|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA N°X. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**  **VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA WEB** | | | | | | | | | |
| Definición Conceptual | Definición  Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | | Fuentes | | | Instrumento |
| Un sistema web está basado en una web cliente/servidor, donde tanto el cliente como el servidor y el protocolo están estandarizados. | Sistema web que va a permitir trabajar bajo cliente servidor y a su vez va a ofrecer ser adaptable, escalable, ágil e intuitivo para el usuario. |  | | | | | | | |
| **TABLA N° X MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**  **VARIABLE DEPENDIENTE: CONTROL LOGISTICO** | | | | | | | | | |
| Definición Conceptual | Definición  Operacional | Dimensiones | Indicadores | | Ítems | | Fuentes | Instrumento | |
| La información de control debe facilitar el conocimiento de la realidad de la  empresa en el mínimo tiempo posible. Para ello debe resumirse la situación  real de la empresa de forma muy reducida, procurando utilizar información lo  más gráfica posible. | Serie de pasos para La información de control debe facilitar el conocimiento de la realidad de la empresa en el mínimo tiempo posible. Para ello debe resumirse la situación real de la empresa de forma muy reducida, procurando utilizar información lo más gráfica posible. | Grado/nivel de desempeño de control logístico. | (Orden+ética+ procesos+ adquisición de bienes o servicios)= Grado/nivel de desempeño de control logístico. | | ¿Cuán eficiente es el nivel de desempeño de control logístico en la municipalidad de La Victoria? | | Área de logística | Cuestionario. | |
| Gestión de gastos y administración financiera. | (Orden+Costos de adquisiciones de productos o servicios)= Gestión de gastos y administración financiera. | | ¿Existe más pérdida que ganancias en el ámbito financiero en la municipalidad de La Victoria? | | Área de contabilidad y subgerencia de logística. | Cuestionario. | |

Son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones. Es la definición de los indicadores y entre los atributos de un buen indicador están la disponibilidad, especificidad, confiabilidad, sensibilidad y alcance. El proceso de indicadores y medidores se da para tener un control de los procesos para su mejora y para aplicar las acciones respectivas ante cualquier suceso, se pude hacer a través de:

1. **Indicadores de eficacia.** Miden la manera en la que un proceso cumple sus objetivos. Ejemplos: Nivel de satisfacción del cliente, % de aumento de ventas, conocimiento de la marca.

2. **Indicadores de eficiencia.** Miden la cantidad de recursos que necesita el proceso para conseguir un determinado nivel de eficacia. Ejemplos: Minutos dedicados a cada paciente, Número de enfermeras en una unidad.

Los objetivos que pretende conseguir midiendo:

1. **En finanzas: -** se debe verificar la rentabilidad del servicio y por cliente
2. **Clientes: -**Satisfacción del usuario y un adecuado catálogo de servicios.
3. **Procesos internos:-**Impacto de la Gestión de Problemas.
4. **Innovación y aprendizaje: -**Acciones correctoras emprendidas y   
    ofertas de nuevos servicios.
5. **Gestión de la Disponibilidad: -**Tiempo transcurrido entre el fallo y la   
    creación de una incidencia.
6. **Gestión de Problemas: -** Coste total de resolución por problema.