



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA
INGENIERÍA EN INFORMÁTICA**

**SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD
DE FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO AUTÓNOMO MUNICIPAL
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAMAT) APOYADO EN
LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN**

**Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar
por al título de: Ingeniero en Informática**

AUTORAS: Frias Sofia

C.I: 19.430.542.

Rosales Marianella

C.I: 20.100.611.

Tutora Académica: Dexi Azuaje.

Barinas, Marzo de 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA
INGENIERÍA EN INFORMÁTICA**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor (a) del Trabajo de Especial de Grado presentado por las ciudadanas **Frias Sofia, C.I. 19.430.542** y **Rosales Marianella C.I. 20.100.611** para optar al título de **Ingeniero en Informática**, considero que este reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas a los 07 días del mes de Marzo de 2017.

Tutora: Dexi Azuaje
C.I. 4.931.888.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA
INGENIERÍA EN INFORMÁTICA**

**SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD DE
FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAMAT) APOYADO EN LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

POR AUTORAS: Frias Sofia
C.I: 19.430.542.
Rosales Marianella
C.I: 20.100.611.

Trabajo Especial de Grado aprobado en nombre de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” para optar al título de **Ingeniero en Informática**; por el siguiente jurado, a los 07 días del mes de Marzo del 2017.

JURADO: Walter Ayala
C.I. 16.979.317

JURADA: Ailicec Bolívar
C.I. 14.547.094

TUTORA: Dexi Azuaje
C.I. 4.931.888

AGRADECIMIENTO

A Mi Padre Celestial y a Mi Salvador y Redentor Jesucristo por guiarme a través de la influencia del Santo Espíritu, por siempre escuchar mis oraciones y bendecirme diariamente.

A mis Padres por su amor, por siempre brindarme apoyo incondicional, por darme consejos para que siempre tome las mejores decisiones y por la educación moral que me han inculcado.

A mi amiga y compañera de estudios Marianella Rosales por el apoyo brindado durante el trayecto de nuestra carrera.

A los Ingenieros Oseias Alcalá y Rubén Jiménez por sus valiosas ayudas y oportunas asesorías profesionales.

A la Profesora Dexi Azuaje por compartir sus conocimientos y por su asesoría durante el desarrollo de este proyecto.

SOFIA FRÍAS

AGRADECIMIENTO

A Dios, primeramente por otorgarme una vida, por no abandonarme, por siempre guiarme y por la sabiduría que me da. Gracias principalmente por permitirme realizar uno de mis sueños más importante de mi vida.

A mis Padres, Alix Rangel y Nelson Rosales a quien les debo toda mi vida, les agradezco el cariño y apoyo incondicional, a ustedes quienes han sabido formarme, lo cual me ha ayudado a salir adelante. Me motivaron constante para alcanzar esta meta.

A mis hermanos, Wilmer Rosales y Cesar Rosales, por su apoyo y buenos consejos siempre.

A mi mejor amiga Rubina Contreras, por apoyarme y darme ánimos a lo largo de mi carrera. Por estar a mi lado siempre y pasar los mejores momentos compartidos; pero sobre todo por nuestra gran amistad de años. Te quiero mucho.

A Sofía Frias, por ser mi compañera y amiga. Dios permitió que hiciéramos este trabajo juntas para aprender y conocer muchas cosas nuevas. Gracias por la ayuda brindada a lo largo de nuestra carrera.

A la Profesora Dexi Azuaje por su enseñanza, dedicación y compromiso en el desarrollo de este proyecto.

Al Ing. Rubén Jiménez por apoyarme compartiendo sus conocimientos en el transcurrir de mi carrera.

Y a todos aquellos familiares y amistades que de una y otra forma contribuyeron a que este proyecto se hiciera posible.

MARIANELLA ROSALES

ÍNDICE GENERAL

	pp.
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL Problema.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación de la Investigación.....	9
Alcances y Limitaciones.....	11
Alcances.....	11
Limitaciones.....	11
CAPÍTULO II: Marco Teórico.....	12
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	15
Bases Legales.....	28
Términos Básicos.....	35
Operacionalización de las Variables.....	39
CAPÍTULO III: Marco Metodológico.....	40
Tipo de Investigación.....	40
Diseño de la Investigación.....	40
Metodología del Desarrollo del Software.....	41
Población.....	43
Muestra.....	43
Técnicas de Recolección de Datos.....	44
CAPÍTULO IV: Análisis de los Resultados.....	46
Sistema Actual.....	46
Sistema Propuesto.....	53

CAPÍTULO V: Conclusión y Recomendaciones	72
Conclusión.....	72
Recomendaciones.....	74
Referencias Bibliográficas.....	75
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

LISTA DE TABLAS

	pp.
1. Operacionalización de las Variables.....	39
2. Reporte diario de funcionario.....	48
3. Reporte diario de funcionario.....	49
4. Tabla de notificaciones.....	50
5. Tabla de notificaciones.....	51
6. Reporte general de notificaciones.....	52
7. Funcionario.....	57
8. Acceso.....	58
9. Actuación.....	59
10. Tipo de actuación.....	60
11. Empresa.....	61
12. Estatus de actuación.....	62
13. Notificaciones.....	63
14. Estatus de empresa.....	64
15. Asistencia a comparecencia.....	64
16. Motivo.....	65
17. Visitas.....	66

INDICE DE FIGURAS

LISTA DE FIGURAS

	pp.
1. Diagrama de Caso de Uso del Sistema Actual de Gestión Administrativa de la Unidad de Fiscalización.....	47
2. Diagrama de Caso de Uso del Sistema Propuesto de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización.....	54
3. Modelo Entidad – Relación.....	55
4. Relación de Tablas de la Base de Datos.....	56
5. Pantalla de Inicio.....	67
6. Pantalla de Bienvenida.....	67
7. Módulo Registro de Funcionario.....	68
8. Módulo Registrar Empresa.....	68
9. Módulo Registrar Actuación.....	69
10. Módulo Gestión de Usuarios.....	69
11. Módulo Reporte Diario.....	70
12. Módulo Reporte General.....	70
13. Módulo Estadística General.....	71



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA
INGENIERÍA EN INFORMÁTICA**

**SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD DE
FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAMAT) APOYADO EN LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

**POR AUTORAS: Frias Sofia
C.I: 19.430.542.
Rosales Marianella
C.I: 20.100.611.
Marzo de 2017.**

Resumen

La Unidad de Fiscalización tiene como misión contribuir activamente con la modernización del sistema de recaudación municipal de tributos y velar por el cumplimiento de las distintas ordenanzas tributarias vigentes en el municipio Barinas. Actualmente toda la información que generan los procesos que ejecutan los funcionarios de la Unidad de Fiscalización inicialmente son registrados en un formato llamado notificación de comparecencia al momento de realizar la fiscalización a los establecimientos comerciales, posteriormente esa información es transcrita a un formato realizado en el programa de aplicación Microsoft Office Excel, a partir de allí son generados los reportes de la gestión administrativa. Este proceso da como resultado dificultad para acceder a la información de manera rápida y sencilla cuando se requiere hacer seguimiento a los establecimientos comerciales que deben pago de impuestos. Es por ello que la investigación realizada tiene como finalidad desarrollar un Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación. El mismo estará en capacidad de contribuir en la optimización de los procesos, el manejo, el acceso a la información, facilite las operaciones de los funcionarios y tener información de la gestión que realiza la Unidad para poder generar estrategias para la toma de decisiones y ayuden a brindar un mejor servicio. Para llevar a término esta proposición en su parte metodológica y conceptual se contará con la Metodología del Proceso Unificado de Desarrollo de Software (UP) ajustada a las necesidades del proyecto y en cuanto a las herramientas fue desarrollado en el Lenguaje de Programación PHP, MySQL como gestor de base de datos y en la parte de diseño HTML y CSS.

INTRODUCCIÓN

En el mundo que vivimos hoy día, la tecnología se ha convertido en uno de los factores más relevantes en cuanto al uso institucional de las organizaciones. Muchas de las personas que pueden hacer uso de la tecnología solo piensan en el Internet pero nunca piensan en lo importante que son las herramientas tecnológicas que sirven para el manejo de la información de una organización y su proyección social.

La tecnología ha influido de diferentes formas en el contexto humano y ha provocado un cambio drástico en la misma, ha logrado superar algunos percances que conllevan a la realidad y así mostrar adelantos magníficos a la sociedad en común. La tecnología hoy en día se puede aplicar en todo lo que hacemos, ayudando y facilitando nuestro diario vivir, desarrollando nuevas capacidades y a la vez nuevas tecnologías que sirven para brindar soluciones a las organizaciones, entidades o beneficiarios de esta.

El uso de herramientas computarizadas ha contribuido en la realización de procesos administrativos con rapidez y eficacia lo que implica un alto grado de competencia dentro del mercado en donde se desenvuelven dichas organizaciones. Los sistemas de información fueron desarrollados para ayudar al usuario en la recolección, clasificación y procesamiento de la información dentro de una organización ampliamente dispersa, estos han contribuido en el significativo progreso de las empresas lo cual traduce un mejor servicio al cliente así como el monitoreo de la información.

El computador es vital para las operaciones por su capacidad de procesar la información que entra en una organización y dar a los usuarios datos necesarios para la gestión y administración de la misma. Las organizaciones han sabido reconocer la importancia de la administración

adecuada de la información con la finalidad de lograr la mayor utilidad de la misma. El propósito de esta investigación es proponer un Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (Samat) Apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación.

El presente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I. Conformado por el planteamiento del problema, objetivo, justificación, alcances y limitaciones.

Capítulo II. Se especifica el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III. Conformado por los principios del marco metodológico, se explica del tipo de investigación y el diseño de la investigación el cual está regido por la metodología Proceso Unificado de Desarrollo de Software.

Capítulo IV. Aquí se describen los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación y del sistema.

Capítulo V. Conclusión y recomendaciones.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los avances tecnológicos tienen gran influencia en la sociedad de hoy, se han convertido en un recurso importante en la ejecución de actividades de cualquier índole, permitiendo la simplificación del trabajo, generando así mayor eficiencia. Actualmente la tecnología impera en las actividades que se desarrollan dentro de una organización y tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura y el comportamiento organizacional de la misma, haciéndolas más eficientes y ágiles en los procesos que ejecutan.

En cualquier caso, muchas organizaciones no sacan el máximo provecho de sus sistemas de gestión porque en general son percibidos como un instrumento para mantener el status que, en lugar de un medio para gestionar el cambio y la mejora. Sin embargo, un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la organización, esencialmente permitiendo hacer las cosas mejor, de forma menos costosa y más rápida.

Los sistemas de gestión hacen referencia a todos aquellos sistemas informáticos con los que se apoya una empresa para poder desarrollar correctamente las actividades de la misma. Es muy importante que tengamos en cuenta que la mayoría de las estrategias que suelen desarrollar las empresas dependen de las herramientas e instrumentos tecnológicos correspondientes a los sistemas de gestión que se emplean en algún momento dado.

Siempre que se trate de la administración de una empresa los sistemas de gestión cumplen con un papel fundamental ya que aquellas

empresas que cuentan con una información que se caracterice por ser rápida, fluida y enfocada a las tácticas y estrategias de la misma.

Seguramente se destacarán por la capacidad de tomar mejores decisiones que pueden resultar muy ventajosas para alcanzar los objetivos que se plantean desde el comienzo de dicha empresa. En una sociedad y economía que posea rápidos y convulsionados cambios de tendencias, contar con información en tiempo y forma por parte de los sistemas de gestión correspondientes, resulta ser vital para lograr ejecutar los cambios de rumbo que resulten oportunos. La mayoría de las organizaciones operan en un ambiente que suele ser bastante implacable, competitivo y en el que deben sobrevivir superando obstáculo tras obstáculo.

En este aspecto, para evitar el fracaso, poder sobrevivir y alcanzar el éxito, las empresas tienen la necesidad de explorar todas las dimensiones de oportunidad de una correcta y adecuada información, que hace referencia a la diferenciación entre productos y servicios. Para los sistemas de gestión la información comprende el arma principal que se encargará de brindarle la ayuda necesaria a la gerencia, como también a los productos y los servicios que están a punto de ingresar en el ambiente competitivo.

Es por ello que resulta fundamental que quede bien en claro que las computadoras, la tecnología informática y la información de calidad con los que trabajan los sistemas de gestión no representan los objetivos, sino que simplemente, constituyen las armas competitivas mediante las cuales las empresas pueden acudir para alcanzar las metas de los gerentes, de productos y servicios excelentes y especialmente de una mayor productividad.

Es así como en Venezuela, no se escapa a la implementación de sistemas con el uso de las nuevas tecnologías de información y

comunicación, y por ello, las instituciones se ven en la necesidad de hacerlo por diferentes razones, entre ellas, integración de las actividades del negocio, rapidez en el proceso de sus operaciones, competitividad en su entorno, mejorar la calidad del trabajo y tener información necesaria y oportuna para la toma de decisiones.

Debido a esto, los entes gubernamentales del estado Barinas se han tenido que involucrar de manera importante en el uso de las nuevas tecnologías, para mejorar la calidad de las actividades administrativas y el desarrollo profesional. Sin embargo, existen organizaciones que están en el camino de lograrlo, caso del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria del estado Barinas, con el fin de mejorar sus procesos y hacer más eficiente el flujo de información, desea automatizar e integrar sus funciones, proporcionando de esta manera un apoyo para la gestión administrativa y un mejor servicio a sus contribuyentes.

Este organismo público, como lo es el SAMAT tiene como objetivo asegurar la eficiente liquidación y recaudación de los Tributos Municipales; bajo esquemas que permitan responder a las demandas del entorno social y económico de la nación y su visión es ser reconocido por la comunidad regional, nacional e internacional como una rama del Poder Público eficaz y participativa, a través del aprovechamiento óptimo de sus recursos humanos debidamente capacitados y motivados a desarrollar servicios de calidad, aplicación de los principios institucionales en armonía con las nuevas tecnologías y cuyos actos garanticen seguridad jurídica y bienestar a la sociedad.

Sin embargo existen organizaciones tanto públicas como privadas y departamentos dentro de las mismas que no disponen de sistemas automatizados para agilizar los procesos, llevando los registros de forma

manual, trayendo como consecuencia dificultad para acceder a la información en determinado momento o simplemente hay ciertos procesos de los cuales no llevan un registro como tal.

La Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) tiene como misión contribuir activamente con la modernización del sistema de recaudación municipal de tributos y velar por el cumplimiento de las distintas ordenanzas tributarias vigentes en el municipio Barinas, basándose en los principios de legalidad, equidad, justicia y respeto al contribuyente, para así lograr el desarrollo de una cultura tributaria. Su función principal es fiscalizar el funcionamiento de establecimientos enmarcados en las diversas actividades económicas, con el fin de velar por el fiel cumplimiento de los deberes formales establecidos en las Ordenanzas del Municipio. Hoy en día esta unidad no cuenta con un sistema que le permita manejar toda la información que originan las actividades llevadas a cabo en la misma.

Actualmente toda la información que generan los procesos que ejecutan los funcionarios de la Unidad de Fiscalización inicialmente son registrados en un formato llamado notificación de comparecencia al momento de realizar la fiscalización a los establecimientos comerciales, posteriormente esa información es transcrita a un formato realizado en el programa de aplicación Microsoft Office Excel, a partir de allí son generados los reportes de la gestión administrativa.

Este proceso da como resultado dificultad para acceder a la información de manera rápida y sencilla cuando se requiere hacer seguimiento a los establecimientos comerciales que deben pago de impuestos, que han declarado impuestos, que no han entregado documentos completos, las veces que han sido visitados por los funcionarios, entre otros.

Igualmente se dificulta conocer las estadísticas de las notificaciones que han sido realizadas por los siguientes motivos: inscripción, otorgamiento, declaración, porciones, sinceración, publicidad, especies gravadas, apuestas lícitas y espectáculos públicos, además saber quiénes fueron los funcionarios que realizaron la notificación. También resulta complicado realizar los reportes diarios y generales debido a la gran cantidad de información existente.

A razón de lo antes expuesto, se propone desarrollar un sistema de gestión administrativa para la Unidad de Fiscalización apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación que sirva para optimizar los procesos, el manejo, el acceso a la información, facilite las operaciones de los funcionarios y tener información de la gestión que realiza la Unidad para poder generar estrategias para la toma de decisiones y ayuden a brindar un mejor servicio.

Surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo se realiza actualmente los procedimientos de gestión administrativa en la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria?

¿Cuáles son los requerimientos para desarrollar un Sistema de Gestión Administrativa apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria?

¿El desarrollo de un Sistema de Gestión Administrativa apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria permitirá mejorar los procesos de toma de decisiones?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Desarrollar un Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Objetivos Específicos

- Analizar la situación que se presenta con los procesos de la Gestión Administrativa en la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT).

- Determinar los requerimientos para el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

- Desarrollar un Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

JUSTIFICACIÓN

La administración de una organización consiste fundamentalmente en la capacidad de manejar sistemas complejos, en mayor o menor grado. En nuestros días se observa cómo poco a poco, los sistemas y su estudio cobran importancia de acuerdo con el desarrollo de las organizaciones. Se puede afirmar que los procedimientos, formas y métodos para llevar a cabo las actividades son elementos componentes del sistema. Para la práctica administrativa, adecuada y actualizada, serán los sistemas utilizados los que así lo determinen. Éstos serán por tanto realistas, objetivos y flexibles, de modo que vayan acordes con el momento histórico y la situación en que sean implementados. Es necesario también que sean claros y que den la posibilidad a cambios estructurales, pero no de esencia.

En este orden de ideas, los sistemas son un medio de acción y de resultados. Mediante ellos se evita que se pierdan de vista los objetivos primordiales de la empresa, pues de no ser por ellos se caería en divagaciones. Los sistemas que se elaboran sin haber considerado posibles situaciones de cambio corren el riesgo de quedar obsoletos e inservibles, por eso es necesario hacerles modificaciones paulatinas, cada vez que aparezcan factores que ameriten ajustes, cualesquiera que fueran y que afecten de manera directa a toda la organización. Como ejemplo se puede tomar la organización como un sistema, que a la vez se rige por un sistema de planes. El conjunto de planes elegidos para regir una empresa constituye, asimismo, un sistema jerárquico excesivamente complejo.

La unidad de fiscalización no posee un sistema de gestión que agilice los procesos y proporcione información oportuna y confiable. Por tal razón la información que se realiza en dicha unidad son registradas en un formato llamado notificación de comparecencia que es utilizada para realizar la

fiscalización a los establecimientos comerciales y luego esta información es transcrita a otro formato realizado en Excel, es entonces que a partir de allí, se generan los reportes de la gestión administrativa.

Debido a que la función principal de la unidad es fiscalizar el funcionamiento de establecimientos enmarcados en las diversas actividades económicas, con el fin de velar por el fiel cumplimiento de los deberes formales establecidos en las Ordenanzas del Municipio.

Aprovechando los avances de las nuevas tecnologías de información y comunicación surge la necesidad de desarrollar un sistema de gestión administrativa para la Unidad de Fiscalización; que permitirá hacer seguimiento, control y evaluación de los procesos ejecutados en la unidad sirviendo de apoyo en la toma de decisiones, siendo este una herramienta de trabajo que mejorará las funciones organizacionales en la unidad en cuanto a rapidez y eficacia, ofreciendo disponibilidad de la información al momento de ser requerida, permitiendo el ahorro de tiempo y esfuerzo al efectuar la búsqueda de la información.

Lo que trae como ventajas:

- Acceso a la información de manera rápida y sencilla cuando se requiere hacer seguimiento a los establecimientos comerciales que deben pago de impuestos, que han declarado impuestos, que no han entregado documentos completos, las veces que han sido visitados por los funcionarios.
- Se conocerá las estadísticas de las notificaciones por los siguientes motivos: inscripción, otorgamiento, declaración, porciones, sinceración, publicidad, especies gravadas, apuestas lícitas y espectáculos públicos.

- Se sabrá quiénes fueron los funcionarios que realizaron la notificación.
- Se emitirán reportes diarios y reportes generales.

ALCANCES

El presente trabajo está vinculado a una línea de investigación asociada al área de sistematización tecnológica. Con el sistema de gestión administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria se logrará registrar eficientemente todas las actuaciones realizadas por los funcionarios, así mismo se obtendrán reportes de dichas actuaciones, con la finalidad de optimizar los procesos de manera eficiente.

LIMITACIONES

El Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria sólo será utilizado por esta dependencia. Para ser implementado en otra dependencia habrá que realizar modificaciones acorde a los requerimientos de la misma para su eficaz desempeño.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes son piezas fundamentales para el desarrollo de cualquier proyecto, como lo es en este el desarrollo informático, debido a que es posible recopilar las experiencias de otros desarrolladores y ajustarlas a las necesidades propias del proyecto a desarrollar.

Durante la investigación se consultó bibliografías referentes a trabajos relacionados a la gestión administrativa, en las cuales fueron asociados los siguientes:

Padrón Anajanit (2011) “Desarrollo de un Sistema Automatizado para los procesos Administrativos de la sección de Telecomunicaciones y Correspondencia de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas” de la Universidad de Oriente. El presente proyecto está basado en el desarrollo de un sistema automatizado para la Sección de Telecomunicaciones y Correspondencia de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas. El sistema permite tener un mejor control y manipulación de la información así como también facilitar las actividades realizadas, disminuyendo tiempo y esfuerzo. Su finalidad es mejorar los procesos que se manejan de forma manual dentro de dicha sección, tomando en cuenta los requerimientos de los usuarios para lograr así solventar los inconvenientes presentados en la misma. El desarrollo de la investigación estuvo guiada por el método WATCH conjuntamente con el Lenguaje de Modelado Unificado (UML) y su extensión UML Business utilizada para el modelado de negocios. El tipo de investigación dentro del cual se encuentra enmarcado el proyecto es proyectiva con un nivel comprensivo de campo. En lo referente a las técnicas

e instrumentos de recolección de datos utilizados se encuentran las entrevistas no estructuradas, el análisis de fuentes documentales o revisión documental y la observación directa. El estudio se aplicó en una población conformada por diez (10) funcionarios de la sección mencionada. De igual manera se llevó a cabo un análisis de los datos recopilados se realizó el diseño de las interfaces de la aplicación y finalmente se obtuvo una versión beta el sistema.

El aporte de esta investigación al presente proyecto es que muestra cómo a través de la sistematización de los procesos administrativos se puede lograr un mejor acceso y manejo de la información con la finalidad de agilizar y optimizar los procedimientos.

Almeida Franklin (2012) “Desarrollo de un Sistema para Gestión y Control de Operaciones de la empresa R&M Energy Systems de Venezuela C.A., El Tigre – Edo. Anzoátegui” de la Universidad de Oriente. El siguiente proyecto tiene como objetivo el desarrollo de un sistema para gestión y control de operaciones de la empresa R&M Energy Systems de Venezuela C.A., El Tigre – Edo. Anzoátegui, el cual es una aplicación Web que permite agilizar los procesos que se realizan en el negocio, entre los que se involucra: registro de usuarios, registro de servicios, emisión de notas de entrega y gráficos estadísticos utilizados al momento de tomar decisiones; además de permitir la consulta de dicha información en cualquier momento. Para la ejecución del trabajo se hizo uso de la Metodología de desarrollo de software Gray Watch en conjunto de las herramientas UML 2 (Lenguaje de modelado unificado), necesario para modelar sistemas orientados a objetos y UML BUSSINESS; utilizado para modelar el negocio. De igual forma se aplicaron técnicas como entrevistas no estructuras y la observación directa con el propósito de obtener información relevante que permitiera alcanzar los objetivos planteados. Para desarrollar la aplicación se hizo uso del sistema

gestor de base de datos MySQL, el servidor web Apache y los intérpretes para el lenguaje de programación PHP y HTML. Con la aplicación desarrollada se logrará reducir los tiempos de ejecución de algunas actividades laborales, tiempos de consulta y análisis de la información; además de disminuir los riesgos de pérdida de información.

Esta investigación contribuye al presente proyecto debido a que el Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización permitirá realizar registros, ejecutar consultas, emitir reportes que facilitaran la gestión administrativa de dicha Unidad.

Dugarte López Diana Carolina (2013) “Sistema de Gestión Gerencial Apoyado en Criterios de Selección y Evaluación de Personal Docente para el Subprograma de Ingeniería en Informática de la Unellez” de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”. La presente investigación tiene como por objetivo principal diseñar un Sistema de Gestión Gerencial apoyado en criterios de selección y evaluación de personal Docente para el Subprograma de Ingeniería en Informática de la Unellez. La investigación según su tipología es de carácter descriptivo y de proyecto factible. Para el desarrollo de la propuesta del Sistema de Gestión se utilizaran las técnicas de la encuesta y la observación directa dentro de la Unellez, de igual manera para el diseño del sistema se trabajara con la metodología OMT (Modelado Orientado a Objetos), este apoyado en el Lenguaje Unificado de Modelado (UML: Unified Modeling Language), para ajustar la información con la que se trabajara en las distintas fases para el diseño del sistema; de igual manera la presente investigación puntualiza como muestra de estudio a siete docentes de planta adscrito al PIAT de la Unellez. Finalmente se plasmara los gráficos y diagramas correspondientes al diseño del Sistema de Gestión con el fin de establecerlo en la institución; cumpliendo así con el objetivo primordial de la

investigación el cual es diseñar el sistema de gestión y que este sirva para mejorar el control en cuanto al selección y evaluación del personal docente de la Unellez.

Esta investigación está relacionada al presente proyecto, ya que a través del uso eficiente del sistema, el mismo ejercerá influencia en la tomas de decisiones en el departamento donde será implementado, ya que se podrá evaluar la gestión administrativa.

BASES TEÓRICAS

Sistema

Según O'Brien, J. (2001). Un sistema es un grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común mediante la aceptación de entradas y generando salidas en un proceso de transformación organizado. Este tipo de sistema (algunas veces llamado sistema dinámico) tiene los tres componentes o funciones básicos de interacción:

La entrada comprende la captura y el ensamblaje de elementos que entran al sistema para ser procesados. Por ejemplo, las materias primas, la energía, los datos y el esfuerzo humano deben asegurarse y organizarse para procesamiento.

El procesamiento incluye procesos de transformación que convierten las entradas en salidas. Por ejemplo, un proceso de manufactura, el proceso humano de respiración o los cálculos matemáticos.

La salida abarca la transferencia de elementos que han sido generados por un proceso de transformación hasta su destino final. Por ejemplo, los productos terminados, los servicios humanos y la información gerencial deben entregarse a sus usuarios humanos.

Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas entre ellas se tienen:

Entrada de Información. La entrada es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de disquete, los códigos de barras, el escáner, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

Almacenamiento de Información. El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos.

Procesamiento de Información. Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados.

Salida de Información. La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales,

disquetes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros.

Para Q'Brien, J. (2002), un sistema de información: "Utiliza los recursos humanos, de hardware, software, datos y redes para realizar actividades de entrada, procesamiento, salida, almacenamiento y control que convierten los recursos de datos en productos de información".

Gestión Administrativa

Según Terry (2006) explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación

- Organización

- Ejecución

- Control

A continuación definiremos cada uno de ellos:

Planeación: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección: Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control: Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

La gestión administrativa es una parte muy importante de la vida empresarial, sea una Pyme (pequeña y mediana empresa), una gran empresa o un proyecto que recién comienza. También las finanzas personales son importantes, como no, pero para esos casos contamos ya con conocidas

herramientas. Pocos son los Programas de Gestión que se adaptan a todos los usos posibles, y en general veremos algunas que sean más fuertes para un tipo de empresa determinado. En este breve repaso intentaremos cubrir todas las expectativas, mostrando algo de lo mucho que hay disponible, y basándonos solo en nuestra experiencia personal de pruebas.

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Las TIC, según Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Asimismo, Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Sistema Administrativo

Según Porto y Gardey, (2014). El conjunto de componentes que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionados recibe el nombre de sistema administrativo, por su parte, es aquello vinculado a la administración (el acto de administrar: organizar o gestionar recursos). En su acepción más amplia, un sistema administrativo es una red o un esquema de procesos cuya finalidad es favorecer el cumplimiento de los objetivos de una organización. El sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente.

Todo sistema administrativo determina una serie de procedimientos que deben ser respetados por los miembros de una compañía a la hora de tomar decisiones. Esta compleja red se encuentra integrada en la estructura misma de la empresa y permite que cada paso que dé cualquiera de sus integrantes apunte hacia los mismos fines.

En el manual de un sistema administrativo deben figurar las responsabilidades y los roles que corresponden a cada puesto dentro de la organización y a cada unidad administrativa. Es importante resaltar que la existencia de un sistema como éste beneficia ampliamente el funcionamiento de una compañía, y facilita considerablemente tareas tales como las auditorías, así como el control del trabajo de cada empleado.

Se reconocen varios tipos de sistema administrativo, algunos de los cuales son los siguientes:

Abstracto: es el que está compuesto de conceptos tales como doctrinas filosóficas, números o idiomas;

Concreto: se opone al anterior, ya que este sistema administrativo consta de máquinas, equipos o cualquier componente tangible;

Operacional: tiene el objetivo de generar reportes, además de llevar a cabo el procesamiento de la información, la cual suele ser reiterativa;

Directivo: los datos que administra no pasan por un proceso de selección ni son modificados de ninguna forma;

Informativo: éste es el tipo de sistema administrativo crucial a la hora de tomar decisiones que sean coherentes con los objetivos planteados por la empresa en primer lugar. A grandes rasgos, se encarga del procesamiento de datos y de la producción de reportes.

En la actualidad, la noción de sistema administrativo suele hacer referencia al programa informático que cuenta con diversas aplicaciones para administrar las facetas de una empresa. La intención de este tipo de software es centralizar las tareas administrativas en un mismo sistema informático que permita ahorrar tiempo e incrementar la eficiencia laboral.

Un sistema administrativo, en este sentido, suele contar con diferentes módulos. Cada módulo permite completar una tarea distinta: realizar una factura, emitir un recibo de cobro, organizar la agenda, registrar ingresos y egresos de un balance, controlar el inventario o stock, etc.

Veamos con un ejemplo cómo puede trabajar una empresa con un sistema administrativo. Supongamos que una compañía que vende electrodomésticos recibe un pedido de un cliente que quiere adquirir una licuadora. En el sistema administrativo de la empresa, un empleado registrará la compra, emitirá la factura y agendará el envío del producto. De

manera automática, el sistema administrativo generará un alerta en la agenda para que dicho envío se concrete y, una vez registrado el mismo, reducirá una unidad del producto del inventario. Cuando el cliente reciba su pedido y lo pague, se consignará en el sistema administrativo la cancelación de la deuda y el ingreso del dinero.

Dependiendo del presupuesto de cada compañía, existen dos opciones a la hora de adquirir un sistema administrativo: contratar a un desarrollador para que lo programe desde cero, teniendo en cuenta las necesidades específicas de la empresa; o aprovechar uno de los tantos paquetes existentes en el mercado.

Sistema de Información

Según Laudon y Laudon, (2012). Conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.

Los sistemas de información contienen información sobre personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización, o en el entorno que la rodea. Por Información nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. Por el contrario, los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar.

Tal vez sea conveniente exponer un breve ejemplo en el que se comparen la información y los datos. Las cajas en los supermercados exploran millones de piezas de datos de los códigos de barras, que se encargan de describir cada uno de los productos disponibles. Se puede obtener un total de dichas piezas de datos y analizar para conseguir información relevante, como el número total de botellas de detergente para trastes que se vendieron en una tienda específica, las marcas de detergente para trastes que se venden con más rapidez en esa tienda o territorio de ventas, o la cantidad total que se gastó en esa marca de detergente para trastes en esa tienda o región de ventas.

Funciones de un Sistema de Información: Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios.

Estas actividades son: entrada, procesamiento y salida.

- Entrada: La entrada captura o recolecta los datos en crudo desde el interior de la organización o a través de su entorno externo.
- Procesamiento: El procesamiento convierte esta entrada en bruto en un formato significativo.
- Salida: La salida transfiere la información procesada a las personas que harán uso de ella, o a las actividades para las que se utilizará.

Los sistemas de información también requieren retroalimentación: la salida que se devuelve a los miembros apropiados de la organización para ayudarles a evaluar o corregir la etapa de entrada.

Tipos de sistemas de Sistemas de Información: (Enciclopedia de Clasificaciones, 2016). Desde el punto de vista empresarial, los sistemas de

información tienen como propósito perfeccionar las actividades llevadas a cabo en una organización, y así alcanzar ventajas competitivas.

Siguiendo esta línea, y de acuerdo a su función se distinguen los siguientes tipos de sistemas de información:

- Sistema de Procesamiento de Transacciones: Cuando un sistema recopila, almacena y altera la información creada a partir de transacciones llevadas a cabo dentro de una organización se denomina sistema de procesamiento de transacciones. Tiene como finalidad procesar las transacciones diarias de una empresa, acumulando toda la información recibida en una base de datos para su posterior consulta.
- Sistema de Información Gerencial: Un sistema de información gerencial es aquel utilizado por la empresa para solventar inconvenientes en la misma. Es decir, el objetivo del mismo es la suministración de información para la resolución de problemas a través de la interacción entre tecnologías y personas. Los datos aportados por el sistema deben disponer de cuatro cualidades elementales: calidad, oportunidad, cantidad y relevancia.
- Sistema de Soporte a Decisiones: Este sistema se basa en el estudio y la comparación entre un conjunto de variables con el objeto de contribuir a la toma de decisiones dentro de una empresa. El apoyo dado por el sistema involucra la estimación, valoración y balance entre alternativas.

Al igual que el sistema de información gerencial, esta tecnología interacciona con personas en el filtrado de información que permite optar por la decisión más acertada.

- Sistema de Información Ejecutiva: Esta tecnología es utilizada por los gerentes de una empresa, ya que permite acceder a la información interna y externa de la misma, disponiendo de los datos que puedan llegar a afectar su buen rendimiento. De esta manera, el ejecutivo podrá conocer el estado de todos los indicadores, incluso aquellos que no cumplan con las expectativas y a partir de esto, tomar las medidas que considere adecuadas.

Proceso Unificado de Desarrollo de Software

Según Jacobson, Booch, Rumbaugh (2000). En primer lugar, el Proceso Unificado es un proceso de desarrollo de software. Un proceso de desarrollo de software es el conjunto de actividades necesarias para transformar los requisitos de un usuario en un sistema software. Sin embargo, el Proceso Unificado es más que un simple proceso; es un marco de trabajo genérico que puede especializarse para una gran variedad de sistemas software, para diferentes áreas de aplicación, diferentes tipos de organizaciones, diferentes niveles de aptitud y diferentes tamaños de proyecto.

El Proceso Unificado está basado en componentes, lo cual quiere decir que el sistema software en construcción está formado por componentes software interconectados a través de interfaces bien definidas. El Proceso Unificado utiliza el Lenguaje Unificado de Modelado (Unified Modeling Language, UML) para preparar todos los esquemas de un sistema software. De hecho, UML es una parte esencial del Proceso Unificado, sus desarrollos

fueron paralelos. No obstante, los verdaderos aspectos definitorios del Proceso Unificado se resumen en tres frases claves; dirigido por casos de usos, centrado en la arquitectura, iterativo e incremental. Esto es lo que hace único al Proceso Unificado.

Dirigido por casos de usos:Un caso de uso es un fragmento de funcionalidad del sistema que proporciona al usuario un resultado importante. Los casos de uso representan los requisitos funcionales. Todos los casos de uso juntos constituyen el modelo de casos de uso.

Centrado en la arquitectura:La arquitectura en un sistema software se describe mediante diferentes vistas del sistema en construcción. El concepto de arquitectura software cluye los aspectos estáticos y dinámicos más significativos del sistema La arquitectura surge de las necesidades de la empresa, como las perciben los usuarios y los inversores, y se refleja en los casos de uso.

Iterativo e Incremental:El desarrollo de un producto software comercial supone un gran esfuerzo que puede durar entre varios meses hasta posiblemente un año o más. Es práctico dividir el trabajo en partes más pequeñas o miniproyectos.

Cada miniproyecto es una iteración que resulta en un incremento. Las iteraciones hacen referencia a pasos en el flujo de trabajo, y los incrementos, al crecimiento del producto. Para una efectividad máxima, las iteciones deben estar controladas; esto es, deben seleccionarse y ejecutarse de una forma planificada.

Fases del Proceso Unificado

- **Fase de Inicio**

En esta fase corresponde definir el negocio. Es la etapa donde se define la factibilidad del proyecto a realizar, se representa el modelo de negocio, visión y metas del proyecto, se identifican actores, conceptos de dominio y deseos de usuario. Adicionalmente se complementa con la definición de la arquitectura preliminar, y estimaciones (imprecisas, preliminares) de plazos y costos. También se define la viabilidad del proyecto.

- **Fase de Elaboración**

En la fase de elaboración se obtiene la visión refinada del proyecto a realizar, la implementación iterativa del núcleo central de la aplicación, la resolución de los riesgos más altos, la identificación de nuevos requisitos y nuevos alcances, y estimaciones más ajustadas. A esta altura existe la posibilidad de detener el proyecto por complejidad técnica.

- **Fase de Construcción**

La fase de construcción está compuesta por un ciclo de varias iteraciones, en las cuales se van incorporando sucesivamente los casos de uso, de acuerdo a los factores de riesgo del proyecto. Este enfoque permite por ejemplo contar en forma temprana con versiones el sistema que satisfacen los principales casos de uso. Los cambios en los requerimientos no se incorporan hasta el inicio de la próxima iteración.

- **Fase de Transición**

Es el periodo donde el producto es completamente entregado al cliente para ser testeado y desplegado (instalado).

BASES LEGALES

El conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, entre otros, que establecen el basamento jurídico que sustenta la investigación. Para efectos de este proyecto se basó en:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en vigencia desde el año 1999

Artículo 110. El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de

desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Artículo 114. El ilícito económico, la especulación, el acaparamiento, la usura, la cartelización y otros delitos conexos, serán penados severamente de acuerdo con la ley.

Artículo 118. Se reconoce el derecho de los trabajadores y de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter. Estas asociaciones podrán desarrollar cualesquier tipo de actividad económica, de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos. El Estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa.

La carta magna establece en los artículos mencionados que el Estado reconocerá la ciencia, la tecnología y todo lo relacionado a ello por tratarse de instrumentos fundamentales que promoverán el desarrollo del país a nivel económico político y social. El Estado dispondrá de los recursos necesarios para apoyar este tipo de actividades, e igualmente el sector privado debe realizar su aporte de recursos a estos proyectos. Por otra parte, los ciudadanos tienen la libertad de dedicarse a la actividad económica de su preferencia de acuerdo a las leyes establecidas en la nación, permitiendo la iniciativa privada.

De igual manera será penado el incumplimiento de las leyes que regulan las actividades económicas. También están permitidas las asociaciones de comunidades y trabajadores de carácter cooperativo para desarrollar cualquier actividad económica.

Estos artículos respaldan a la presente investigación porque la misma se trata del desarrollo de un proyecto tecnológico que optimizará los procesos administrativos de un organismo que se encarga de velar por el cumplimiento de las normas que legalizan las diversas actividades económicas en el municipio

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Decreto 3.390,
Gaceta Oficial N. 38095, Diciembre 2004**

Artículo1. La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

El Sistema de Gestión Administrativa propuesto en la investigación ha sido desarrollado con estándares abiertos para el cumplimiento de esta normativa legal vigente. Lo que trae como ventaja; acceso al código fuente para la corrección de errores sin esperar que sea desarrollada otra versión del sistema, mayor seguridad y privacidad de la información ya que existe mayor dificultad para introducir un código malicioso y además el sistema puede seguir usándose aun cuando haya desaparecido quien lo creó, dado que otra persona puede continuar desarrollándolo, mejorándolo o adaptándolo

Ordenanza de Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.

Artículo 1. La presente Ordenanza establece los requisitos que deben cumplir las personas naturales o jurídicas para el ejercicio de actividades económicas industriales, comerciales, de servicios o de índole similar, en el territorio del Municipio Barinas del Estado Barinas, circunstancia que constituye el hecho imponible del impuesto regulado en esta Ordenanza. Asimismo, regula y establece las obligaciones impositivas que se derivan del ejercicio de tales actividades.

Artículo 2. Se considera que la actividad económica sujeta a tributación es ejercida en este Municipio cuando una de las operaciones o actos fundamentales que la integran o la determinan ha ocurrido en su jurisdicción.

Parágrafo Primero: En el caso de contribuyentes que realicen al mismo tiempo actividades industriales y comerciales en diversas jurisdicciones municipales, teniendo la actividad industrial en jurisdicción diferente a la del Municipio Barinas, pero obteniendo en éste ingresos por la realización de actividades comerciales, la base imponible que será considerada a los fines de la determinación del impuesto serán los Ingresos Brutos generados en el Municipio Barinas.

Parágrafo Segundo: Cuando la actividad se trata del desarrollo de obras o la prestación de servicios que deban ejecutarse en el ámbito del Municipio Barinas por parte de personas naturales o jurídicas que no tengan su sede en la jurisdicción del mismo, ni tampoco actúen a través de representantes o comisionistas sino directamente, se considerará que el hecho imponible ha ocurrido en el Municipio Barinas.

Artículo 3. A los efectos de esta Ordenanza son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes las personas naturales o jurídicas, así como las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, que por sí o a través de terceros, ejerzan actividades económicas industriales, comerciales, de servicios o de índole similar con el propósito de lucro o remuneración.

Parágrafo Único: A los efectos de esta Ordenanza se considera:

Actividad Industrial: Toda actividad dirigida a producir, obtener, transformar, ensamblar o perfeccionar uno o varios productos naturales o sometidos previamente a otro proceso industrial preparatorio.

Actividad Comercial: Toda actividad que tenga por objeto la circulación y distribución de productos y bienes, para la obtención de ganancia o lucro y cualesquiera otras derivadas de actos de comercio distintos a servicios.

Actividad de Servicios: Toda aquella que comporte, principalmente, prestaciones de hacer, sea que predomine la labor física o la intelectual. Quedan incluidos en este renglón los suministros de agua, electricidad, gas, telecomunicaciones y aseo urbano, entre otros, así como la distribución de billetes de lotería, los bingos, casinos y demás juegos de azar. A los fines del gravamen sobre actividades económicas no se considerarán servicios, los prestados bajo relación de dependencia.

Actividad Económica de Índole Similar: Toda actividad que por su naturaleza obtiene ganancia, utilidad, beneficio o rendimiento mediante la inversión de bienes, recursos físicos o humanos.

Debido a que la Unidad de Fiscalización es un componente importante dentro del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria es necesario que las labores que se desempeñan en esta Unidad sean realizadas de manera eficiente a fin de hacer cumplir los estatutos expresados en la ordenanza que regula las actividades económicas realizadas en el Municipio Barinas, es por ello que esta ordenanza soporta el avance de esta investigación.

Ley de Infogobierno

Artículo 1: Esta ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación.

Artículo 2: Están sometidos a la aplicación de la presente Ley:

1. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público Nacional.
2. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público Estadal.
3. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público en los distritos metropolitanos.
4. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público Municipal y en las demás entidades locales previstas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

5. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público en las dependencias federales.
6. Los institutos públicos nacionales, estatales, de los distritos metropolitanos y municipales.
7. El Banco Central de Venezuela.
8. Las universidades públicas, así como cualquier otra institución del sector universitario de naturaleza pública.
9. Las demás personas de derecho público nacionales, estatales, distritales y municipales.
10. Las sociedades de cualquier naturaleza, las fundaciones, empresas, asociaciones civiles y las demás creadas con fondos públicos o dirigidas por las personas a las que se refiere este artículo, en las que ellas designen sus autoridades, o cuando los aportes presupuestarios o contribuciones en un ejercicio efectuados por las personas referidas en el presente artículo representen el cincuenta o más de su presupuesto.
11. Las organizaciones y expresiones organizativas del Poder Popular.
12. Las personas naturales o jurídicas, en cuanto les sea aplicable, en los términos establecidos en esta Ley.
13. Las demás que establezca la Ley.

Artículo 6: El Poder Público, en el ejercicio de sus competencias, debe utilizar las tecnologías de información en su gestión interna, en las relaciones que mantengan entre los órganos y entes del Estado que lo conforman, en sus relaciones con las personas y con el Poder Popular, de conformidad con esta Ley y demás normativa aplicable. El Poder Popular debe utilizar las tecnologías de información en los términos y condiciones establecidos en la ley.

En esta ley se expresa que es necesario el uso de las tecnologías de información y comunicación en los poderes públicos y populares a fin de

mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a los ciudadanos, es por ello que el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria siendo un organismo público se encuentra sujeto al cumplimiento de esta ley, por lo tanto con la implementación del Sistema de Gestión Administrativa se está efectuando y fomentando el uso de las tecnologías de información con el objetivo de que los procedimientos que se practican en la Unidad de Fiscalización sean notablemente mejorados.

TÉRMINOS BÁSICOS

Diseño de sistema: El diseño de sistema es el proceso de planificar, reemplazar o complementar un sistema organizacional existente. Pero antes de llevar a cabo esta planeación es necesario comprender en su totalidad, viejo sistema y determinar la mejor forma en que se pueden, si es posible utilizar las computadoras para hacer la operación más eficiente.

Campo: En el mundo de las bases de datos, cada una de los datos que forman un registro (o ficha). Por ejemplo, en la ficha de cada proveedor tendríamos campos como su nombre, su dirección postal, su teléfono, etc.

Datos: Es la representación abstracta de hechos (eventos ocurrencias o transacciones) u objeto (personas, lugares, cosas), generalmente formadas mediante combinaciones ordenadas de caracteres alfabéticos, numéricos y especiales.

Investigación: Son pasos estructurados como el método científico para indagar acerca de una situación o interrogantes que ha sido planteada.

Información: Es el significado de un dato o el resultado que se pueda obtener de trabajar con un dato.

Reporte: Un reporte es un Documento, generado por el Sistema, que nos presenta de manera Estructurada y/o Resumida, datos relevantes guardados o generados por la misma aplicación de tal manera que se vuelvan útiles para los fines que convengan.

Código: Es la identificación numérica que simplifica la denominación literal de una región, tales como: ciclo, región, ruta, zona, oficina, etc.

Consulta: Conjunto específico de instrucciones para realizar extracciones particulares de información de forma repetitiva.

Modelo entidad relación: Es una herramienta para el modelado de datos que permite representar las entidades relevantes de un sistema de información así como sus interrelaciones y propiedades.

Desarrollo: Fase de evolución de un sistema.

Diseño: Plan o estructura general de un sistema de documento.

Formulario: Ventana sobre la que se desarrolla un programa.

MySQL: Es un sistema de gestión de base de datos relacional, multihilo y multiusuario con más de seis millones de instalaciones. MySQL AB desarrolla MySQL como software libre en un esquema de licenciamiento dual. MySQL AB pertenece a Sun Microsystems desde enero de 2008.

Base de datos: Es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su uso posterior. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. En

la actualidad, y gracias al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos tienen formato electrónico, que ofrece un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos.

HTML: Hyper Text Markup Language, es un lenguaje simple utilizado para crear documentos de hipertexto para WWW. No es un lenguaje de descripción de página como Postscript; HTML no permite definir de forma estricta la apariencia de una página, aunque una utilización algo desviada hace que se utilice en ocasiones como un lenguaje de presentación.

Usuario: Persona que tiene una cuenta en una determinada computadora por medio de la cual puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red. Un usuario que reside en una determinada computadora tiene una dirección única de correo electrónico.

CSS: es un lenguaje usado para definir la presentación de un documento estructurado escrito en HTML o XML (y por extensión en XHTML). El W3C (World Wide Web Consortium) es el encargado de formular la especificación de las hojas de estilo que servirán de estándar para los agentes de usuario o navegadores.

Interfaz de usuario: Las interfaces básicas de usuario son aquellas que incluyen elementos como menús, ventanas, teclado, ratón, los *beeps* y algunos otros sonidos que la computadora hace, y en general, todos aquellos canales por los cuales se permite la comunicación entre el ser humano y la computadora.

PHP: El lenguaje PHP es un lenguaje de programación de estilo clásico, es decir, es un lenguaje de programación con variables, sentencias condicionales, ciclos (bucles), funciones. No es un lenguaje de marcado como podría ser HTML, XML o WML. Está más cercano a Java Script o a C, para aquellos que conocen estos lenguajes. El programa PHP es ejecutado en el servidor y el resultado enviado al navegador.

TABLA 1. Operacionalización de las Variables

OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES
Desarrollar un Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación.	Sistema de Gestión Administrativa	Planificación	Tiempo	Entrevista
		Organización	Documentación Políticas	
		Dirección	Comunicación Liderazgo Trabajo en equipo	
		Control / Seguimiento	Informe	
		Toma de decisiones	Certidumbre	
	TIC	Equipamiento	Conectividad Tipo Cantidad	Observación
		Programas	Licencia	

Fuente: Frias y Rosales (2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se fundamenta como proyecto especial ya que según el “Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales” de la UPEL (2006) se consideran Proyectos Especiales “Trabajos que lleven a creaciones tangibles, susceptibles de ser utilizadas como soluciones a problemas demostrados, o que respondan a necesidades e intereses de tipo cultural. Se incluyen en esta categoría los trabajos de elaboración de libros de texto y de materiales de apoyo educativo, el desarrollo de software, prototipos y de productos tecnológicos en general, así como también los de creación literaria y artística.

Los Proyectos Especiales, en todos los casos, deben incluir la demostración de la necesidad de la creación o de la importancia del aporte, según el caso, la fundamentación teórica, la descripción de la metodología utilizada y el resultado concreto del trabajo en forma acabada”. (pag.14).

En este caso, este proyecto especial comprende el desarrollo de un sistema informático que cubrirá las necesidades de optimizar y agilizar todos los procesos administrativos efectuados en la Unidad de Fiscalización de manera eficiente.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio está enmarcado en una investigación de campo y descriptiva, según Arias (2012), describe que “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos

investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental” (p. 31).

Por otro lado Arias (2012) define que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p. 24).

Con referencia a lo anterior, se recopilaron los datos de la investigación directamente en la Unidad de Fiscalización para conocer los procesos administrativos y la manera de efectuarlos, para posteriormente describir la problemática detectada.

METODOLOGÍA DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Proceso Unificado de Desarrollo de Software

El Proceso Unificado se divide en cuatro fases: Inicio, Elaboración, Construcción y Transición.

Fase De Inicio

En esta fase se realizó el levantamiento de información en cuanto al desarrollo de todos los procesos que se ejecutan en la Unidad de Fiscalización del SAMAT, para así determinar los requerimientos relacionados con el contenido y la población a quien está dirigido el Sistema

de Gestión Administrativa. Se realizó el modelo de negocio con base a los requerimientos de los usuarios y se identificaron los principales casos de uso, asociado a ello se estableció la arquitectura del sistema. Dando de esta manera una visión general del producto.

Fase De Elaboración

Se analizaron los requisitos y se desarrollaron un prototipo de arquitectura, del sistema. Al final de esta fase todos los casos de usos correspondientes a los requisitos deben estar analizados y diseñados.

Fase De Construcción

Durante esta fase se terminaron de analizar y diseñar todos los casos de uso, refinando el modelo de análisis y diseño. Esta fase finaliza con la elaboración de los diagramas. Para la elaboración del sistema propuesto se utilizaron las herramientas de desarrollo: PHP como lenguaje de programación, para la creación de la base de datos MySQL, como gestor de base de datos PhpMyAdmin, para la elaboración de la interfaz se utilizó HTML y CSS.

Fase De Transición

En esta fase el sistema es entregado a los usuarios finales para implementarlo, lo cual abarca el entrenamiento para la correcta utilización del sistema. Sin embargo, la presente investigación no abarca la fase de entrenamiento.

POBLACIÓN

Según Arias (2012). “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). En el transcurso de la investigación el estudio estuvo dirigido a una población compuesta por 27 funcionarios de la Unidad de Fiscalización, que laboran en esa área del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT).

MUESTRA

Según Arias (2012) “Cuando por diversas razones resulta imposible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, se recurre a la selección de una muestra. La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. (p.83).

Existen muchos procedimientos mediante los cuales se puede seleccionar la muestra; sin embargo, se debe tener clara la diferencia entre una muestra probabilista y una muestra no probabilista. En el primero caso, cada elemento de la población tiene una posibilidad conocida de ser seleccionado para la muestra; este muestreo se realiza mediante reglas de decisión matemáticas que no permiten discreción del investigador.

En el segundo caso, el muestreo no probabilístico, la selección de un elemento de la población que va a formar parte de la muestra se basa hasta

cierto punto en el criterio del investigador, no pudiendo en este caso calcularse el error muestral. Existen tres clases de muestreo no probabilístico para Kinnear (2000), el muestreo por conveniencia, el muestreo por juicios y el muestreo por prorrateo.

En la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilista por conveniencia dado que se seleccionaron intencionalmente 05 funcionarios de la Unidad de Fiscalización. Como señala Kinnear (2000) las muestras por conveniencia pueden justificarse con mayor facilidad en la etapa exploratoria de la investigación, como una base para generar hipótesis...” (p.406). Se debe señalar que el criterio utilizado por las investigadoras obedece a que los funcionarios diariamente se turnan para realizar las fiscalizaciones a los establecimientos comerciales.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Este paso permite verificar detalladamente la forma en que se manejan todos los procesos actualmente, desde la forma de ingreso de datos hasta la manera de presentación de la información ya procesada.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron son las siguientes: la entrevista y la observación.

Según Arias (2012) “La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”. (p.73). El tipo de entrevista que se aplicó es la entrevista no estructurada o informal, según Arias (2012). “En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos

objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista, de allí que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia” (p.73).La entrevista fue aplicada a 05 de los funcionarios y permitió recopilar la información concerniente a los procesos administrativos a fin de conocer las inquietudes y necesidades que se presenta en la unidad de fiscalización. Se pudo conocer que esta Unidad se encarga de fiscalizar el funcionamiento de los establecimientos comerciales, realizando diariamente trabajo de campo. La información que recaudan los funcionarios es registrada en un formato de notificación, posteriormente es transcrita a un formato en Excel para generar los reportes diarios y generales de notificaciones. La forma en que se realiza este proceso genera dificultad para hacer seguimiento a las actuaciones de los funcionarios y conocer las estadísticas de las notificaciones de acuerdo a los diferentes motivos. (Véase Anexo 1).

Por otro lado, Arias (2012) señala en relación con la observación “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p.69). El tipo de observación que se aplicó es la observación libre o no estructurada, que según Arias (2012) “Es la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados” (p.69).

Mediante la observación se pudo confirmar cómo se efectúan los procesos administrativos y los recursos empleados,lográndose detallar las tablas de notificaciones, las tablas de reportes diarios y los formatos de notificación de comparecencia, lo cual permitió recopilar información de fuentes secundarias mediante la aplicación de una lista de cotejo. (Véase Anexo 2).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Sistema Actual

Tal como se muestra en la Figura 1, se ilustra cómo se llevan a cabo los procedimientos administrativos en la Unidad de Fiscalización. Inicialmente el funcionario fiscaliza los establecimientos comerciales y efectúa la notificación, posteriormente los datos de la notificación son registrados en un formato de notificación de comparecencia, el cual tiene una numeración, con toda la información recopilada el fiscal realiza un reporte diario en una tabla en excel (vease tablas 2 y 3), luego el reporte es entregado al supervisor quien se encarga de registrarlo en una tabla de notificaciones (vease tablas 4 y 5), para hacer el seguimiento a los comercios hasta que estén solventes con el cumplimiento de los deberes formales establecidos en la ordenanza del municipio.

A partir de esa tabla se emite el reporte general de notificaciones (vease tabla 6) realizadas por todos los fiscales, contabilizando los establecimientos notificaciones de acuerdo a los siguientes motivos: inscripción, otorgamiento, declaración, porciones, sinceración, publicidad, especies gravadas, apuestas lícitas y espectáculos públicos. Estos reportes generales se realizan diarios, semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Finalmente esos reportes son entregados al jefe de la Unidad de Fiscalización para hacer un seguimiento y evaluar la gestión administrativa del departamento y basado en ello tomar decisiones y aplicar estrategias para lograr la mayor eficiencia posible.

Diagrama de Caso de Uso del Sistema Actual de Gestión Administrativa de la Unidad de Fiscalización.

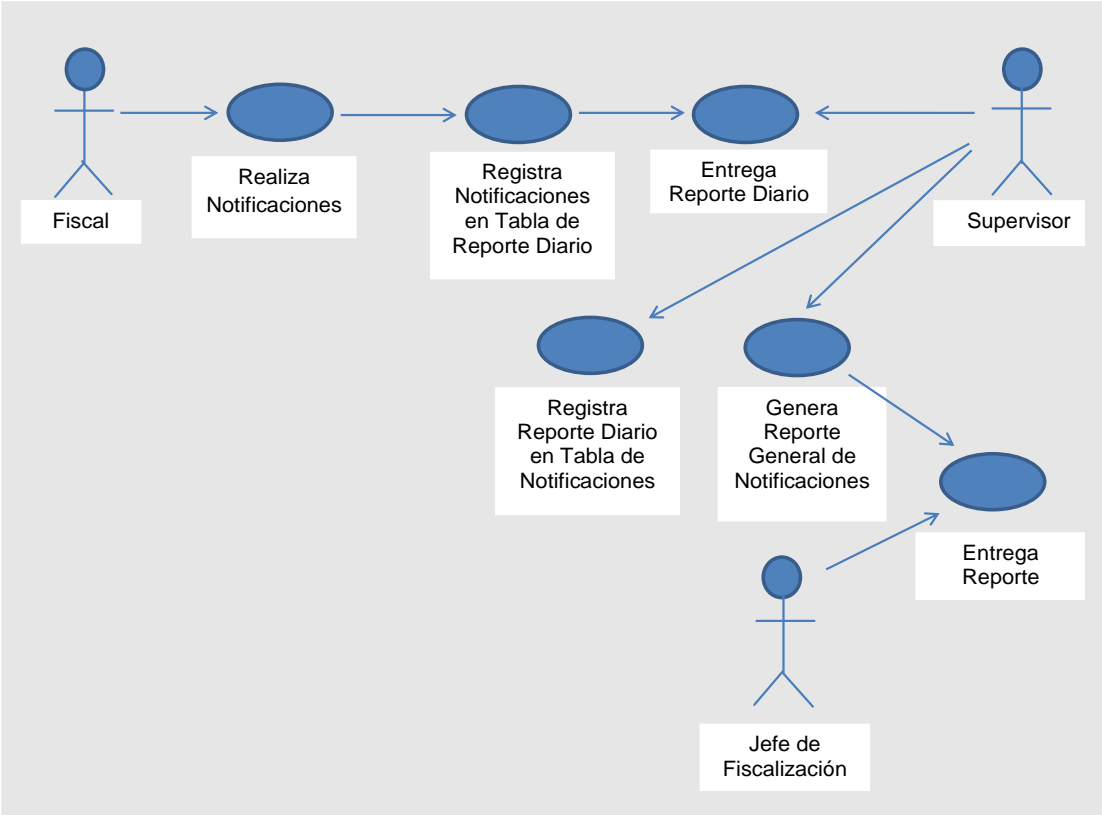


Figura 1. Diagrama de Caso de Uso del Sistema Actual
Fuente:SAMAT (2017)

REPORTE DIARIO FUNCIONARIOS 2016

Nº	Nº NOTIFI.	LICENCIA	NOMBRE DE LA EMPRESA	TELEFONO	MOTIVO	Nº VISITAS
1	4553	N/T	TRANSCAR 2016		Inscripción	1ra.
2	4567	N/T	CHARCUTERIA MI ESFUERZO	0416-0879281	Por documentos	1ra.
3	4568	V-9568254	MIRIAN CASTILLO	0414-5502991	Inscripción	1ra.
4	4569	V-8047751	CARMICERIA EL BICHARANGO	0273-9234325	Por documentos	1ra.
5	4570	V-16053855	AGROPECUARIA DS FP	0273-5140605	Por documentos	1ra.
6	4539	V-22114702	DANIELA JIMENEZ		Inscripción	1ra.
7	4565	19381	INVERSIONES JM LA CURVITA	0426-8292080	Por documentos	1ra.
8	4554	V-13213528	INVERSIONES DONDE ELIO	0273-9234260	Inscripción	1ra.
9		S/X1089	MULTI SERVICIOS E INVERSIONES MF			
10		S/X1584	INVERSIONES LAS 2 ENE, C.A			
11		16750	INVERSIONES LA COROMOTO CA			
12		22357	HIPERMERCADO LA CARAMUCA, F.P			
13		19381	INVERSIONES JM LA CURVITA			
14	4514	V-3177644	AGROSUMINISTRO EL PEAJE	273-9234539	Inscripción	1ra.
15	4515	V-23026133	MINI FRUT'S EL PEAJE	0414-5589196	Inscripción	1ra.
16	4516	V-18835236	DE LOS ANGELES ACCESORIOS, F.P	0414-7292233	Inscripción	1ra.
17	4518	V-24307864	LAS LOMAS DE LO ALTO	0414-552035	Inscripción	1ra.
18	4640	V-19825383	HERRERA INVERSIONES SAN ANDRES FP	0273-9236683	Inscripción	1ra.
19	4639	J-30671260-7	MOTOS Y BICICLETAS NET	0414-5235033	Inscripción	1ra.
20	4638	V-16126647	LA BENDICION DE DIOS	0273-9236747	Inscripción	1ra.
21	4637	V-13304899-1	PANADERIA Y PASTELERIA EL GRAN SABOR F.P	0424-1956508	Inscripción	1ra.
22	4636	V-9365372	J AGRO C.A JUAN PEREZ	0273-9236437	Inscripción	1ra.
23	4643		BODEGA DON ALFONZO		Inscripción	1ra.
24	4246	V-15274550	BODEGA EL GOCHO	0424-2560937	Inscripción	1ra.
25	4641	V-12351827	EL PASO ANDINO	4145513215	Inscripción	1ra.

Tabla 2. Reporte Diario de Funcionarios.
Fuente: SAMAT (2017)

TIPO DE ACTUACION	FECHA	ASISTIO	ESTATUS	RESULTADO	FUNCIONARIO	OBSERVACIONES
Fiscalizado	15/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016			SOLVENTE	OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016			SOLVENTE	OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016			SOLVENTE	OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016			SOLVENTE	OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016			SOLVENTE	OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	15/08/2016			SOLVENTE	OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	16/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	16/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	16/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	16/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (CARAMUCA)
Fiscalizado	18/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (COROZO)
Fiscalizado	18/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (COROZO)
Fiscalizado	18/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (COROZO)
Fiscalizado	18/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (COROZO)
Fiscalizado	18/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (COROZO)
Fiscalizado	19/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (LA MULA)
Fiscalizado	19/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (LA MULA)
Fiscalizado	19/08/2016		Notificado		OSEIAS ALCALA	ZONA FORANEA (LA MULA)

Tabla 3. Reporte Diario de Funcionarios.
Fuente: SAMAT (2017)

NOTIFICACIONES NOVIEMBRE 2016

Nº	Nº NOTIFI.	LICENCIA	NOMBRE DE LA EMPRESA	TELEFONOS	MOTIVOS	Nº DE VISITAS
1	5561		IL FRATELLI RESTORANTE C.A	0414-5681765	OTORGAMIENTO	1RA
2	5520	S/X1244	BODEGA EL MILAGRO DE ROSA		DECLARACION	1RA
3	5562		MATERNAL Y GUARDERIA MIS PRIMEROS PASOS	0414-2096757	OTORGAMIENTO	1RA
4	5535		ELECTRO AUTO KC		INSCRIPCION	1RA
5	5536	S/X1759	TORNO ALONSO		DECLARACION	1RA
6	5537	S/X1390	ASOCIACION COOPERATIVA PARAMILLO, R.L SUCURSAL		DECLARACION	1RA
7	5538	S/X1392	GRUPO EMPRESARIAL MULTISERVICIOS HERMANOS DIAZ		DECLARACION	1RA
8	5539	S/X1393	RENET AUTO REFRIGERACION, C.A		DECLARACION	1RA
9	5553	S/X1340	SILVA INVERSIONES CENTAUROS F.P	0273-5465941	DECLARACION	1RA
10	5554	S/X1348	RANCHO ÑAJULIANA F.P	0414-5725033	DECLARACION	1RA
11	5555	S/X1327	L CORSA F.P	0273-5414304	DECLARACION	1RA
12	5558	S/X1326	PIROTECNIA WORLS FIRE 14 C.A	0426-2738276	DECLARACION	1RA
13	5559	S/X1328	INVERSIONES JAIREDDYS F.P	0424-7459757	DECLARACION	1RA
14	5556	NULA	NULA		NULA	NULA
15	5566		BODEGON NUEVA SANTA ELENA	0424-5970605	OTORGAMIENTO	1RA
16	5508		AUTO PARTES LLANO PART`S	4145688471	INSCRIPCION	1RA
17	5574	S/X368	HOTEL LAS GARDENIAS		DECLARACION EXT:	1RA
18	5575	14035	CENTRO TURISTICO EL MOSTRENCO		DECLARACION EXT:	1RA
19	5540	20141	TU CAUCHO BARINAS		PORCION	1RA
20	5571	17530	C.A CERVECERIA REGIONAL		PORCION	1RA
21	5572	20062	ASOC. COOP EPICA RED SEGURA		PORCION	1RA
22	5573	15125	AGUAMAR		PORCION	1RA
23	5568		VULCAN LOS PINOS BOMBAS LOS PINOS	4245991670	INSCRIPCION	1RA
24	5611		AGENCIA DE LOTERIA SOFIA	4140711784	INSCRIPCION	1RA
25	5576		INVERSIONES PLUS 2009	2735337471	INSCRIPCION	1RA

Tabla 4. Tabla de Notificaciones.
Fuente:SAMAT (2017)

TIPO DE ACTUACION	FECHA	ASISTIO	RESULTADO	FUNCIONARIO	OBSERVACIONES
FISCALIZADO	01/11/2016			ANTONIO	SE INSCRIBIO
FISCALIZADO	01-nov	01/11/2016	PRO:07/11/2016	FRANCISCO	
FISCALIZADO	01/11/2016			ANTONIO	
FISCALIZADO	01/11/2016			FRANCISCO	
FISCALIZADO	01/11/2016			FRANCISCO	
FISCALIZADO	01/11/2016			FRANCISCO	
FISCALIZADO	01/11/2016			FRANCISCO	PAGO
FISCALIZADO	01/11/2016	ASI:07/11/2016	PROG:10/11/2016	TABLANTE	REALIZO DECLARACION EL DIA 10/11/2016
FISCALIZADO				TABLANTE	
FISCALIZADO				TABLANTE	
FISCALIZADO				TABLANTE	
FISCALIZADO		PAGO	SOLVENTE	TABLANTE	REALIZO DECLARACION EL DIA 08/11/2016
FISCALIZADO	NULA	NULA	NULA	NULA	
FISCALIZADO	02/11/2016	02/11/2016	SOLVENTE	ANTONIO	SE INSCRIBIO CON NUMERO DE LICENCIA 23721
FISCALIZADO				GIOVANNA	
FISCALIZADO	03/11/2016			FRANCISCO	
FISCALIZADO	03/11/2016			FRANCISCO	
FISCALIZADO	02/11/2016		SOLVENTE	FRANCISCO	PAGO PORCION DE FECHA 14/11/2016
FISCALIZADO	02/11/2016		SOLVENTE	FRANCISCO	PAGO PORCION DE FECHA 14/11/2016
FISCALIZADO	02/11/2016	ASIS:07/11/2016	PROG:11/11/2016	FRANCISCO	PAGO PORCION DE FECHA 09/11/2016
FISCALIZADO	02/11/2016		SOLVENTE	FRANCISCO	PAGO PORCION DE FECHA 03/11/2016
FISCALIZADO	03/11/2016	asis:04/11/2016	PRO:21/11/2016	ANTONIO	
FISCALIZADO	03/11/2016	ASIS:04/11/2016	pro: 27/01/2017	GIOVANNA	debe consignar los documentos faltantes
FISCALIZADO	03/11/2016	ASIS:08/11/2016	PROG:22/11/2016	FRANCISCO	

Tabla 5. Tabla de Notificaciones.
Fuente: SAMAT (2017)

RESULTADOS DE OCTUBRE

Notificaciones mes de Octubre	
Inscripción	95
Otorgamiento	17
Declaración	56
Porciones	122
Sinceración	3
Publicidad	3
Apuestas Licitas	0
Licores	0
Espectáculos Públicos	1
TOTALES	296

Funcionario	
ANDRES TABLANTE	3
ANTONIO F	47
CHAVEZ	19
CRISPULO Z	15
FRANCISCO PEREZ	36
FREDY NATERA	0
IBO LA CRUZ	1
ILIANA CISNERO	42
JHON CASTRO	3
JOSEFA POLANCO	39
JUAN JIMENEZ	0
LUZ VOLCANES	32
MARIA MANGANO	10
ROXANA	27
YESIBET CASTILLO	
TOTAL	271

Tabla 6. Reporte General de Notificaciones.
Fuente: SAMAT (2017)

Sistema Propuesto

El nuevo Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización, contará con tres niveles de usuario, (véase Figura 2):

- Administrador (Jefe de Fiscalización)
- Súper Usuario (Supervisor)
- Usuario (Fiscal)

Para ingresar al sistema los funcionarios deberán estar registrados, solo el Jefe de Fiscalización en condición de administrador gestionará el acceso a los usuarios, lo que significa que podrá crear, eliminar y editar los usuarios, además podrá cargar, editar, verificar y eliminar los reportes diarios, también podrá generar reportes generales de notificaciones.

Por otro lado el supervisor en condición de súper usuario podrá cargar, editar y verificar los reportes de todos los fiscales, también podrá generar los reportes generales de notificaciones. Y por último, el fiscal en su condición de usuario, solo podrá cargar y editar su reporte diario de notificaciones.

Diagrama de Caso de Uso del Sistema Propuesto de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización.

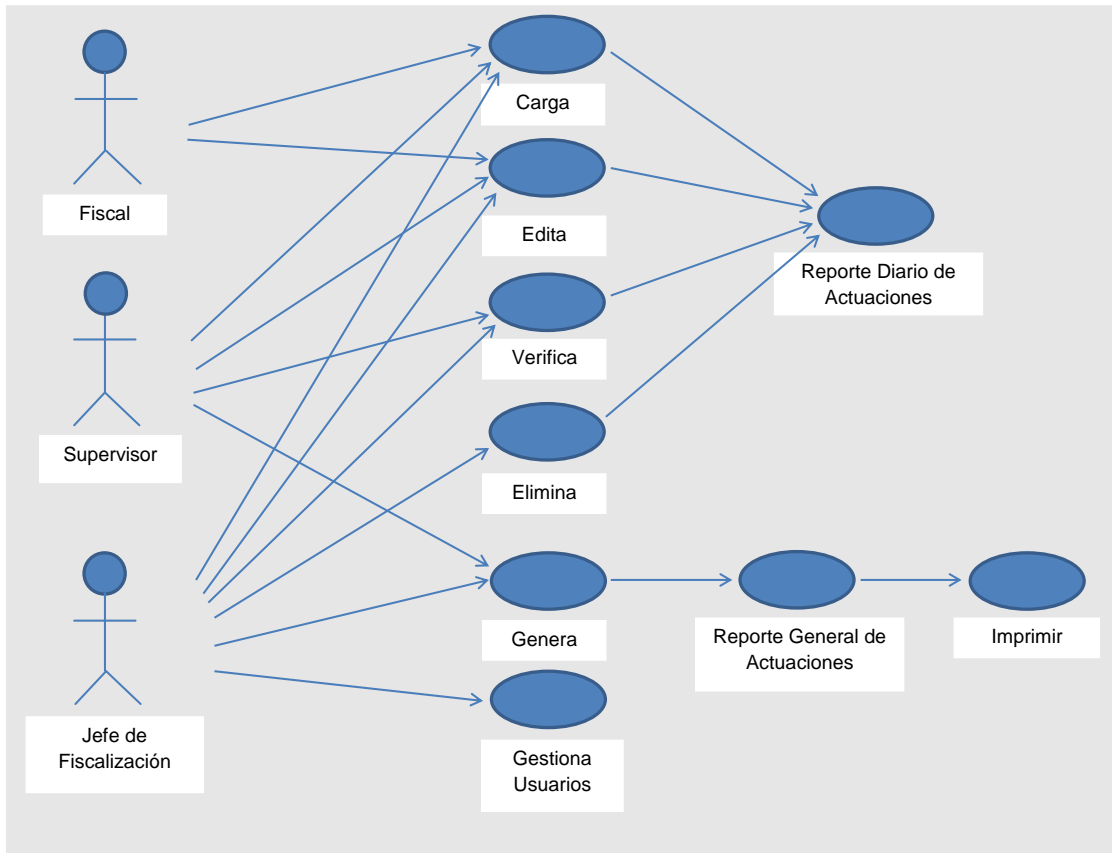


Figura 2. Diagrama de Caso de Uso del Sistema Propuesto
Fuente: Frías y Rosales (2017)

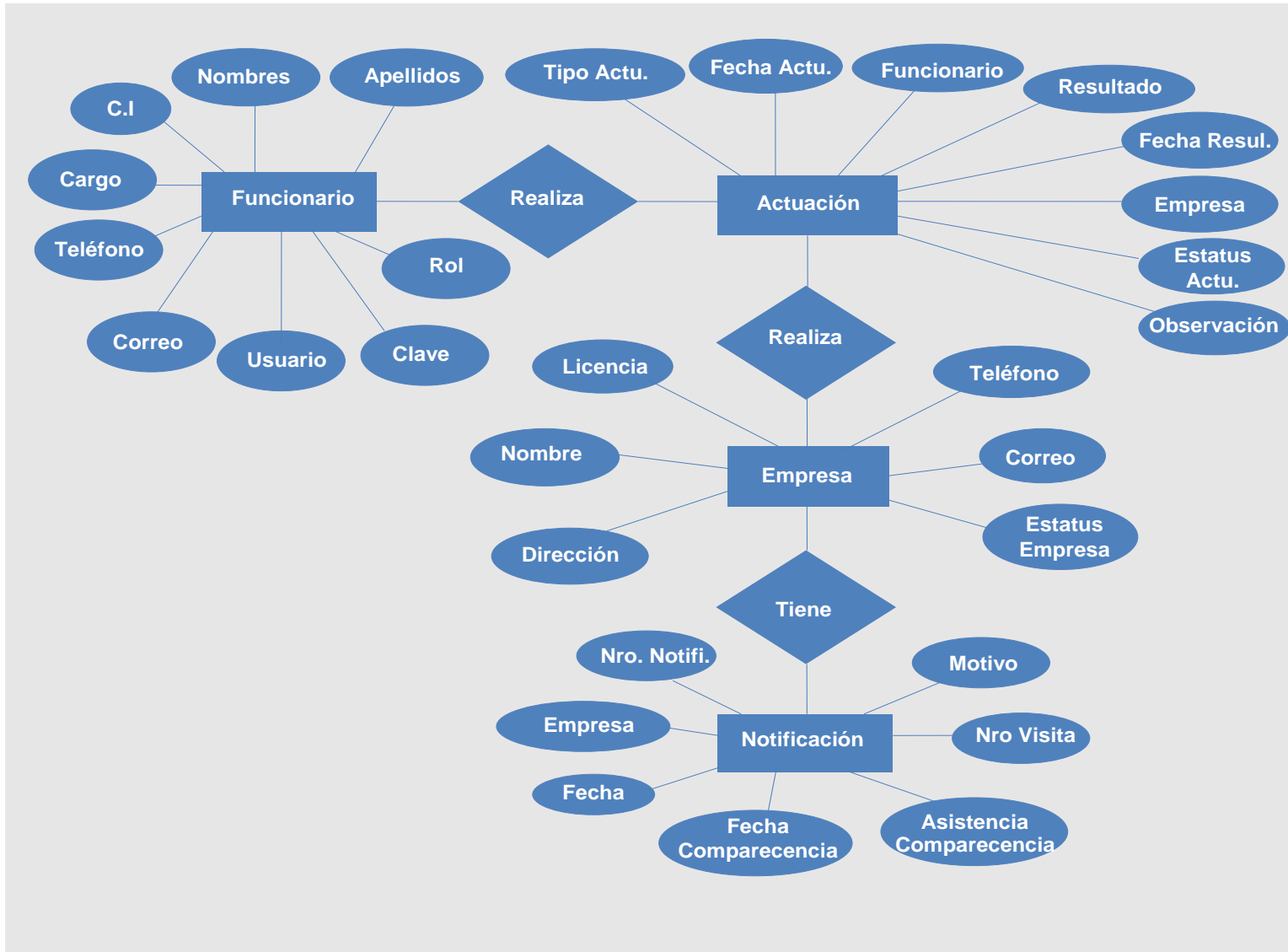


Figura 3. Modelo Entidad – Relación

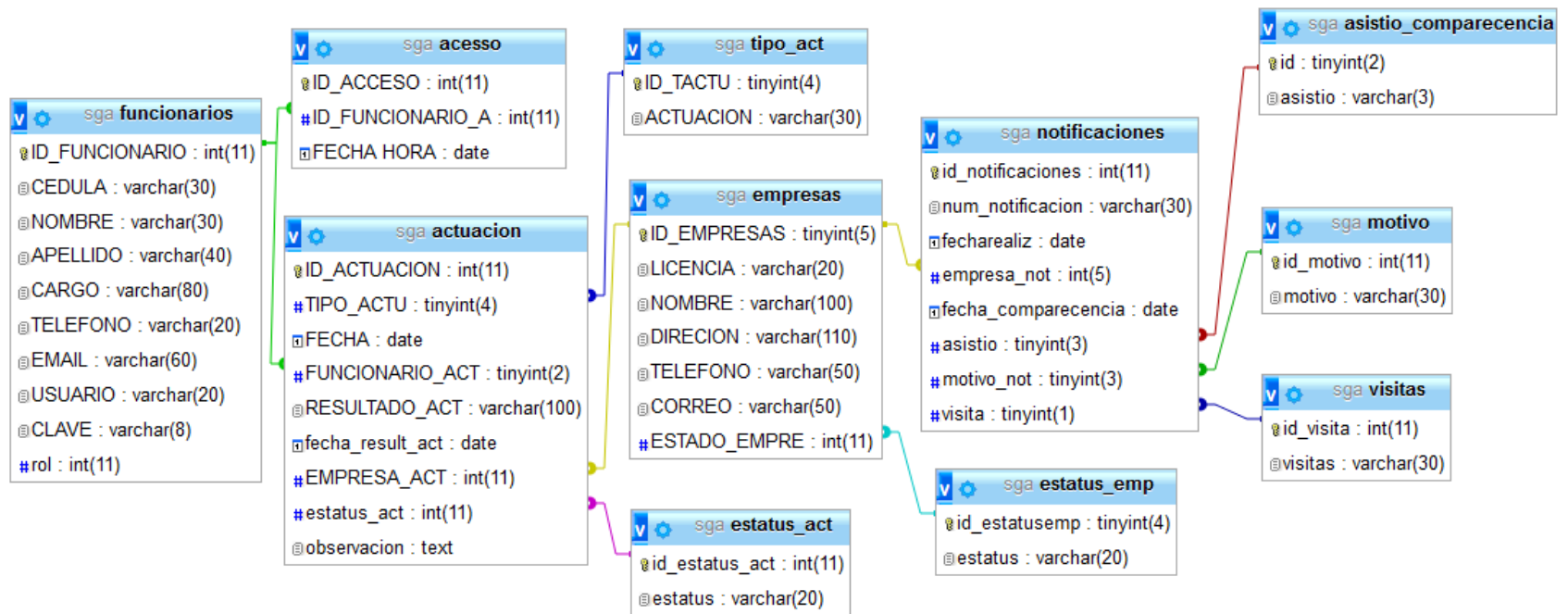


Figura 4. Relación de Tablas de la Base de Datos.
Fuente: Frías y Rosales (2017)

Diccionario de Datos

Tabla Funcionarios

Contiene datos referentes a los funcionarios que harán uso del sistema, tales como: cédula, nombre, apellido, cargo, teléfono, correo, usuario y clave.

Columna	Tipo	Atributos	Null	redeterminado	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
ID_FUNCIONARIO	int(11)		No		auto_increment		AUTO_INCREMENT	
CEDULA	varchar(30)		No					
NOMBRE	varchar(30)		No					
APELLIDO	varchar(40)		No					
CARGO	varchar(80)		No					
TELEFONO	varchar(20)		No					
EMAIL	varchar(60)		No					
USUARIO	varchar(20)		No					
CLAVE	varchar(8)		No					
rol	int(11)		No					

Tabla 7. Funcionarios.
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Acceso

Contiene el registro de la fecha y la hora en la que cada funcionario ingresa al sistema.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
ID_ACCESO	int(11)		No		auto_increment		AUTO_INCREMENT	
ID_FUNCIONARIO_A	int(11)		No			-> funcionarios.ID_FUNCIONARIO		
FECHA_HORA	date		No					

Tabla 8. Acceso.
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Actuación

Contiene los registros de las actuaciones realizadas a las empresas por parte de los funcionarios, tales como: tipo de actuación, fecha de la actuación, funcionario que la realizó, resultado de la actuación, fecha del resultado, empresa a la cual se le aplicó la actuación, estatus de la actuación y observaciones.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
ID_ACTUACION	int(11)		No		auto_increment		AUTO_INCREMENT	
TIPO_ACTU	tinyint(4)		No			-> tipo_act.ID_TACTU		
FECHA	date		No					
FUNCIONARIO_ACT	tinyint(2)		No			-> funcionarios.ID_FUNCIONARIO		
RESULTADO_ACT	varchar(100)		No					
fecha_result_act	date		No					
EMPRESA_ACT	int(11)		No			-> empresas.ID_EMPRESAS		
estatus_act	int(11)		No			-> estatus_act.id_estatus_act		
observacion	text		No					

Tabla 9. Actuación.
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Tipo de Actuación

Contiene los registros de los tipos de actuación que realizan los funcionarios, tales como: fiscalización, procesamiento de expediente, aplicación de multa, atención al contribuyente.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
ID_TACTU	tinyint(4)		No					
ACTUACION	varchar(30)		No					

Tabla 10. Tipo de Actuación.

Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Empresas

Contiene los datos de las empresas fiscalizadas por los funcionarios, tales como: número de licencia de actividad económica, nombre de la empresa, dirección, teléfono, correo, estado de la empresa.

Columna	Tipo	Atributos	Null	redeterminado	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
ID_EMPRESAS	tinyint(5)		No		auto_increment			
LICENCIA	varchar(20)		No					
NOMBRE	varchar(100)		No					
DIRECION	varchar(110)		No					
TELEFONO	varchar(50)		No					
CORREO	varchar(50)		No					
ESTADO_EMPRE	int(11)		No			-> estatus_emp.id_estatusemp		

Tabla 11. Empresas.
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Estatus de Actuación

Contiene la condición de la actuación al momento de ser ejecutada, tales como: cierre, notificado, pago, prórroga, solvente.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
id_estatus_act	int(11)		No		auto_increment			
estatus	varchar(20)		No					

Tabla 12. Estatus de Actuación.

Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Notificaciones

Contiene los datos de las notificaciones realizadas por los funcionarios, tales como: número de notificación, fecha en que se realizó, empresa notificada, fecha de comparecencia, asistencia a la comparecencia, motivo de la notificación y el número de visitas por parte del funcionario.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Redeterminado	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
id_notificaciones	int(11)		No		auto_increment			
num_notificacion	varchar(30)		No					
fecha_realiz	date		No					
empresa_not	int(5)		No			-> empresas.ID_EMPRESAS		
fecha_comparecencia	date		No					
asistio	tinyint(3)		No			-> asistio_comparecencia.id		
motivo_not	tinyint(3)		No			-> motivo.id_motivo		
visita	tinyint(1)		No			-> visitas.id_visita		

Tabla 13. Notificaciones.
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Estatus de Empresa

Contiene los datos de la condición en la que se encuentra la empresa, tales como: activa e inactiva.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
id_estatusemp	tinyint(4)		No					
estatus	varchar(20)		No					

Tabla 14. Estatus de Empresa.

Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Asistencia a Comparecencia

Contiene los datos de asistencia, tales como: positivo y negativo.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
id	tinyint(2)		No		auto_increment			
asistio	varchar(3)		No					

Tabla 15. Asistencia a Comparecencia.

Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Motivo

Contiene los datos de los diferentes motivos por los cuales se realizan las notificaciones, tales como: inscripción, otorgamiento, declaración, porciones, sinceración, publicidad, especies gravadas, apuestas lícitas y espectáculos públicos.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
id_motivo	int(11)		No		auto_increment			
motivo	varchar(30)		No					

Tabla 16. Motivo.
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Tabla Visitas

Contiene los datos de la cantidad de visitas realizadas por el funcionario al establecimiento comercial después de realizar una notificación.

Columna	Tipo	Atributos	Null	Predefinido	Extra	Enlaces a	Comentarios	MIME
id_visita	int(11)		No		auto_increment			
visitas	varchar(30)		No					

Tabla 17. Visitas.
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Interfaz de Sistema

Pantalla de inicio: Es donde se muestra el acceso al sistema, para el cual se debe tener un usuario y una contraseña

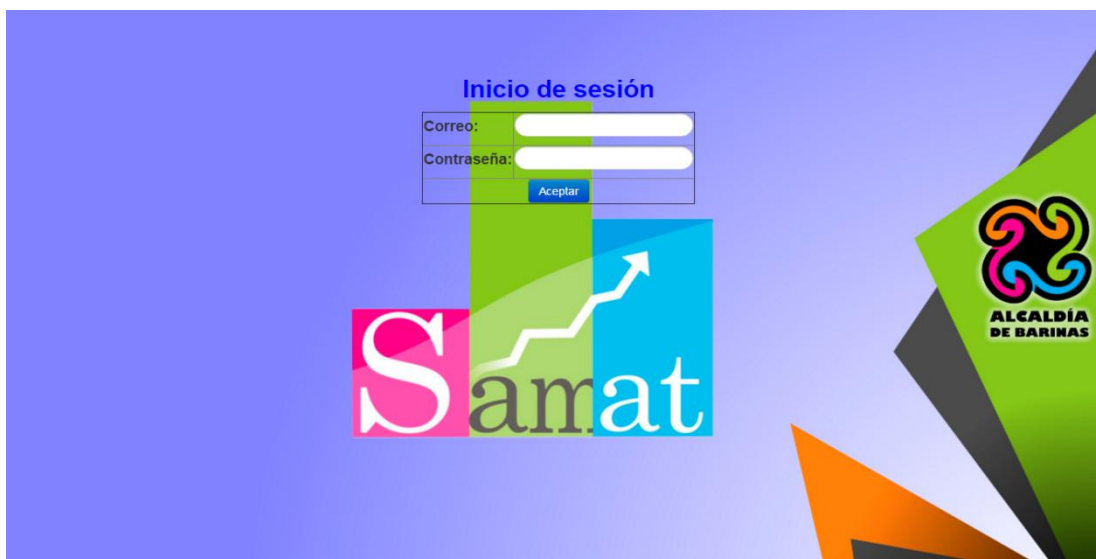


Figura 5. Pantalla de inicio
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Pantalla de Bienvenida: Está compuesta por el menú de navegación y los módulos del sistema: Registrar Funcionario, Registrar Empresa, Registrar Actuación, Gestión de Usuarios, Reporte Diario, Reporte General y Estadística General.



Figura 6. Pantalla de Bienvenida
Fuente: Frias y Rosales (2017)

Módulo Registro de Funcionarios: Se muestra el formulario solicitando los datos correspondientes para realizar el registro.

The screenshot shows the 'Registro Funcionarios' form within the 'S.G.A. FISCALIZACIÓN SAMAT' interface. The page header includes 'Principal', 'Bienvenido andres', and 'Cerrar Sesión'. The form fields are: 'N° de Cédula' (Ingresar N° de Cédula), 'Nombres' (Ingresar Nombres), 'Apellidos' (Ingresar Apellidos), 'Selecciona Cargo' (dropdown menu with '- selecciona -'), 'N° Celular' (0XXXXXXXX), 'Correo Electrónico' (Ingresar Correo), 'Usuario' (Nombre de Usuario), 'Contraseña' (Ingresar Contraseña), and 'Repita Contraseña' (Repita Contraseña). A red 'Registrar' button is located at the bottom right of the form. The background features the 'ALCALDÍA DE BARINAS' logo and a large 'Samat' watermark.

Figura 7. Módulo Registro de Funcionario
Fuente: Frías y Rosales (2017)

Módulo Registrar Empresa: Se muestra el formulario correspondiente para realizar el registro.

The screenshot shows the 'Registro Empresa' form within the 'S.G.A. FISCALIZACIÓN SAMAT' interface. The page header includes 'Principal', 'Bienvenido andres', and 'Cerrar Sesión'. The form fields are: 'Ingresar N° de Licencia' (Licencia N°), 'Nombre de la Empresa' (Nombre de la Empresa), 'Dirección' (Ingresar Dirección Completa), 'Telefono' (N° Telefonico), 'Correo Electrónico' (e-mail), and 'Estado de la Empresa' (dropdown menu with '- selecciona -'). A red 'Registrar Empresa' button is located at the bottom right of the form. The background features the 'ALCALDÍA DE BARINAS' logo and a large 'Samat' watermark. At the bottom, there is a copyright notice: '© Copyright Ing. Sofia Frías & Ing. Marianella Rosales'.

Figura 8. Módulo Registrar Empresa
Fuente: Frías y Rosales (2017)

Módulo Registrar Actuación: Se muestra el formulario correspondiente para realizar el registro.

S.G.A. FISCALIZACIÓN SAMAT

Principal Bienvenido andres Cerrar Cesión

Registro Actuación

Nombre de la Empresa

Tipo de Actuación

Fecha de Actuación

Nº de Notificación

Fecha de Notificación

Motivo

Nº de Visitas

Resultado Actuación

Fecha de Resultado

Estatus de la Actuación

Funcionario que realiza la Actuación

Observaciones

Registrar Actuación

Figura 9. Módulo Registrar Actuación
Fuente: Frías y Rosales (2017)

Módulo Gestión de Usuarios: Muestra la lista de usuarios registradas en el sistema, permitiendo editar y borrar.

S.G.A. FISCALIZACIÓN SAMAT

Principal Bienvenido Sofia Frías Cerrar Cesión

Administración de usuarios registrados

Tabla de Usuarios

Id	Cedula	Nombre	Apellido	Cargo	Telefono	Correo	Usuario	Clave	Rol	Editar	Borrar
1			- Seleccione -						0		
2	19430542	Sofia Y.	Frías Arias	Jefe de Rentas	04245513618	friass90@gmail.com	Sofia Frías	1234	0		
3	20100611	Marianella	Rosales	Analista	04245690913	marianella_rosales@hotmail.com	Marianella Rosales	1234	2		
4	9363751	Alix	Rangel	Analista Tributario	04267790794	alix@hotmail.com	Alix Rangel	1234	1		

Figura 10. Módulo Gestión de Usuarios
Fuente: Frías y Rosales (2017)

Módulo Reporte Diario: Muestra el reporte diario de las actuaciones realizadas por los funcionarios.

Reporte Diario													
Id	Licencia	Empresa	Tipo de Actuación	Fecha de Actuación	N° Notificación	Fecha de Notificación	Motivo	Visitas	Resultado	Fecha de Resultado	Estatus	Funcionario	Observaciones
1	00152	compañía primeraC.a	Fiscalización	2017-02-01	123	2017-02-02	Apuestas Licitas	1era	no asistio	2017-02-03	Notificado	ANDRUE	EJEMPLO 1
2	002546	empresa segunda	Procesamiento de Expedientes	2017-02-01	2253	2017-02-01	Espectaculo Publico	3era	a	2017-02-28	Cierre	Henriquez	EJEMPLO 2
3	00011562	Empresa inactiva	Atención al Contribuyente	2017-02-28	4567	2017-02-28	Sinceracion	3era	nada	2017-02-28	Notificado	Alcala	EJEMPLO 3
4	00011562	Empresa inactiva	Atención al Contribuyente	2017-02-28	4567	2017-02-28	Sinceracion	3era	nada	2017-02-28	Notificado	Cordero Arias	EJEMPLO 4
5	00152	compañía primeraC.a	Multa	2017-02-05	7894	2017-02-06	Licores	2da	se entrego la notificacion	2017-02-07		ANDRUE	EJEMPLO 5
6	00152	compañía	Atención al	2017-02-	7596	2017-02-	Reactivacion		hola	2017-02-		Alcala	EJEMPLO 6

Figura 11. Módulo Reporte Diario
Fuente: Frías y Rosales (2017)

Módulo Reporte General: Muestra el reporte general de las actuaciones realizadas por los funcionarios.

Reporte General													
Id	Licencia	Empresa	Tipo de Actuación	Fecha de Actuación	N° Notificación	Fecha de Notificación	Motivo	Visitas	Resultado	Fecha de Resultado	Estatus	Funcionario	Observaciones
1	123456	Farmatodo	Fiscalización	2017-03-04	123456	2017-03-04	Declaracion	1era		0000-00-00	Notificado	Rosales	Llevar documentos
2	010203	restaurant la cascada	Procesamiento de Expedientes	2017-03-10	030303	2017-03-04	Inscripcion	- Seleccione -		0000-00-00	Solvente	Rangel	

Figura 12. Módulo Reporte Diario
Fuente: Frías y Rosales (2017)

Módulo Estadística General: Muestra la cantidad de actuaciones realizadas de acuerdo a los diferentes motivos.



Figura 13. Módulo Estadística General
Fuente: Frías y Rosales (2017)

CAPITULO V

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN

Durante las últimas décadas la evolución y desarrollo de los sistemas de información ha sido acelerado, introduciéndose cada vez más en nuestras vidas y haciendo que la gestión empresarial evolucione hacia nuevas formas de gestión y mejora de servicios y de la calidad de los mismos.

Los sistemas de gestión de la información que se maneja en una empresa para poder lograr una correcta administración de los recursos, se encuentran completamente al servicio de la empresa y del logro de sus objetivos, y por tal motivo, no es independiente de los mismos.

Los sistemas de gestión tienen por objetivo particular proporcionar la información que se requiera y se considere necesaria para poder desempeñar correctamente, todas las responsabilidades que las diferentes funciones del negocio implican; las mismas son, en cada caso, las necesarias para que la organización sea capaz de cumplir con todos sus objetivos, y en muchos otros casos, también para seguir una estrategia de negocio determinada. Por estas razones, los sistemas de gestión de información de una empresa no resultan independientes de su estrategia, debido a que los mismos deben contribuir a poner dicha estrategia en práctica, y siempre cumplimiento con la meta de ser planificada y diseñada a medida de la empresa.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) reúnen los sistemas, técnicas y soportes que gestionan la información y comunicación, como se gestiona, se transmite y se mantiene, aportando una

generalización del conocimiento en los distintos campos tanto en la vida de las personas como en el ámbito empresarial.

El crecimiento y producción de una organización depende en gran medida de su capacidad gerencial, de cada uno de los departamentos que lo integran, como es el caso de la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT). Es por ello que al realizar la investigación y analizar la información recabada se obtuvo como resultado que el proceso de gestión administrativa en la Unidad es realizada de forma inadecuada y da como resultado dificultad para acceder a la información de manera rápida y sencilla cuando se requiere hacer seguimiento a los establecimientos comerciales.

Por tal motivo fue desarrollado el Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del SAMAT apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación, como herramienta confiable y segura para el cual fue desarrollado. Su implementación permitirá a la Unidad de Fiscalización registrar eficientemente todas las actuaciones realizadas por los funcionarios, así mismo se obtendrán reportes de dichas actuaciones, con la finalidad de optimizar los procesos de manera eficiente, dándole solución a la problemática detectada, ya que este cumple con los requerimientos planteados por el personal que labora dentro de la Unidad.

RECOMENDACIONES

A los que laboran en la Unidad de Fiscalización que sigan apoyando a los estudiantes para este tipo de investigaciones realizadas a convenir para ambos lados del estudio a realizar.

Para obtener el control deseado y eficaz del Sistema de Gestión Administrativa para la Unidad de Fiscalización del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación es conveniente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Realizar mantenimiento al sistema periódicamente.
- Realizar respaldos de información almacenada en la base de datos, guardando en discos compactos o extraíbles.
- Cambiar cada cierto tiempo la clave de acceso al sistema y tener cuidado de no divulgar claves, para así evitar que la información sea revisada por personas no autorizadas.
- Investigar acerca de nuevas tendencias tecnológicas que puedan incorporarse al sistema haciéndolo más atractivo para el usuario y mejorar sus capacidades.
- Elaborar un plan de adiestramiento para que los usuarios que manejaran el sistema conozcan del proceso y así, minimizar la resistencia al cambio.
- Fijar un periodo de prueba al momento de implementar el sistema, al fin de detectar posibles fallas en cuanto a la seguridad, consistencia e integridad de los datos y de esta manera hacer las debidas correcciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIAS, F. (2012).** El proyecto de Investigación. Editorial Episteme, C.A. Sexta Edición. Ciudad: Caracas, Venezuela.
- JACOBSON, BOOCH, RUMBAUGH (2000).** Proceso Unificado de Desarrollo de Software. Pearson Educación, S.A. Ciudad: Madrid, España.
- UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR (2006).** Manual de trabajos de grado de Especialización y maestría y tesis doctorales. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Ciudad: Caracas, Venezuela.
- LAUDON, K. Y LAUDON, J. (2012).** Sistemas de Información Gerencial. Décimo segunda Edición. Pearson Educación, S.A. Ciudad: México D.F, México.
- MONTIEL, N.(2008).**
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewarticle/545/1317>
documento en línea. Volumen 5 - edición 1
- VELÁSQUEZ (2012).** Conceptos de administración según algunos autores.
<https://es.scribd.com/doc/123652507/Conceptos-de-Administracion-segun-algunos-Autores>
- PÉREZ, GARDEY (2016).** Definición de Sistema Administrativo.
<http://definicion.de/sistema-administrativo/>
- GÓMEZ CEJA (2010).** Sistemas Administrativos Análisis y Diseño
http://www.alfados.com/ucveac-tecnologia/GomezCeja_Cap_001.pdf
- JORGE (2015).** Gestión Administrativa.
<http://jorge15-gestionadministrativa.blogspot.com/>

ANEXOS

ANEXO 1. Entrevista Aplicada a los Funcionarios de la Unidad de Fiscalización del SAMAT

1. ¿De qué se encarga la Unidad de Fiscalización?
2. ¿Cuáles son los procesos administrativos que realizan?
3. ¿Cómo se realizan los procesos administrativos?
4. ¿Cuáles son los inconvenientes que se presentan por la manera en que actualmente se ejecutan los procesos administrativos?
5. ¿Cuáles son las consecuencias que se originan por la manera en que actualmente se ejecutan los procesos administrativos?
6. ¿Cómo se pueden mejorar los procesos administrativos?

ANEXO 2. Lista de Cotejo Aplicada en la Observación

Aspectos observables	SI	NO
Existen suficientes equipos de computación	x	
Utilizan formatos para registrar los datos generados por los procesos administrativos	x	
Existen manuales de procedimientos		x
Utilizan paquetes de ofimática	x	