

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO SIGA - TM
CON ENFOQUE CRM PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TESISTAS:

Bach. YAMES GLIDER VALERA SALVADOR

Bach. RAUL EDUARDO MENDOZA BODERO

ASESORA:

Dra. DIANA MUÑOZ CASANOVA

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

2012

RESUMEN

El presente proyecto contiene, el desarrollo del SISTEMA INTEGRADO – SIGA-TM, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN.

El presente trabajo de investigación, consiste en la implementación del sistema Integrado SIGA-TM con enfoque CMR para optimizar los procesos de gestión administrativa tributaria de la municipalidad de Lurín, dicho sistema estará desarrollado en el lenguaje Power Builder v11.5 y Gestor de base de datos PostgreSQL v9.0 en arquitectura de 3 Capas.

La investigación se realiza en base a la metodología de estudio de caso (RUP), obteniendo información de diversas fuentes, como documentos internos de la municipalidad, entrevistas, encuestas, observaciones y una revisión de literatura. Se analizan las siguientes variables: Tiempo de los procesos, costo de los procesos, satisfacción de los usuarios y el porcentaje de morosidad, las mismas que al final de la investigación se demuestra la veracidad de la hipótesis planteada.