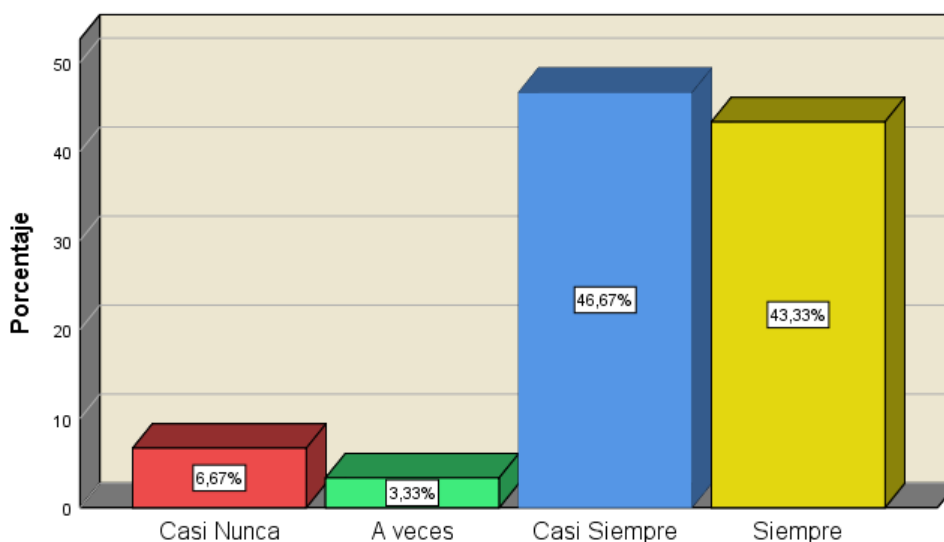


Gráfico 10. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Conflictos Sociales Activos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenido en la tabla 20, respecto a la **Dimensión Conflicto social activo** de la variable Gestión y Monitoreo de conflictos sociales, se puede observar que: De las 30 personas encuestadas el 6.67%, consideran que casi nunca, el 3.33% consideran que a veces, el 46.67% consideran

que casi siempre, el 43.33% consideran que siempre. En la Gráfica 10 se aprecia el grafico de barras con los resultados obtenidos

4.2.2.2. Dimensión 2: conflictos sociales programados

Tabla 21.

Tabla de Frecuencia para la Dimensión Conflictos Sociales Programados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	4	13,3	13,3	20,0
	Casi Siempre	15	50,0	50,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

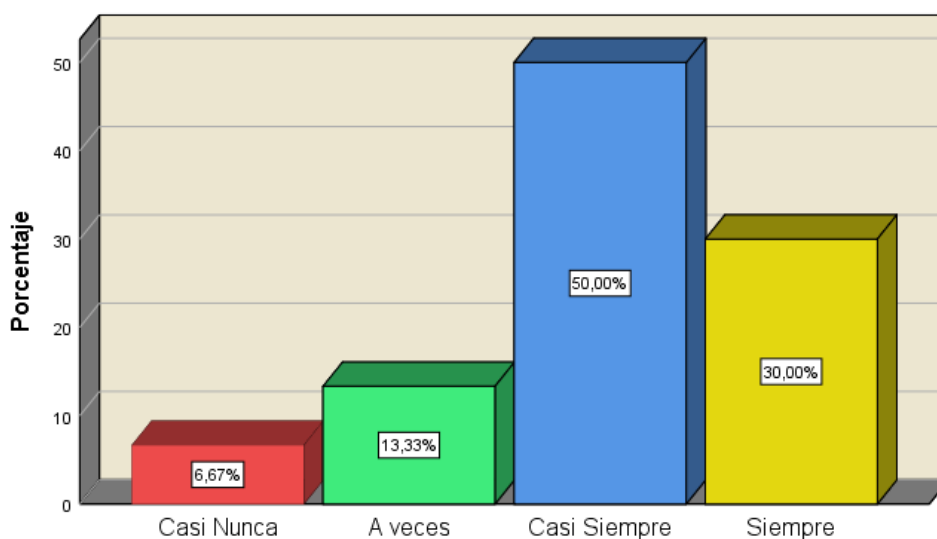


Gráfico 11. Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Conflictos Sociales Programados.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenido en la tabla 21, respecto a la **Dimensión Conflicto social programado** de la variable Gestión y Monitoreo de conflictos sociales, se puede observar que: De las 30 personas encuestadas el 6.67%, consideran que casi nunca, el 13.33% consideran que a veces, el 50% consideran que casi siempre, el 30% consideran que siempre. En la Gráfica 11 se aprecia el grafico de barras con los resultados obtenidos

4.2.2.3 Dimensión 3: conflictos sociales del día

Tabla 22.

Tabla de Frecuencia para la Dimensión Conflictos Sociales del Día.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	6	20,0	20,0	23,3
	Casi siempre	13	43,3	43,3	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

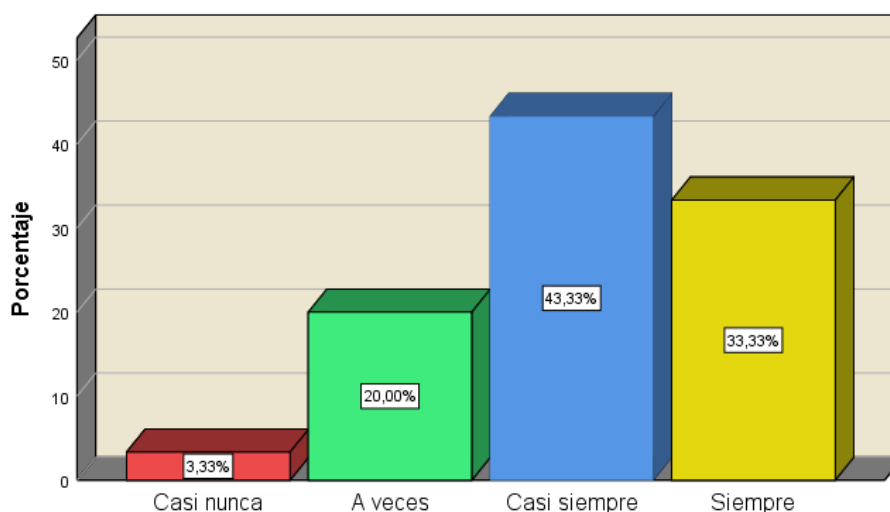


Gráfico 12: Gráfico de Barras de Porcentaje para la Dimensión Conflictos Sociales del Día.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 22, respecto a la **Dimensión Conflicto social del día** de la variable Gestión y Monitoreo de conflictos sociales, se puede observar que: De las 30 personas encuestadas el 3.33%, consideran que casi nunca, el 20% consideran que a veces, el 43.33% consideran que casi siempre, el 33.33% consideran que siempre. En la Gráfica 12 se aprecia el gráfico de barras con los resultados obtenidos

Pregunta 6: Ítem: ¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país?

Tabla 23.

Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	5	16,7	16,7	20,0
	Siempre	3	10,0	10,0	30,0
	Casi Siempre	12	40,0	40,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

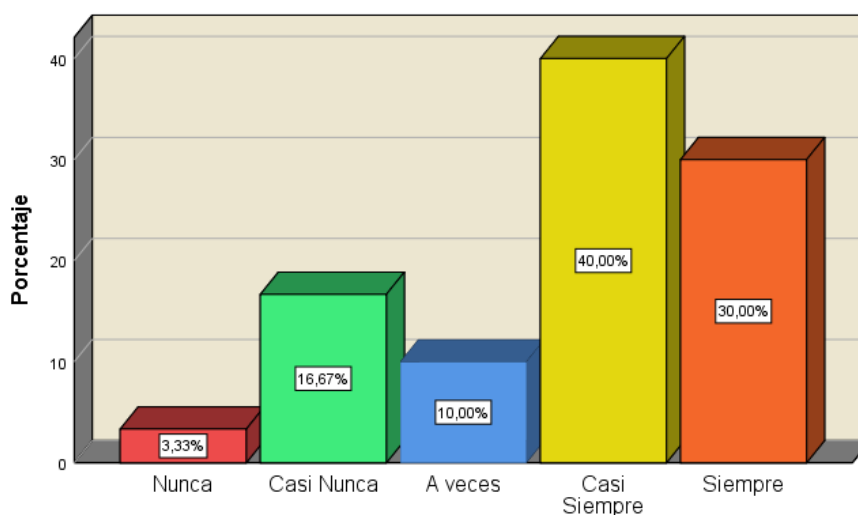


Gráfico 13: Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de la muestra en estudio, se puede observar que el 3.3% nunca elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país, el 16.7% casi nunca elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país, el 10% a veces elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país, el 40% casi siempre elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país, el 30% siempre elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que

sucedan en el país En la Gráfica 11 se aprecia el gráfico de barras con los resultados obtenidos.

Pregunta 10: Ítem: ¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?

Tabla 24.

Tabla de Frecuencia para el Ítem: ¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A veces	5	16,7	16,7	30,0
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

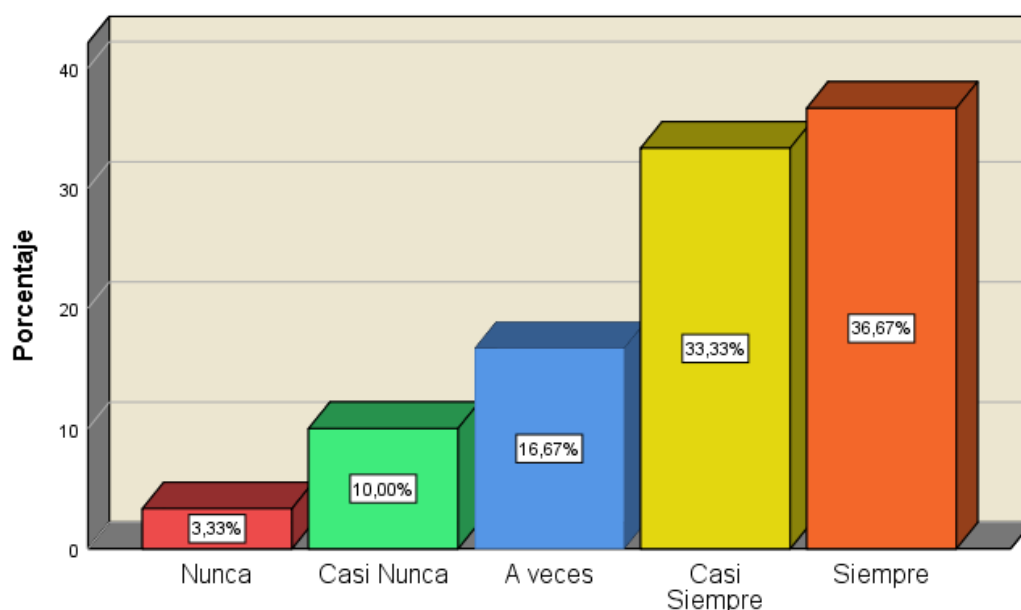


Gráfico 14: Gráfico de Barras de Porcentaje para el Ítem: ¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de la muestra en estudio, se puede observar que el 3.3% nunca le piden realizar modificaciones de su presentación de informe el 10% casi nunca le piden realizar modificaciones de su presentación de informe, el 16.67% a veces le piden realizar modificaciones de su presentación de informe, el 33.33%

casi siempre le piden realizar modificaciones de su presentación de informe, el 36.67% siempre le piden realizar modificaciones de su presentación de informe. En la Gráfica 12 se aprecia el grafico de barras con los resultados obtenidos.

4.3. Análisis Inferencial

4.3.1. Aplicación de prueba estadística “coeficiente de correlación de Spearman”.

Para el análisis de correlación entre las variables se empleó la técnica estadística no paramétrica Coeficiente de Correlación de Spearman, para lo cual la información cuantitativa producto de las muestras obtenidas se transformó a información cualitativa ordinal en base a los niveles de las variables de estudio, se utilizó la herramienta Microsoft Excel y el programada estadístico IBM SPSS v.25 en español para el cálculo respectivo, para la interpretación de los resultados se utilizó la tabla de grado de relación según coeficiente de correlación spearman.(ver tabla 23)

Tabla 25.

Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Adaptado de Mondragón, 2014. Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia

4.3.2. Contrastación de hipótesis

4.3.2.1. Hipótesis general

El diseño y desarrollo de un sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

A) Planteo de las hipótesis estadísticas.

Ho: El diseño y desarrollo de un sistema de información **No** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

Hi: El diseño y desarrollo de un sistema de información **Si** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario para evaluar el diseño y desarrollo de un sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

Tabla 26.

Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Sistema de información y Gestión y monitoreo de conflictos sociales

			SISTEMA DE INFORMACIÓN	GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES
Rho de Spearman	SISTEMA DE	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
	INFORMACION	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTION Y	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
	MONITOREO DE	Sig. (bilateral)	,000	.
	CONFLICOS SOCIALES	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman al promedio de las variables, se obtuvo como resultado el valor **Rho= 0.769**, por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre las variables Sistema de Información y la variable Gestión y Monitoreo de Conflicto Sociales.

B) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia para la prueba de hipótesis es $\alpha= 0.05$ (5%), por lo tanto, el nivel de confianza será del 95%.

C) Prueba de Hipótesis seleccionada:

Coeficiente de correlación Spearman.

Valor de Rho de Spearman calculado= 0, 769.

D) Conclusión:

De acuerdo a la tabla 22, podemos observar que la correlación entre la variable sistema de información y la variable gestión y monitoreo de conflictos sociales, el coeficiente de Spearman fue de 0,769 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman (ver tabla 23), existe una **Correlación positiva alta**. Además, el nivel de significancia muestra el resultado de 0,000 el cual es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula validando la hipótesis alternativa.

Por lo tanto, si existe una relación entre las variables y se concluye que el sistema de información **Si** influye en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú 2020. En la Gráfica de dispersión hipótesis general se aprecia el grafico de dispersión de la hipótesis general con los resultados obtenidos.

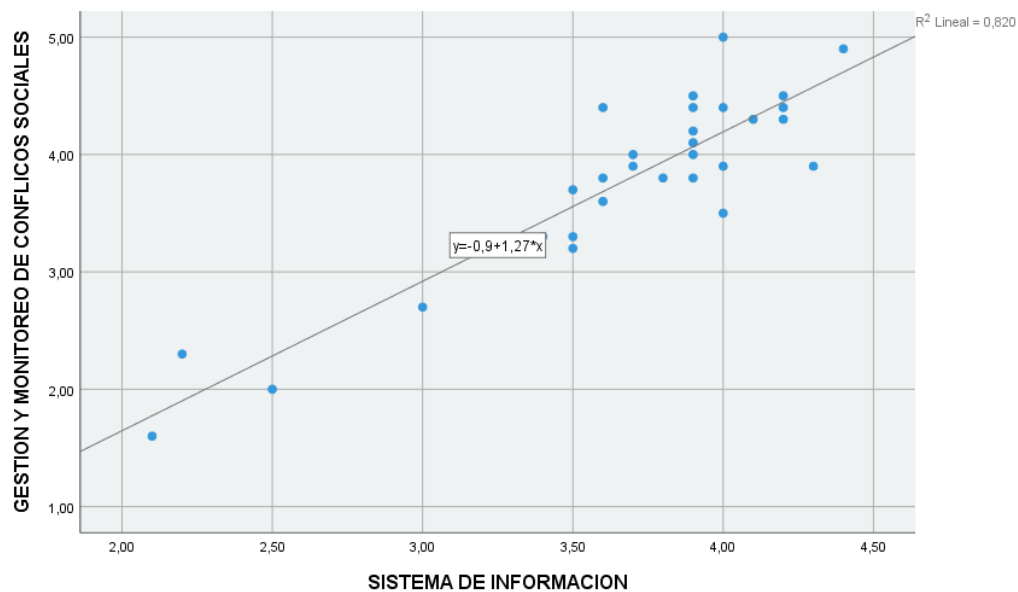


Gráfico 15. Gráfico de dispersión hipótesis general
Fuente: Elaboración propia

4.3.2.2. Hipótesis específica

4.3.2.2.1. Hipótesis específica 1:

La administración del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

A) Planteo de las hipótesis estadísticas:

Ho: La administración del sistema de información **No** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

Hi: La administración del sistema de información **Si** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario para evaluar, si hay relación entre la administración y gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

Tabla 27.

Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Administración y Gestión y monitoreo de conflictos sociales.

			ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

B) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia para la prueba de hipótesis es $\alpha = 0.05$ (5%), por lo tanto, el nivel de confianza será del 95%.

C) Prueba de Hipótesis seleccionada:

Coeficiente de correlación Spearman.

Valor de Rho de Spearman calculado= 0,651.

D) Conclusión:

De acuerdo a la tabla 23, podemos observar que sí existe una relación lineal entre la administración y la gestión y monitoreo de conflictos sociales, el coeficiente de Spearman fue de 0,651 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman (ver tabla 23), existe una **Correlación positiva moderada**. Además, el nivel de significancia muestra como resultado de 0,000 el cual es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula validando la hipótesis alternativa.

Por lo tanto, se concluye que la administración del sistema de información **Si** influye en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú para la Dirección general de inteligencia del ministerio del interior lima 2020. En la Gráfica 8 se aprecia el grafico de dispersión de la hipótesis especifica 1 con los resultados obtenidos.

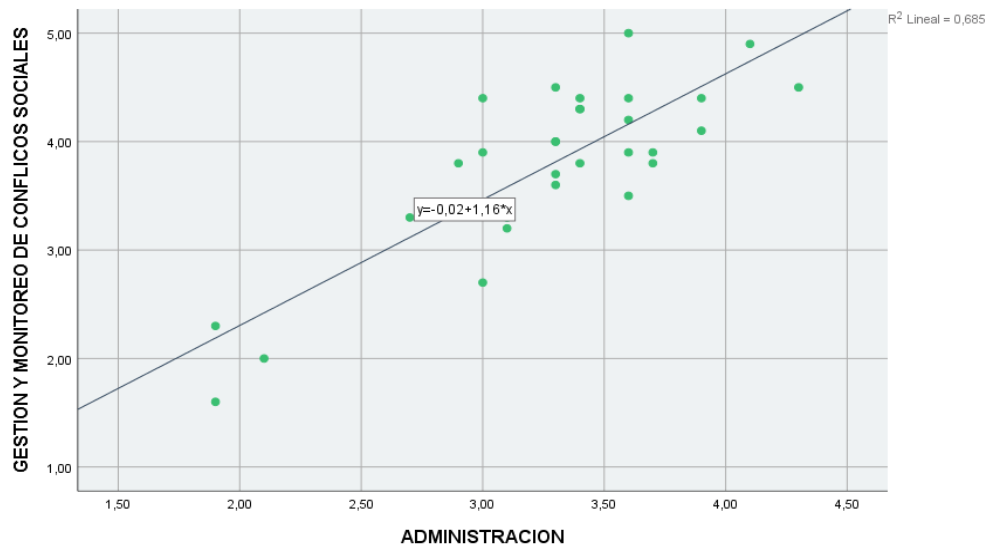


Gráfico 16. Gráfico de dispersión hipótesis específica1
Fuente: Elaboración propia

4.3.2.2.2. Hipótesis Específica 2.

La tecnología del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

A) Planteo de las hipótesis estadísticas.

Ho: La tecnología del sistema de información **No** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020

Hi: La tecnología del sistema de información **Si** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

Tabla 28.

Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Tecnología y Gestión y monitoreo de conflictos sociales.

			TECNOLOGÍA	GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES
Rho de Spearman	TECNOLOGÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

B) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia para la prueba de hipótesis es $\alpha = 0.05$ (5%), por lo tanto, el nivel de confianza será del 95%.

C) Prueba de Hipótesis seleccionada:

Coeficiente de correlación Spearman.

Valor de Rho de Spearman calculado= 0,692.

D) Conclusión:

De acuerdo a la tabla 24, se obtuvo un índice de correlación de 0,692 entre la tecnología y la gestión y monitoreo de conflictos sociales y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman (ver tabla 23), existe una **Correlación positiva moderada** y el nivel de significancia muestra como resultado de 0,000 el cual es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula validando la hipótesis alternativa.

Por lo tanto, se concluye que la tecnología del sistema de información **Si** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú para la Dirección general de inteligencia del ministerio del interior lima 2020. En la Gráfica 15 se aprecia el grafico de dispersión de la hipótesis específica 2 con los resultados obtenidos.

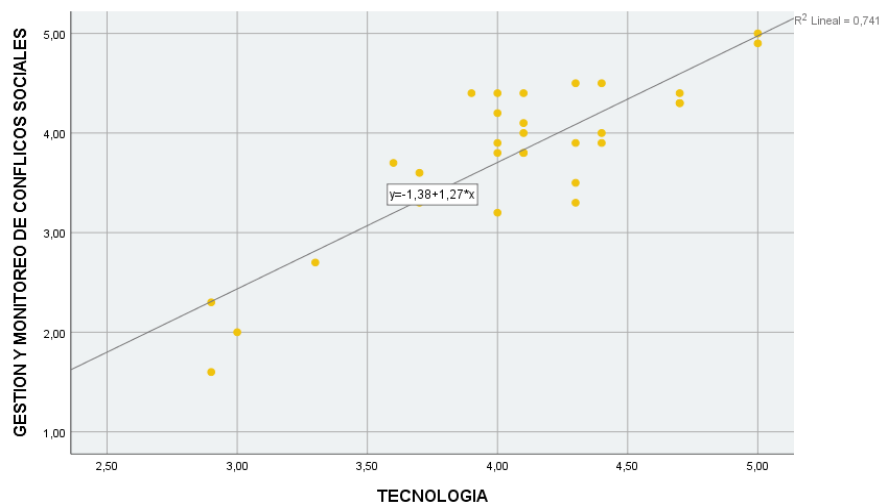


Gráfico 17. Gráfico de dispersión hipótesis específicas 2
Fuente: Elaboración propia

4.3.2.2.3. Hipótesis Específica 3:

La organización del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

A) Planteo de las hipótesis estadísticas.

Ho: La organización del sistema de información **No** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

Hi: La organización del sistema de información **Si** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.

Tabla 29.

Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman – Correlación Organización y Gestión y monitoreo de conflictos sociales.

			ORGANIZACIÓN	GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Fuente: Elaboración propia

A) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia para la prueba de hipótesis es $\alpha = 0.05$ (5%), por lo tanto, el nivel de confianza será del 95%.

B) Prueba de Hipótesis seleccionada:

Coeficiente de correlación Spearman.

Valor de Rho de Spearman calculado= 0,537.

C) Conclusión:

De acuerdo a la tabla 25, se obtuvo un índice de correlación de 0,537 entre la organización y la gestión y monitoreo de conflictos sociales y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman (ver tabla 23), existe una **Correlación positiva moderada** y el nivel de significancia muestra como resultado de 0,002 el cual es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula validando la hipótesis alternativa.

Por lo tanto, se concluye que la organización del sistema de información **Si** influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú para la Dirección general de inteligencia del ministerio del interior lima 2020. En la Gráfica 16 se aprecia el grafico de dispersión de la hipótesis específica 3 con los resultados obtenidos

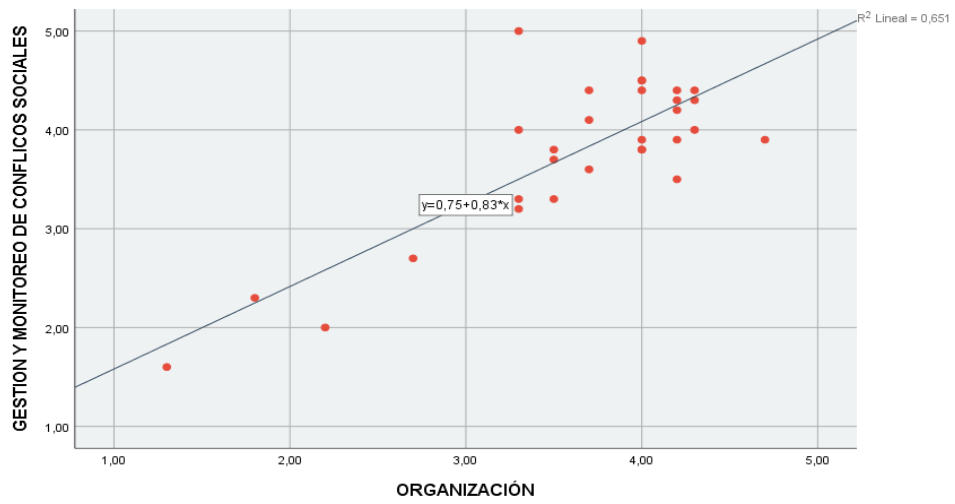


Gráfico 18. Gráfico de dispersión hipótesis específica 3
Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis alternativa general, el cual establece que los **sistemas de información influyen en la gestión y monitoreo de conflictos sociales**, lo cual se ve reflejado en los valores obtenidos a través de la herramienta estadística IBM SPSS v.25 en español que mostro el valor de coeficiente de correlación Spearman = 0. 769, lo cual se interpreta como una correlación positiva alta y su nivel de significancia bilateral de (p calculado=0.000) < (p tabular= 0.05). Siendo factible ya que la gestión y monitoreo de conflictos sociales experimento una mejora significativa en el diseño y desarrollo del presente sistema de información.

Estos resultados guardan relación con Abarca (2017), en su investigación “Diseño de un sistema de información para apoyo a la gestión y gobierno de servicios SOA concluyo los sistemas de información centralizan la documentación permitiendo una adecuada gestión y control mejorando el tiempo de búsqueda de información en la organización.

Quispe y Vargas (2016), con la implementación del sistema de información lograron elevar la satisfacción de los usuarios a un 100%, logrando reducir el tiempo de acceso a la información en un 78.57% (de 6.44min a 1.38min) diferencia que es considerada altamente significativa según la demostración realizada mediante la Prueba Z.

Coba (2012), en su investigación: “Diseño e implementación de un sistema de información gerencial (SIG) de Gestión, análisis y monitoreo financiero en las cajas comunitarias de ahorro y crédito socias de la cooperativa mujeres unidas, con la implementación del sistema de información centralizo la información en un solo lugar permitiendo resguardar y obtener datos de manera oportuna y veraz siendo apto para tomar decisiones con menos incertidumbres brindando un mejor servicio a la sociedad.

En la presenta investigación aceptamos la **hipótesis alternativa específica 1**, el cual establece para la dimensión la administración del sistema de información influyen en la gestión y monitoreo de conflictos sociales, lo cual se ve reflejado en

los valores obtenidos a través de la herramienta estadística IBM SPSS v.25 en español que mostro el valor de coeficiente de correlación Spearman = 0. 651, lo cual se interpreta como una correlación positiva moderada y su nivel de significancia bilateral de (p calculado=0.000) < (p tabular= 0.05). Siendo factible ya que la gestión y monitoreo de conflictos sociales experimento una mejora significativa en la dimensión administración, Estos resultados guardan relación con Medina, Lazo, y Yeren (2017). quien en su investigación llega a concluir que la implementación del sistema de información permitió administrar, gestionar y monitorear en tiempo real incidentes en una localización exacta para su oportuna atención. En tal sentido se puede afirmar que, mientras la información sea oportuna en el momento se podrá administrar de manera eficiente los recursos.

En la presenta investigación aceptamos la **hipótesis alternativa específica 2**, el cual establece para la dimensión la tecnología del sistema de información influyen en la gestión y monitoreo de conflictos sociales, lo cual se ve reflejado en los valores obtenidos a través de la herramienta estadística IBM SPSS v.25 en español que mostro el valor de coeficiente de correlación Spearman = 0. 692, lo cual se interpreta como una correlación positiva moderada y su nivel de significancia bilateral de (p calculado=0.000) < (p tabular= 0.05). Siendo factible ya que la gestión y monitoreo de conflictos sociales experimento una mejora significativa en la dimensión tecnología. Estos resultados guardan relación con Carrillo (2017) quien en su investigación concluyo que el uso de la tecnología permitió minimizar tiempo de ejecución de las actividades que se realizan en los procesos de compra, venta y almacén, proporcionando la seguridad que todo quede registrado de la manera correcta en los sistemas de información. En tal sentido, afirmamos que el uso de la tecnología permitirá acceder de manera rápida a la información, minimizando tiempo de ejecución y proporciona seguridad de la información.

En la presenta investigación aceptamos la **hipótesis alternativa específica 3**, el cual establece para la dimensión la organización del sistema de información influyen en la gestión y monitoreo de conflictos sociales, lo cual se ve reflejado en los valores obtenidos a través de la herramienta estadística IBM SPSS v.25 en español que mostro el valor de coeficiente de correlación Spearman = 0. 537, lo

cual se interpreta como una correlación positiva moderada y su nivel de significancia bilateral de (p calculado=0.002) < (p tabular= 0.05). Siendo factible ya que la gestión y monitoreo de conflictos sociales experimento una mejora significativa en la dimensión organización. Estos resultados guardan relación con Coba (2012) en su investigación concluye que la herramienta necesaria para la toma de decisiones para la organización son los sistemas de información.

VI. PROPUESTA DE VALOR

6.1. Descripción del sistema

El presente software “Sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020” se ha diseñado, desarrollado, con la finalidad de mejorar la gestión y monitoreo de conflictos sociales, así como de centralizar la información de conflictos sociales activos y/o programados en una base de datos para posterior ser visualizados en un mapa geo referencial indicando las intensidades del conflicto (Alto, Medio, Bajo), el lugar, organización, medida, demanda, situación, fecha de inicio y fecha de término.

Cabe señalar que, este proceso se realizaba de manera manual, el cual presentaba un desafío para el propio personal, el de obtener el reporte final con la información correcta y exacta en el corto periodo de tiempo establecido para ser entregado al alto mando. Generando pérdida de tiempo e involucrando personas para la ubicación, redacción y visualización de la información. El desarrollo y diseño de este sistema de información permitirá gestionar la información de manera oportuna, así como la monitorear los eventos o sucesos que acontecen en la nación.

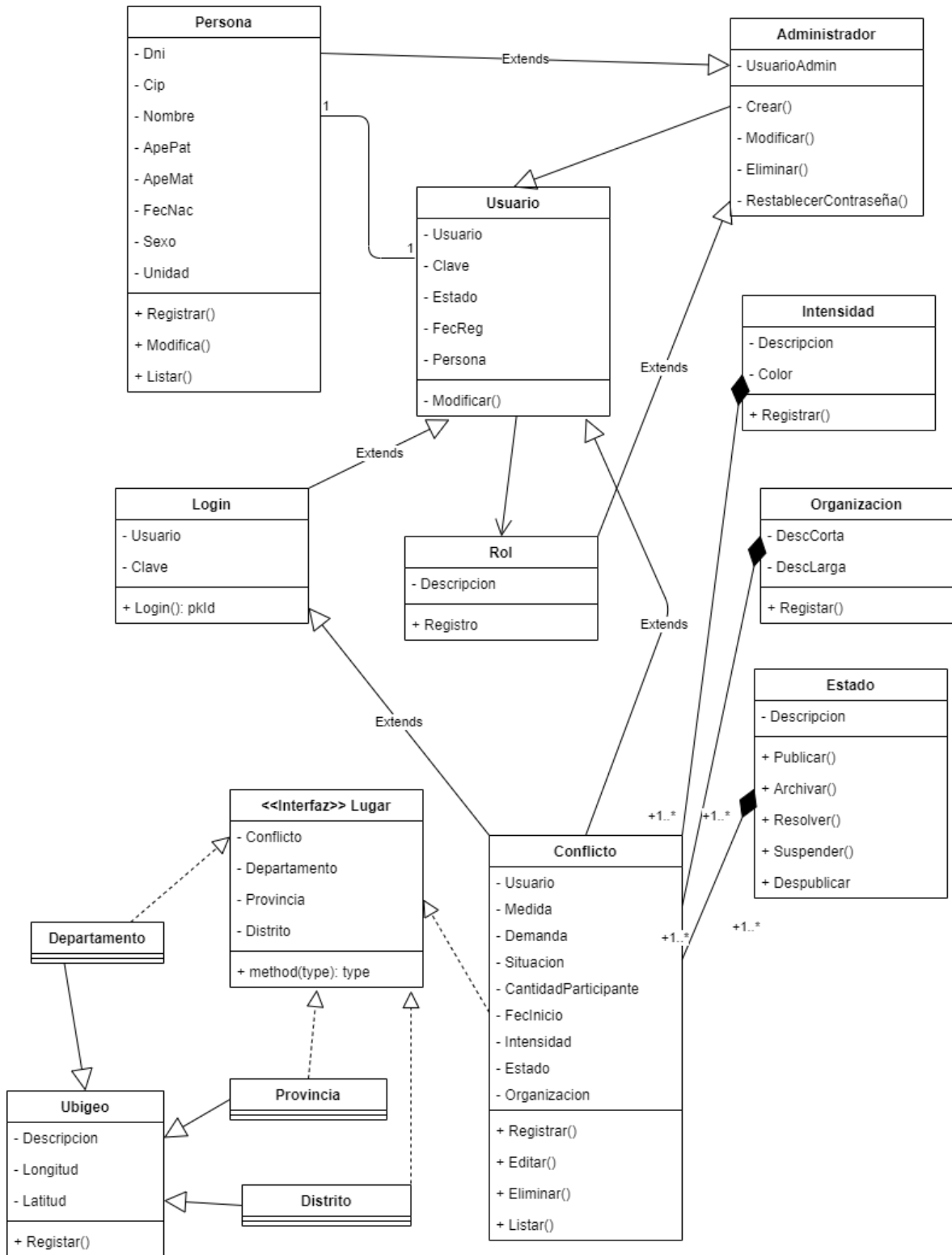
Se detalla a continuación las principales características del sistema:

- El acceso al sistema es protegido con un usuario y contraseña encriptada en SHA-2, con distinción de Minúscula, Mayúscula y caracteres especiales debiendo ingresar el código captcha aleatorio que se genera para el inicio de sesión. Adicionalmente registra la fecha y hora de ingreso y salida.
- El sistema está disponible las 24/7.
- El sistema es amigable permitiendo al personal acceder de la manera más fácil a las distintas opciones.
- El sistema permite visualizar reportes en un mapa geo referencial en tiempo real las actividades de conflictos sociales (esta visualización solo será posible para las personas que tengan esos privilegios).

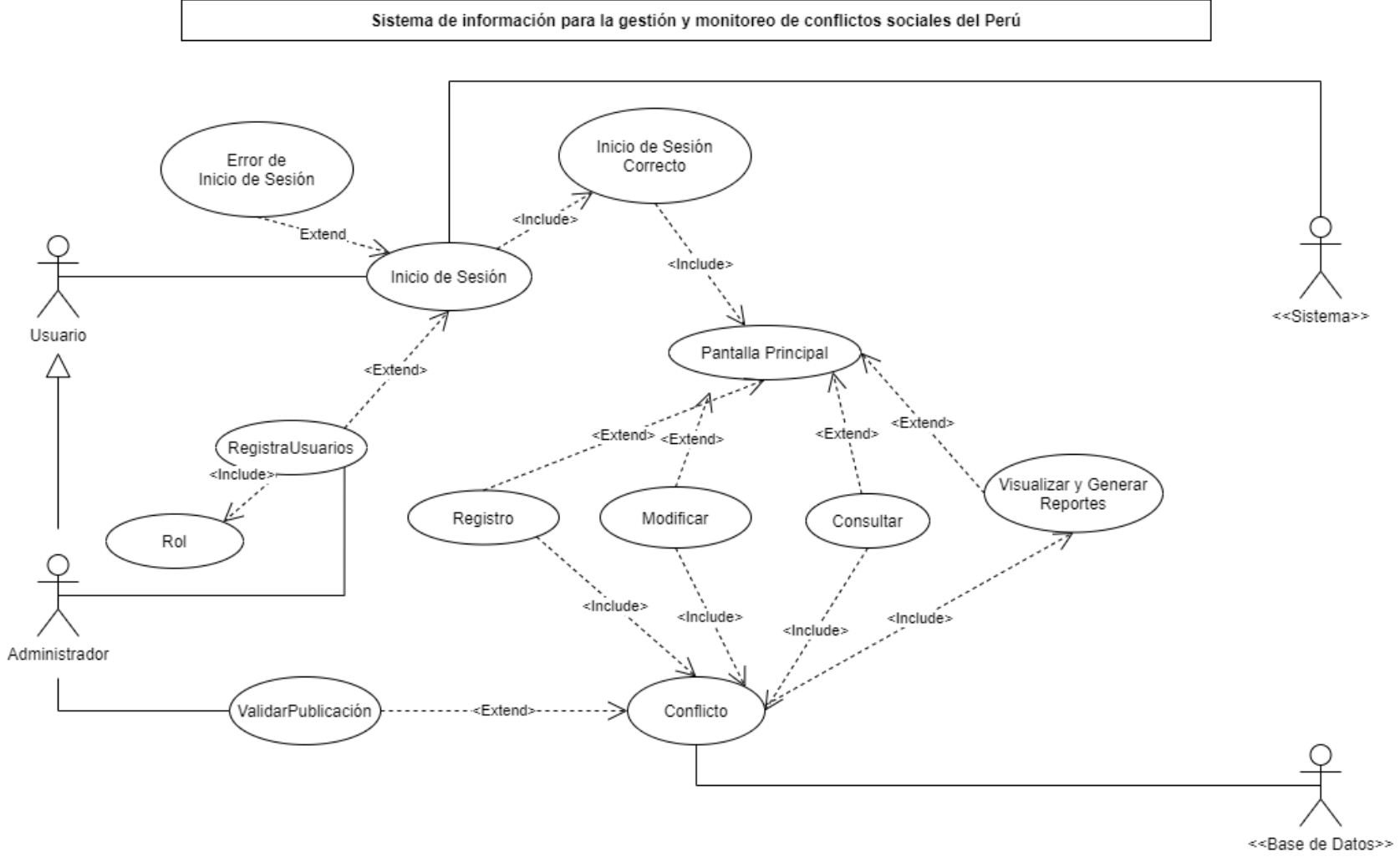
- El sistema permite descargar reportes en formato documento de texto y formato de documento portátil (PDF).
- El sistema escalable lo que permite su modificación y crecimiento sin afectar su correcto su funcionamiento.
- Auditar los registros que se crean, editan, eliminan, guardan, publican, resuelven, suspenden, despublican y archivan.
- Buscar por fecha la información de conflicto social activos y/o programados validados y que fueron publicados.
- Visualizar la información en un mapa geo referencial en línea (esta visualización solo será posible para las personas que tengan usuario y contraseña).
- Registrar las actualizaciones de los movimientos hasta validar y publicar.

6.2. Modelo con UML

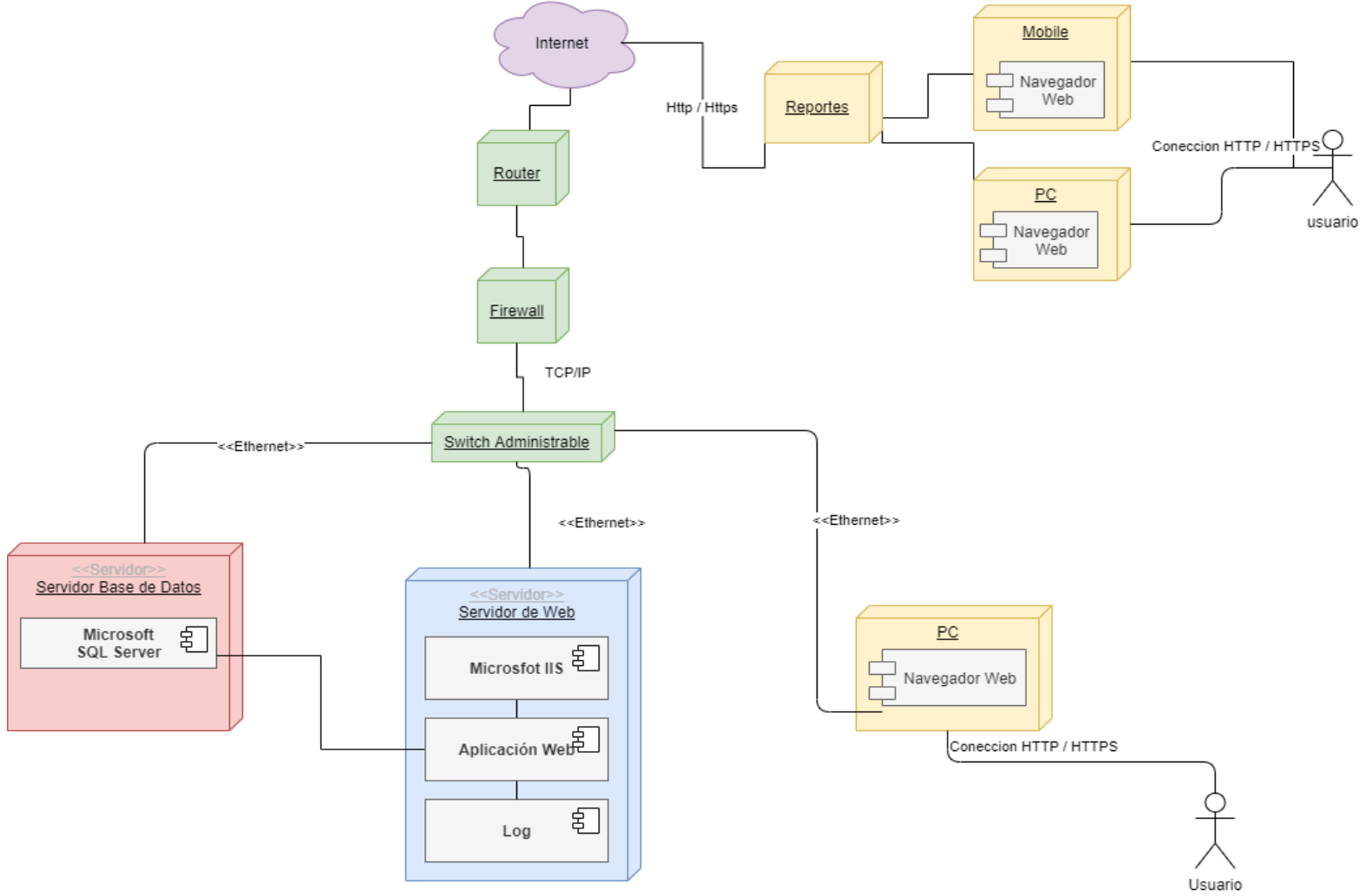
6.2.1. Diagrama de Clases



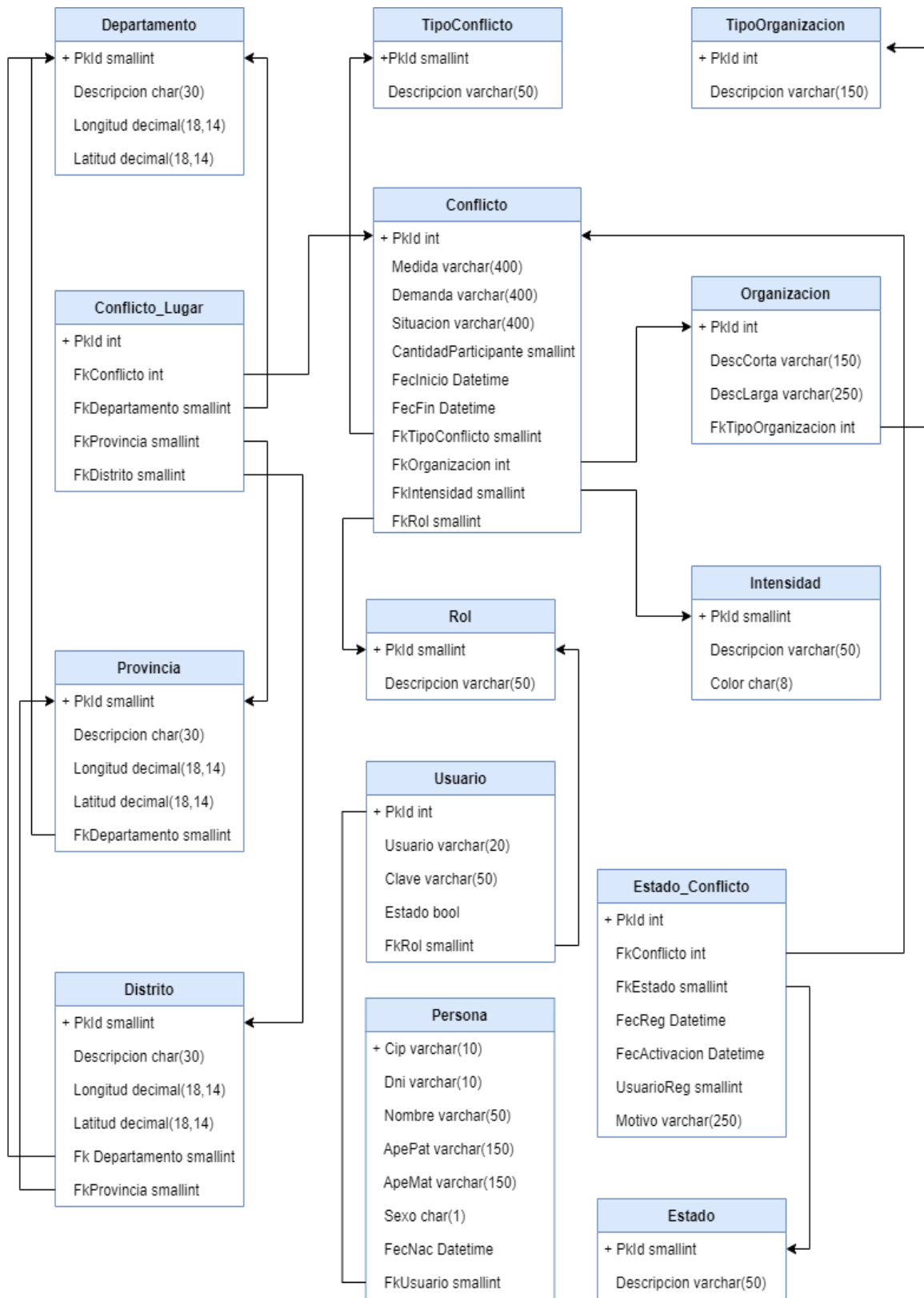
6.2.3. Diagrama Casos de Uso



6.2.4. Diagrama de Despliegue



6.3. Modelo de la Base de Datos



6.4. Plataforma Tecnológica

Herramienta Tecnológica	Nombre	Versión
Sistema Operativo	<i>Windows Server R2</i>	<i>2012</i>
SGBD	<i>SQL Server</i>	<i>2014</i>
Servidor de Aplicaciones	<i>IIS</i>	<i>8.0</i>
Lenguaje de Programación	<i>VB.NET</i>	
Diagrama UML	<i>Draw.io</i>	<i>--</i>
Diseño	<i>Bootstrap</i>	<i>4.0</i>
Entorno de Desarrollo	<i>Visual Studio</i>	<i>2019</i>
Reportes	<i>Power BI</i>	<i>--</i>

6.5. Detalle del Sistema

- **Ingreso al Sistema**

El ingreso al sistema se realiza ingresando el usuario, contraseña y código captcha

The screenshot shows a login interface with the title 'Sistema de Gestión y Monitoreo de Conflictos Sociales'. Below the title is an illustration of a person sitting at a desk with multiple computer monitors displaying charts and graphs. Underneath the illustration, the text 'Inicio de sesión' is displayed in red. The login form includes three input fields: 'usuario', 'contraseña', and 'Codigo captcha aqui'. The 'usuario' field contains the text 'bqb4fp'. A blue 'Ingresar' button is located at the bottom right of the form.

- **Página Principal**

Pantalla principal que se muestra al iniciar sesión, se aprecia un menú horizontal con las respectivas opciones habilitadas para el usuario.



- **Registro de Conflictos**

Pantalla de registro de conflictos sociales activos.

The screenshot shows the 'Registro de Conflictos' dashboard. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Conflictos Sociales > Registro - Dashboard'. It features a search bar with 'Buscar Fecha : 01-04-2019' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are two tabs: 'Activos' (selected) and 'Programados'. The 'Activos' tab shows a 'Nuevo Registro' button and a table with columns: 'N°', 'Condición', 'Lugar', 'Intensidad', 'Organización', 'Fec Desde', 'N° Dias', 'Medida', 'Demanda', 'Situación', 'Fec Reg', 'Estado', and 'Opción'. To the right of the table, there are two summary cards: 'ACTIVOS' with '0 Por Publicar' and '0 Publicado', and 'PROGRAMADOS' with '0 Por Publicar' and '0 Publicado'.

Ventana de creación de **nuevo registro de Activo y programado:**

NUEVO REGISTRO - ACTIVO

Lugar: AMAZONAS

Intensidad: ALTA

Organización:

Fecha Desde: 2021-01-13 Hora: --:-- # Participantes: []

Medida:

Demanda:

Situación:

NUEVO REGISTRO - PROGRAMADOS

Lugar: AMAZONAS

Organización:

Medida:

Fecha Programada: 2021-01-13

Demanda:

Sector:

La información registrada por primera vez, tiene dos estados **Por publicar** y **Archivar:** (antes de publicar la información se verificará que sean correctos.)

- ✓ **Botón Por publicar:** Sirve para que el registro sea visible al público.
- ✓ **Botón Archivar:** como su mismo nombre indica sirve para archivar la información.

Conflictos Sociales > Registro - Dashboard

Buscar Fecha: 13-01-2021

Descargar archivo

ACTIVOS: 0 Por Publicar, 18 Publicado

PROGRAMADOS: 0 Por Publicar, 0 Publicado

Ver Mapa

Nº	Condición	Lugar	Intensidad	Organización	Fec Desde	Nº Día	Medida	Demanda	Situación	Fec Reg	Estado	Opción	Check
16	Archivado	PIURA		Federación Regional de Trabajadores Administrativos del Sector Salud de Piura	12/01/2021	1	Paro preventivo regional (hoy)	Pago económico del beneficio CAJAC por la DIRESA Piura, cumplimiento de acuerdos del año 2021, entre otras.	A las 10:30 hrs., se movilizarán hacia la sede de la Dirección Regional de Salud - DIRESA (Piura).	12/01/2021 21:42:49	Publicado	<input type="button" value="Por Publicar"/> <input type="button" value="Archivar"/>	<input type="checkbox"/>
17	Archivado	LORETO		Sindicato de Trabajadores en Construcción Civil- Base San Juan Bautista	12/01/2021	1	Concentración (hoy)	Pago de salarios a 19 trabajadores por la empresa Mall Aventura.	No se registran protestas.	12/01/2021 21:30:33	Publicado	<input type="button" value="Por Publicar"/> <input type="button" value="Archivar"/>	<input type="checkbox"/>
16	Archivado	ANCASH		Sindicato de Trabajadores en Construcción Civil	12/01/2021	1	Concentración (hoy)	Aumento de \$/ 10 a su jornada laboral y el pago a los ex-trabajadores por la ejecución de la obra de Rehabilitación del Canal de Riego Huacotoma, por el consorcio Huayta.	A las 10:30 hrs., se concentrarán en el Km. 160+100 de la carretera Casma - Huayta.	12/01/2021 21:29:35	Publicado	<input type="button" value="Por Publicar"/> <input type="button" value="Archivar"/>	<input type="checkbox"/>

Cuando se publique la información el registro tendrá 3 botones **Resolver**, **Suspender**, **Des publicar**

así mismo mantendrá el estado en la que se encuentra de **“Publicado”**.

Conflictos Sociales > Registro - Dashboard

Buscar Fecha: 13-01-2021

Descargar archivo

ACTIVOS Por Publicar Publicado

PROGRAMADOS Por Publicar Publicado

Activos Registro - Dashboard POWER BI

Programados

Ver Mapa

Nuevo Registro

Buscar: Ingrese información a buscar...

N°	Condición	Lugar	Intensidad	Organización	Fe Desde	N° Día	Medida	Demanda	Situación	Fe Reg	estado	Opción	Check
18	<input type="button" value="Aprobado"/>	PIURA	<input type="radio"/>	Federación Regional de Trabajadores Administrativos del Sector Salud de Piura	12/01/2021	1	Paro preventivo regional (hoy)	Pago económico del beneficio CAFAE por la DIRESA Piura, cumplimiento de acuerdos del año 2021, entre otras.	A las 10:30 hrs., se movilizarán hacia la sede de la Dirección Regional de Salud - DIRESA (Piura).	12/01/2021 21:42:49	<input type="button" value="Publicado"/>	<input type="button" value="Resolver"/> <input type="button" value="Suspender"/> <input type="button" value="Despublicar"/>	<input type="checkbox"/>
17	<input type="button" value="Aprobado"/>	LORETO	<input type="radio"/>	Sindicato de Trabajadores en Construcción Civil Base San Juan Bautista	12/01/2021	1	Concentración (hoy)	Pago de salarios a 19 trabajadores por la empresa Mall Aventura.	No se registran protestas.	12/01/2021 21:30:33	<input type="button" value="Publicado"/>	<input type="button" value="Resolver"/> <input type="button" value="Suspender"/> <input type="button" value="Despublicar"/>	<input type="checkbox"/>
16	<input type="button" value="Aprobado"/>	ANCASH	<input type="radio"/>	Sindicato de Trabajadores en Construcción Civil	12/01/2021	1	Concentración (hoy)	Aumento de S/ 10 a su jornada laboral y el pago a los ex-trabajadores por la ejecución de la obra de Rehabilitación del Canal de Riego Huacatoma, por el consorcio Huayta.	A las 10:30 hrs., se concentrarán en el Km. 160+100 de la carretera Casma - Huaraz.	12/01/2021 21:29:35	<input type="button" value="Publicado"/>	<input type="button" value="Resolver"/> <input type="button" value="Suspender"/> <input type="button" value="Despublicar"/>	<input type="checkbox"/>

- **Botón Resolver:** Cuando el conflicto a finalizado, se presiona este botón. Cambiará la intensidad a color gris.

¿Está seguro que desea **Resolver** este registro?

Lugar	CAJAMARCA
Intensidad	BAJA
Organización	Sindicato de Empleados de la Compañía Minera Argentum (Subsidiaria de Pan American Silver Perú - Morococha)
Fecha Desde	01/13/2021
Medida	Huelga Indefinida (desde)
Demanda	Aumento de S/ 10 a su jornada laboral y el pago a los ex-trabajadores por la ejecución de la obra de Rehabilitación del Canal de Riego Huacatoma, por el consorcio Huayta.
Situación	A las 10:30 hrs., se concentrarán en el Km. 160+100 de la carretera Casma - Huaraz

- **Botón Suspender:** Cuando el conflicto suspende sus acciones por cualquier motivo, se presiona este botón, ingresara la fecha de activación(cuando retoma el conflicto, el sistema lo activará automáticamente) y el motivo de suspensión.

¿Está seguro que desea **suspender** este registro?

Lugar	CAJAMARCA
Intensidad	BAJA
Organización	Sindicato de Empleados de la Compañía Minera Argentum (Subsidiaria de Pan American Silver Perú - Morococha)
Fecha Desde	01/13/2021
Medida	Huelga Indefinida (desde)
Demanda	Aumento de S/ 10 a su jornada laboral y el pago a los ex trabajadores por la ejecución de la obra de Rehabilitación del Canal de Riego Huacatoma, por el consorcio Huayta.
Situación	A las 10:30 hrs., se concentrarán en el Km. 160+100 de la carretera Casma - Huaraz

Fecha de Activación:

Motivo

Cancelar

- **Botón Des publicar:** Cuando requería la necesidad de quitar la información publicada, se presiona el botón y se registrará el motivo. (no se visualizará al público)

¿Está seguro que desea **Despublicar** este registro?

Lugar	CAJAMARCA
Intensidad	BAJA
Organización	Sindicato de Empleados de la Compañía Minera Argentum (Subsidiaria de Pan American Silver Perú - Morococha)
Fecha Desde	01/13/2021
Medida	Huelga Indefinida (desde)
Demanda	Aumento de S/ 10 a su jornada laboral y el pago a los ex trabajadores por la ejecución de la obra de Rehabilitación del Canal de Riego Huacatoma, por el consorcio Huayta.
Situación	A las 10:30 hrs., se concentrarán en el Km. 160+100 de la carretera Casma - Huaraz

Motivo

Cancelar

- **Botón editar:** Edita la información registrada

EDITAR REGISTRO - ACTIVO

Lugar	CAJAMARCA
Intensidad	BAJA
Organización	Sindicato de Empleados de la Compañía Minera Argentum (Subsidiaria de Pan American Silver Perú - Morococha)
Fecha Desde	2021-01-13
Hora	--:--
# Participantes	50
Medida	Huelga Indefinida (desde)
Demanda	Aumento de S/ 10 a su jornada laboral y el pago a los ex trabajadores por la ejecución de la obra de Rehabilitación del Canal de Riego Huacatoma, por el consorcio Huayta.
Situación	A las 10:30 hrs., se concentrarán en el Km. 160+100 de la carretera Casma - Huaraz

Cancelar Editar

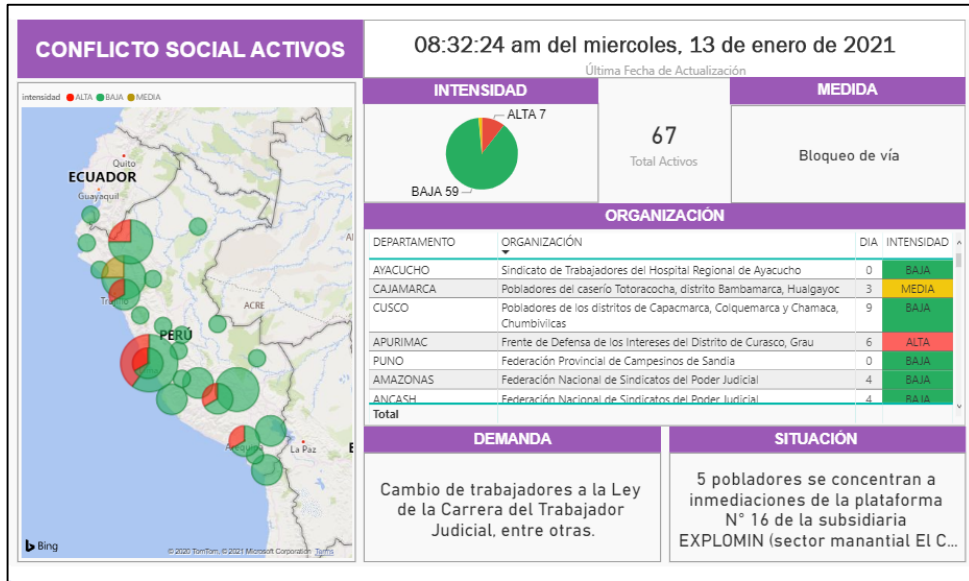
- **Botón Eliminar:** Deshabilita la información registrada

¿ESTÁ SEGURO QUE DESEA ELIMINAR EL SIGUIENTE REGISTRO?

Lugar	CAJAMARCA
Intensidad	BAJA
Organización	Sindicato de Empleados de la Compañía Minera Argentum (Subsidiaria de Pan American Silver Perú - Morococha)
Fecha Desde	13/01/2021 00:00:00
Medida	Huelga Indefinida (desde)
Demanda	Aumento de S/ 10 a su jornada laboral y el pago a los ex trabajadores por la ejecución de la obra de Rehabilitación del Canal de Riego Huacatoma, por el consorcio Huayta.

Cancelar Eliminar

- Reporte de Conflictos activos



VII. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación, se establece las conclusiones siguientes:

- 1) Existe influencia significativa del **sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú**, dado que el resultado del valor del coeficiente de Spearman es (0.769) y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 312) existe una correlación positivo alta (+0.75).
- 2) Existe influencia significativa de la **dimensión administración del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú**, dado que el resultado del valor del coeficiente de Spearman es (0.651) y de acuerdo baremo de estimación de la correlación de Spearman (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 312) existe una correlación positivo moderada. (+0.50).
- 3) Existe influencia significativa de la **dimensión tecnología del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú**, dado que el resultado del valor del coeficiente de Spearman es (0.692) y de acuerdo baremo de estimación de la correlación de Spearman (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 312) existe una correlación positivo moderada. (+0.50).
- 4) Existe influencia significativa de la **dimensión organización del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú**, dado que el resultado del valor del coeficiente de Spearman es (0.537) y de acuerdo baremo de estimación de la correlación de Spearman (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 312) existe una correlación positivo moderada. (+0.50).

VIII. RECOMENDACIONES

Con los resultados estadísticos obtenidos en la presente investigación, se consideran las siguientes recomendaciones:

- 1) Implementar el sistema de información para la gestión de conflictos sociales del Perú el cual permitirá optimizar sus procesos de manera eficiente la dirección de información de la DIGIMIN, facilitando la gestión y conformando una base de datos históricas de los diferentes acontecimientos y sucesos de los conflictos sociales en el Perú. Esta actividad debe ser desarrollada e implementada por el área de sistematización de la oficina de seguridad digital.
- 2) Implementar indicadores y dashboard que permita visualizar la evolución de los conflictos sociales a fin de monitorear e inducir en la toma de decisiones aplicando estrategias preventivas por el alto mando. Esta actividad debe ser implementada por el área de sistematización con el apoyo de la dirección de información.
- 3) Implementar mapas de georreferenciación el cual permita visualizar la intensidad de las zonas en las que se encuentran activas los conflictos sociales. Esta actividad debe ser desarrollada e implementada por el área de sistematización.
- 4) Capacitar al personal en el uso de tecnologías y del sistema de información fomentando la transformación digital, cambio de cultura organizacional con la finalidad sostener los sistemas en la organización. Esta actividad debe ser implementada por la escuela de inteligencia de la DIGIMIN con apoyo del área de sistematización.
- 5) Incorporar personal analista con capacidad idónea para el manejo y uso de los sistemas de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca Portocarrero, C. O. (2017). "Diseño de sistema de información para apoyo a la gestión y gobierno de servicios SOA". *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú.
- Acuña Vega, K. B. (s.f.). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN JM COMERCIAL Y SERVICIOS GENERALES – HUARMEY; 2018*. Universidad los Angeles de Chimbote, Chimbote.
- ALEGSA. (17 de Agosto de 2018). *Definición de Hardware*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2020, de ALEGSA: <https://www.alegsa.com.ar/Dic/hardware.php>
- almagro, L. (2015). *Guía practica para el diseño de sistema de alerta y respuesta temprana de conflictos sociales*. Obtenido de oas: https://www.oas.org/es/sap/pubs/GuiaAlerta_s.pdf
- appian. (2020). *Appian*. Recuperado el 12 de Setiembre de 2020, de La guía de la gestión de procesos de negocio: Acelere su empresa con BPM: <https://es.appian.com/bpm/definition-of-a-business-process/>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Bustillos Flores, M. (1 de Setiembre de 2020). *gestiopolis*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2020, de Toma de decisiones, definición, tipos de decisión, proceso y ejemplos: <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-definicion-tipos-proceso-ejemplos/>
- Caicedo Escobar, C., & Cortés Amador, C. (2011). Revista Ingeniería e Investigación No. 37 ENFOQUE SISTEMICO DE LA ORGANIZACION, LA TECNOLOGIA Y LOS MODELOS DE GESTION. *Revista Ingeniería e Investigación*, 23.
- Carrillo Agurto, J. (2017). "Implementación de un sistema de información para mejorar la gestión de los procesos de compra, venta y almacén de productos deportivos en la tienda casa de deportes Rojitas E.I.R.Ltda. 2014. *Tesis de Pregrado*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote -Perú.

- Chavez Sanchez, N. G. (2002). Diseño de un sistema de informacion para gestionar procesos administrativos(Caso escuela de educacion UCAT). *Título de especialista en sistema de informacion*. Universidad Católica Andres Bello, San cristobal - Venezuela.
- Coba Yopez, D. (2012). Diseño e implementación de un sistema de información gerencial SIG de gestión, análisis y monitoreo financiero en las cajas comunitarias de ahorro y crédito socias de la cooperativa mujeres unidas, sobre la plataforma tecnológica JEE6 con Jboss SEAM. *Tesis de pregrado*. Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
- De Aguiar, M. (15 de febrero de 2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Recuperado el 30 de agosto de 2020, de sabermetodologia: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- De Rham, P., & Mancero, L. (2009). *Monitoreo y evaluación de acciones de desarrollo orientadas al impacto*. Quito: graphus®.
- DECRETO LEGISLATIVO Nº 961. (11 de Enero de 2006). Obtenido de CODIGO DE JUSTICIA MILITAR POLICIAL: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/E193EB566B5F3089052577BD006EE128/\\$FILE/DLeg_961.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/E193EB566B5F3089052577BD006EE128/$FILE/DLeg_961.pdf)
- Digital Guide. (15 de junio de 2020). *Powered By 101 IONOS*. Recuperado el 29 de agosto de 2020, de ionos.es: <https://www.ionos.es/digitalguide/servidores/know-how/que-es-un-servidor-un-concepto-dos-definiciones/>.
- FEDUPEL. (2016). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 5ta. ed.* Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- FERNANDEZ FIGUEROA, R. (24 de Mayo de 2011). *RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 161-2011-PCM*. Recuperado el 11 de septiembre de 2020, de LINEAMIENTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per104399.pdf>
- Ferrero, R. (2020). *maximaformacion.es*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de Guía definitiva para encontrar la prueba estadística que buscas: <https://www.maximaformacion.es/blog-dat/guia-para-encontrar-tu-prueba-estadistica/>

- Gil Pechuán, I. (25 de Febrero de 2004). *Universidad Politecnica de Valencia*. Recuperado el 29 de agosto de 2020, de Departamento de Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad: <http://personales.upv.es/igil/Gestion.PDF>
- Hernández Fraga, K. (2012). Propuesta de Guía de Administración Educacional del Ejercicio Jurídico de los estudiantes de Derecho de la Universidad de Cienfuegos. *Tesis en opción al Grado De Máster En Dirección*. Universidad de Cienfuegos, Cuba.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación 5ta ed.* Mexico: McGRAW-HILL.
- Jiménez Calderón, C. E. (23 de Enero de 2008). *gestiopolis*. Recuperado el 29 de 09 de 2020, de El concepto de tecnología: <https://www.gestiopolis.com/concepto-tecnologia/>
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. 1ra. ed.* España: Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de informacion gerencial -Decimocuarta edición.* Mexico: Pearson Education, Inc.
- López Moreno, S., Moreno Altam, G. A., & Moctezuma Carrillo, R. (2015). *Aspectos metodológicos en la investigación odontológica.* Mexico: Solar, Servicios Editoriales. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/309651163_Aspectos_eticos_y_legales_de_la_investigacion_en_odontologia
- Marambio Abarca, F. (2016). Diseño e implementación de un sistema de información de apoyo a la gestión y proyección de demanda en una aerolínea. *Tesis de pregrado.* Universidad de Chile, Chile.
- Medina Dávalos, M. A., Lazo Zúñiga, F. R., & Yeren Morón, J. R. (s.f.). Desarrollo de un Sistema de Monitoreo y Gestión de Incidencias en Tiempo real para la Compañía de Bomberos de Arequipa. *Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática.* Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa.

- Mondragón Barrera, M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento Científico*, 100.
- neosoft. (18 de Enero de 2018). *¿Qué es una aplicación Web?* Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de neosoft: <https://www.neosoft.es/blog/que-es-una-aplicacion-web/>
- NINA, F., & ANASTACIA, G. (2009). *Fundamentos de monitoreo y evaluación: Cursillo auto dirigido*. MEASURE Evaluation.
- O'BREAN, J., & MARAKAS, G. (2006). *SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL*. 7ma ed. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Pascagaza Gutiérrez, J. (2018). Desarrollo de un sistema de información para la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica de Colombia. *Tesis de Pregrado*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá - Colombia.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2018). *definicion*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2020, de DEFINICIÓN DE IMPACTO SOCIAL: <https://definicion.de/impacto-social/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2020). *definicion*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2020, de Redes: <https://definicion.de/red/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2020). *definicion*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2020, de Internet: <https://definicion.de/internet/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2016). *definicion*. Recuperado el 12 de Setiembre de 2020, de DEFINICIÓN DE REGISTRO DE DATOS: <https://definicion.de/registro-de-datos/>
- Pérez, M., Romero, M., Suárez, E., & Vaughan, N. (2015). *Manual de citas y referencias bibliográficas: LATINO · APA · CHICAGO · IEEE · MLA · VANCOUVER*. 2da. ed. Colombi: Kimpres.
- Perrin, B. (2012). Notas sobre evaluación de impacto: Relación entre el monitoreo y la evaluación con la evaluación de impacto. *THE ROCKEFELLER FOUNDATION*, 3-4.
- Pressman, R. S. (2002). *INGENIERÍA DEL SOFTWARE - UN ENFOQUE PRÁCTICO*. España: Concepción Fernández Madrid.

- QuestionPro. (2020). *QuestionPro*. Recuperado el 12 de Setiembre de 2020, de ¿Qué es la recolección de datos y cómo realizarla?: <https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/>
- Quintanilla, M. (1998). Técnica y Cultura. *Teorema Vol*, 49-69. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4253305.pdf>
- Quispe Hernández, A., & Vargas Chavarri, F. (2016). Implementación de un sistema de información web para optimizar la gestión administrativa de la empresa comercial angelito de la ciudad de Chepén. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú.
- Raffino, M. (20 de Junio de 2020). *Sistema de Información - Concepto, tipos, elementos y ejemplos*. Recuperado el 29 de agosto de 2019, de [concepto.de: https://concepto.de/sistema-de-informacion/](https://concepto.de/sistema-de-informacion/)
- Ramirez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de la Administración 3ra ed.* Bogota: Ecoe ediciones.
- Ramirez Cardona, C. (2009). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION Tercera Edicion*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Rivacoba Rojas, J. (2013). Sistema de información geográfica para diagnosticar deslizamientos de terreno en sectores cordilleranos. *Tesis de Pregrado*. Universidad de Chile, Chile.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de la Administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. Mexico: Pearson Educación de México,S.A.
- Roldán, P. N. (10 de Enero de 2020). *economipedia*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2020, de Organización: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Rubio Domínguez, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid – España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial ISBN-10: 84-689-7602-4.
- Saldaval Gutiérrez, K. (2017). Sistema informático en el proceso de gestión de incidencias de la unidad de informática y estadística del SENASA Lima.2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad Privada TELESUP, Lima.
- Significados. (01 de Febrero de 2018). *Significado de Ambiguo*. Obtenido de [significados.com: https://www.significados.com/ambiguo/](https://www.significados.com/ambiguo/)

- Sommerville, I. (2005). *Ingeniería de Software. 7ma. ed.* Madrid: Pearson Education.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica 4ta ed.* Mexico: LIMUSA. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B4R1ssRAL--ZNzExZDVIYWEtNDc5Yi00NWYyLTg4ZjMtMGI0YWl3YjFIMmUx/view?hl=es>
- Trasobares, A. H. (2003). *Los Sistemas De Información: Evolución Y Desarrollo.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793097.pdf>
- Ucha, F. (Octubre de 2008). *Definición ABC.* Recuperado el 09 de septiembre de 2020, de <https://www.definicionabc.com/general/accesibilidad.php>
- USAID/PERÚ PRODESCENTRALIZACIÓN. (2012). *Programa de capacitación en gestión de conflictos sociales para gobiernos regionales y locales: ANÁLISIS DE CONFLICTOS SOCIALES.* Lima- Perú: Asociación Gráfica Educativa.
- WAYNE MONDY, R. (2010). *Administración de recursos humanos 11va Edición.* México: Pearson Educación.
- Whitten, J. L., & Bentley, L. D. (2008). *Análisis de sistemas: Diseño y Metodos Séptima edición.* México, D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVOS GENERALES:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLES	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera influye el diseño y desarrollo de un sistema de información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?	Determinar de qué manera influye el diseño y desarrollo de los sistemas de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.	El diseño y desarrollo de un sistema de información del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.	<u>Variable I</u> Sistema de Información.	Tecnologías Administración Organización	<p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>El tipo de investigación para la presente tesis es Aplicada.</p> <p><u>El nivel de investigación</u></p> <p>Descriptivo - Correlacional.</p> <p><u>Diseño de investigación es</u></p> <p>No experimental - transversal</p>
PROBLEMA ESPECÍFICO:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:			
¿De qué manera influye la administración del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?	Determinar de qué manera influye la administración del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.	La administración del sistema de información del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.	<u>Variable II</u> Gestión y monitoreo de conflictos sociales	Conflictos Sociales activos	
¿De qué manera influye la tecnología del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?	Determinar de qué manera influye la tecnología del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.	La tecnología del sistema de información del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.		Conflictos Sociales programados	
¿De qué manera influye la organización del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020?	Determinar de qué manera influye la organización del sistema de información en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio Del Interior Lima 2020.	La organización del sistema de información del sistema de información influye significativamente en la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020.		Conflictos Sociales en el día	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Sistema de Información	(Whitten & Bentley, 2008) Grupo de individuos, datos, técnicas y tecnología de la información que interactúan entre sí para recopilar, procesar, guardar y proveer como salida la información elemental para brindar soporte a una organización(p,16).	Tecnología	Aplicación Web	1. ¿Cuenta usted con un aplicativo web en su institución?
			Hardware	2. ¿En la actualidad registra y guarda su información en un aplicativo web?
			Software	3. ¿Cuenta con computadoras de última generación?
			Servidores	4. ¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?
			Redes	5. ¿Los servidores cubren la necesidad de procesamiento de la información?
			Base de datos	6. ¿La información acopiada es recepcionada a través de una red privada virtual?
			Internet	7. ¿Cree que la información de conflictos sociales almacena en archivos digitales contiene registros duplicados?
		Administración	Accesibilidad (fácil y de rápido acceso)	8. ¿Cree Ud.? ¿Que la velocidad del internet para la búsqueda y relección de información es óptima para su trabajo?
			Adecuado. (Cumple con lo solicitado)	9. ¿El equipo de cómputo asignado a su persona sufre desperfectos a la hora de iniciar sus labores policiales?
			Claridad. (No se ambiguo (doble sentido)	10. ¿El aplicativo web cumple con los requerimientos que su área de trabajo necesita para realizar su función policial?
			Toma de Decisiones	11. ¿Cree que su información de conflictos sociales es ambigua?
			Proactivo	12. ¿La generación de sus reportes para la toma de decisión del alto mando lo realiza mediante el uso de Microsoft Word, Excel, Power Point??
		Organización	Personal Cultura	13. ¿Sus reportes generados para la toma de decisión del alto mando lo realiza mediante el uso un aplicativo Web?
			Procesos de Negocio	14. ¿Desarrolla su creatividad para lograr alcanzar los objetivos dentro de la organización?
			Profesionalismo	15. ¿Realiza copias de seguridad de su información respecto a conflictos sociales?
			Jerarquía	16. ¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando? 17. ¿Conoce Ud. Mecanismos de seguridad que protejan su información? 18. Considera Ud. ¿Que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú? 19. ¿la institución se preocupa por capacitar a su personal? 20. ¿La institución demuestra preocupación por el resguardo de la información?

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión y monitoreo de conflictos sociales	(Fernandez,2011) Proceso orientado a obtener, procesar, vigilar y examinar la información sobre la administración de conflictos sociales, para establecer estrategias necesarias que permitan entablar los correctivos necesarios para evadir las situaciones de crisis y escalamiento de los conflictos sociales.(p.7)	Conflictos Sociales activos	Recopilación de información.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Registra información de tipo audio, video, fotos de conflictos sociales? 2. ¿Registra la información en algún sistema de información? 3. ¿Cree Ud. que la implementación de un aplicativo web para la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú mejorará su función policial?? 4. ¿Puede Ud. estimar el impacto que genera el conflicto social en la sociedad? 5. ¿Recopila información de medios digitales (¿revistas, periódicos, email, WhatsApp, etc.?) 6. ¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país? 7. ¿Realiza algún monitoreo de los conflictos que están sucediendo en la actualidad? 8. ¿Ha presentado problemas para recopilar la información respecto a los conflictos sociales que van aconteciendo en el día? 9. ¿Cuenta con registros históricos para determinar que agrupaciones o gremios son los que se involucran más en los conflictos? 10. ¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?
			Registro de información.	
			Toma de decisión para combatir el conflicto.	
			Impacto en la sociedad.	
		Conflictos Sociales programados	Recopilación de información.	
			Registro de información.	
			Toma de decisión para combatir el conflicto.	
			Impacto en la sociedad.	
		Conflictos Sociales en el día	Recopilación de información.	
			Registro de información.	
			Toma de decisión para combatir el conflicto.	
			Impacto en la sociedad.	

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES DEL PERÚ PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE INTELIGENCIA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR LIMA 2020

INTRODUCCIONES: A continuación, le presentamos proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión persona, considerando que no existe respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) aspa en la hoja de respuestas aquella que mejor le exprese su punto de vista de acuerdo al siguiente código.

CÓDIGO	CONTENIDO
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

PARTE I: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Nro.	PREGUNTAS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuenta usted con un aplicativo web en su institución?					
2	¿En la actualidad registra y guarda su información en un aplicativo web?					
3	¿Cuenta con computadoras de última generación?					
4	¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?					
5	¿Los servidores cubren la necesidad de procesamiento de la información?					
6	¿La información acopiada es recepcionada a través de una red privada virtual?					
7	¿Cree que la información de conflictos sociales almacena en archivos digitales contiene registros duplicados?					

8	¿Cree Ud.?, ¿Que la velocidad del internet para la búsqueda y relección de información es óptima para su trabajo?					
9	¿El equipo de cómputo asignado a su persona sufre desperfectos a la hora de iniciar sus labores policiales?					
10	¿El aplicativo web cumple con los requerimientos que su área de trabajo necesita para realizar su función policial?					
11	¿Cree que su información de conflictos sociales es ambigua?					
12	¿La generación de sus reportes para la toma de decisión del alto mando lo realiza mediante el uso de Microsoft Word, Excel, Power Point?					
13	¿Sus reportes generados para la toma de decisión del alto mando lo realiza mediante el uso un aplicativo Web?					
14	¿Desarrolla su creatividad para lograr alcanzar los objetivos dentro de la organización?					
15	¿Realiza copias de seguridad de su información respecto a conflictos sociales?					
16	¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando?					
17	¿Conoce Ud. Mecanismos de seguridad que protejan su información?					
18	¿Considera Ud.?, ¿Que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú?					
19	¿La institución se preocupa por capacitar a su personal?					
20	¿La institución demuestra preocupación por el resguardo de la información?					

PARTE II: GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS SOCIALES

Nro.	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
1	¿Registra información de tipo audio, video, fotos de conflictos sociales?					
2	¿Registra la información en algún sistema de información?					
3	¿Cree Ud.?, ¿Que la implementación de un aplicativo web para la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú mejorará su función policial?					
4	¿Puede Ud. estimar el impacto que genera el conflicto social en la sociedad?					
5	¿Recopila información de medios digitales (revistas, periódicos, email, WhatsApp, etc.?)					
6	¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país?					
7	¿Realiza algún monitoreo de los conflictos que están sucediendo en la actualidad?					
8	¿Ha presentado problemas para recopilar la información respecto a los conflictos sociales que van aconteciendo en el día?					
9	¿Cuenta con registros históricos para determinar que agrupaciones o gremios son los que se involucran más en los conflictos?					
10	¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?					

CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Nro.	DIMENSIÓN / ÍTEMS					
		1	2	3	4	5
I. Tecnología						
1	¿Cuenta usted con un aplicativo web en su institución?					
2	¿En la actualidad registra y guarda su información en un aplicativo web?					
3	¿Cuenta con computadoras de última generación?					
4	¿En la actualidad registra y almacena su información en Microsoft Word, Excel, Power Point?					
5	¿Los servidores cubren la necesidad de procesamiento de la información?					
6	¿La información acopiada es recepcionada a través de una red privada virtual?					
7	¿Cree que la información de conflictos sociales almacenada en archivos digitales contiene registros duplicados?					
II. Administración						
8	¿Cree Ud.?, ¿Que la velocidad del internet para la búsqueda y selección de información es óptima para su trabajo?					
9	¿El equipo de cómputo asignado a su persona sufre desperfectos a la hora de iniciar sus labores policiales?					
10	¿El aplicativo web cumple con los requerimientos que su área de trabajo necesita para realizar su función policial?					
11	¿Cree que su información de conflictos sociales es ambigua?					
12	¿La generación de sus reportes para la toma de decisión del alto mando lo realiza mediante el uso de Microsoft Word, Excel, Power Point?					

13	¿Sus reportes generados para la toma de decisión del alto mando lo realiza mediante el uso un aplicativo Web?					
14	¿Desarrolla su creatividad para lograr alcanzar los objetivos dentro de la organización?					
III. Organización						
15	¿Realiza copias de seguridad de su información respecto a conflictos sociales?					
16	¿Realiza hora extra para poder culminar su trabajo y presentar al comando?					
17	¿Conoce Ud. Mecanismos de seguridad que protejan su información?					
18	¿Considera Ud.?, ¿Que la implementación de un sistema de información permitirá gestionar y monitorear los conflictos sociales en el Perú?					
19	¿La institución se preocupa por capacitar a su personal?					
20	¿La institución demuestra preocupación por el resguardo de la información?					

**VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN Y MONITOREO DE CONFLICTOS
SOCIALES**

Nro.	DIMENSIÓN / ÍTEMS					
		1	2	3	4	5
I. Conflictos sociales activos						
1	¿Registra información de tipo audio, video, fotos de conflictos sociales?					
2	¿Registra la información en algún sistema de información?					
3	¿Cree Ud.?, ¿Que la implementación de un aplicativo web para la gestión y monitoreo de conflictos sociales en el Perú mejorará su función policial?					
II. Conflictos sociales programados						
4	¿Puede Ud. estimar el impacto que genera el conflicto social en la sociedad?					
5	¿Recopila información de medios digitales (¿revistas, periódicos, email, WhatsApp, etc.?)					
6	¿Elabora reportes para la toma de decisiones del comando sobre conflictos que suceden en el país?					
III. Conflictos sociales en el día						
7	¿Realiza algún monitoreo de los conflictos que están sucediendo en la actualidad?					
8	¿Ha presentado problemas para recopilar la información respecto a los conflictos sociales que van aconteciendo en el día?					
9	¿Cuenta con registros históricos para determinar que agrupaciones o gremios son los que se involucran más en los conflictos?					
10	¿Le piden realizar modificaciones de su presentación de informe?					

Anexo 4: Validación de Instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel
- 1.2 Grado Académico: Doctor.
- 1.3 Profesión: Administrador
- 1.4 Institución donde labora: Telesup
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Encuesta
- 1.7 Autor del instrumento: Bach. Sly Stalim Sánchez Saavedra.
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría En Ingeniería De Sistemas Con Mención En Tecnologías de la Información y Telemática

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en Valores observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: 26


3.2 Opinión: FAVORABLE X

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones: _____

Lima, 29 de julio 2020



Dr. Vasquez E. Juan M.

FIRMA DEL EXPERTO
Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza
DNI. 09301600
vasquezjuan@yahoo.com
@vasquezjuan6
Móvil 999652754
<https://orcid.org/0000-0002-1678-1361>

FIRMA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mg. Ortiz Cotrina Wilinton Chiliman
- 1.2. Grado Académico: Maestro.
- 1.3. Profesión: Ingeniero de Sistemas.
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada Juan Pablo II.
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe de la Oficina de Servicios Académicos.
- 1.6. Denominación del Instrumento: Encuesta.
- 1.7. Autor del instrumento: Bch. Sly Stalim Sánchez Saavedra.
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría En Ingeniería De Sistemas Con Mención En Tecnologías De La Información Y Telemática.
- 1.9. Tema de Tesis: "Diseño y Desarrollo de un Sistema de Información para la gestión y monitoreo de conflictos sociales del Perú para la dirección general de inteligencia del Ministerio del Interior Lima 2020".

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en Valores observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados .					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL				0	8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____28_____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE _____X_____ DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

2

Lima, 14 de Enero de 2021



Mg. Ortiz Cotrina Wilinton Chiliman
Jefe Oficina de Servicios Académicos
 Universidad
Privada
Juan Pablo II

FIRMA DEL EXPERTO

Mg. Ortiz Cotrina Wilinton Chiliman
DNI. 80611476
wortiz@unijuanpablo.edu.pe
Móvil 949204876

https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=91261

Anexo 5. Matriz de Datos

N° de encuestado	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Información																				VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión y monitoreo									
	DIMENSIÓN 1: TECNOLOGIA							DIMENSION 2: ADMINISTRACION							DIMENSION 3: ORGANIZACIÓN						DIMENSION 1: Conflictos Sociales activos			DMENSION 2: Conflictos Sociales programados			DIMENSION 3: Conflictos Sociales en el día			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	4	4	5	5	5	5	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	1	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	3	5	5
3	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5
6	4	2	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	1	3	4	4
7	4	4	3	4	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	2	2	1	3	1	4	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3
8	3	3	4	4	5	5	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	4	3	4	4	5	3	5	3	2	5	2	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5
11	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
12	4	2	4	3	4	1	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1
13	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	1	4	4
15	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	2	4	3	5	5	5	4	4	2	5	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
17	4	3	5	5	5	4	3	5	2	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
20	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	2	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4
21	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3
22	4	3	5	5	5	4	5	4	1	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4
24	3	4	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3

25	3	3	4	2	4	1	3	2	1	1	1	3	1	4	2	2	1	3	1	2	4	2	1	4	1	2	1	2	4	2	
26	4	2	3	4	4	4	2	4	2	3	1	3	4	4	4	2	3	3	3	1	2	4	4	4	2	1	2	2	4	2	
27	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
28	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	
29	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	
30	5	3	5	4	4	5	4	3	1	3	3	5	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	2	4	4