

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y  
SISTEMAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA WEB PARA EL  
PROCESO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE  
ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PENSIONES 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EN  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**AUTOR:**

DIAZ HERRERA LUIS ALBERTO  
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7796-1676

**ASESOR: Mg.**

CALDERON CHAVEZ JAIME TOMAS  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2433-2208

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y GESTIÓN  
DE LA INFORMACIÓN**

LIMA, PERÚ

JULIO



## **Resumen**

El presente trabajo busca proponer un sistema web para la mesa de parte la cual afecta la calidad de la atención a los pensionistas, sobre todo al momento de consultar el progreso de su documentación ocasionando molestias porque no hay un seguimiento y porque la entidad es lejana para algunos pensionistas y usuarios para lograr hacer un registro de documentación física también en otros problemas que ocurren son el traspapelamiento de documento y duplicidad ingresadas porque no llevar un buen control de registro que detecte la duplicidad

El sistema web permitirá a los usuarios o pensionistas registrar sus documentos a través de una plataforma digitalmente en varios formatos con ello se puede tener un seguimiento de su documentación para poder tener una respuesta automática desde la opción de consulta en los tiempos estipulados de forma eficiente

El sistema web también ayuda a los trabajadores de la mesa de parte como a las gerencias correspondientes porque tienen un mejor seguimiento diario de la documentación para poder atenderlos en el tiempo deseado

En mi investigación se utilizan diagramas de causa y efecto; para determinar la variabilidad de los resultados que determinaron las inconsistencias de los procesos que se realizaban anteriormente, diagrama de flujo; para representar las secuencias de etapas de operaciones, movimientos esperas, decisiones para determinar los agentes que involucran en la gestión de mesa de partes de entidades administradoras de pensiones.

Se investigó que en las entidades administradora de pensionistas la cantidad de pensionistas que atiende directamente la Unidad de Trámite Documentario es en promedio mensual de 3,400 personas, ya sea para consultas recepción o entrega de documentos.

Como referencia principal se presenta la propuesta de un sistema web informático que será examinado por un modelo reconocido de calidad con la norma ISO9001 así mismo el lenguaje de Programación es Framework php7.4 base de datos Oracle

### **Palabras clave**

Sistema, Web, Proceso, Mesa de partes, Entidad, Administración. Pensiones

## **Abstract**

The present work seeks to propose a web system for the party table which affects the quality of care for pensioners, especially when consulting the progress of their documentation, causing inconvenience because there is no follow-up and because the entity is far away for some pensioners and users stop managing to make a record of physical documentation also in other problems that occur are the misplacing of documents and duplicity entered because they do not keep a good registry control that detects duplicity

The web system will allow users or pensioners to register their documents digitally through a platform in various formats, with which they can track their documentation in order to have an automatic response from the query option in the stipulated times efficiently. The web system also helps the workers of the party desk as well as the corresponding management because they have a better daily follow-up of the documentation to be able to serve them in the desired time.

Cause and effect diagrams are used in my research; to determine the variability of the results that determined the inconsistencies of the processes that were carried out previously, flow chart; to represent the sequences of stages of operations, waiting movements, decisions to determine the processes that intervene in the management of documentary procedures of pension managing entities.

It was investigated that in the administrative entity of pensioners The number of citizens who directly visit the Documentary Processing Unit is a monthly average of 3,400 people, either for consultation, reception or delivery of documents

As a main reference, mention that the development of the computer system must be examined by a recognized quality model such as the ISO9001 standard, as well as the Programming language is Framework php7.4 Oracle database

## **Keywords**

System, Web, Process, Parts table, Entity, Administration. Pensions