



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“SISTEMA WEB PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN EL PROCESO  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LOS PROFESIONALES,  
LOS OLIVOS, 2015.”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. Monzon Sanchez, Jhonatan Brayan**

**ASESORA:**

**Dra. Alza Salvatierra, Silvia del Pilar**

**SECCIÓN**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Proyectos de tecnologías de información**

**PERÚ – 2016**

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

### **Dedicatoria**

La presente investigación va dedicada a mi madre, porque siempre me da el apoyo necesario en todo momento y el impulso para seguir adelante.

### **Agradecimientos**

Agradezco a toda mi familia, amigos y docentes que eh conocido en este camino y que me brindaron su apoyo y conocimientos para poder lograr mis metas.

## **Declaratoria de Autenticidad**

El alumno de la Maestría:

Monzon Sanchez Jhonatan Brayan

He elaborado la Tesis: Sistema web para mejorar la gestión en el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales, para obtener el grado de Magíster en Gestión de Tecnologías de Información en la Universidad Cesar Vallejo, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mí y que en el no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo o no. Igualmente, dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en el Internet. En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo, 26 de Abril del 2016.

---

**Jhonatan Brayan Monzon Sanchez**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Gestión TI, presento el trabajo de investigación denominado: Sistema web para mejorar la gestión en el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales, Los Olivos, 2015. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre el sistema web y los procesos administrativos de la empresa Los Profesionales, 2015.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

## INDICE

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Declaratoria de Autenticidad	5
INDICE	7
RESUMEN	11
ABSTRAC	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes.	13
1.1.1. Antecedentes internacionales.	13
1.1.2. Antecedentes nacionales.	14
1.1.3. Antecedentes locales.	15
1.2. Fundamentación.	16
1.3. Justificación.	22
1.4. Realidad problemática.	24
1.5. Problema.	27
1.5.1. Problema general.	27
1.5.2. Problemas específicos.	27
1.6. Hipótesis.	27
1.6.1. Hipótesis general ( $H_i$ ).	27
1.6.2. Hipótesis específicas.	28
1.7. Objetivos.	28
1.7.1. Objetivo general.	28
1.7.2. Objetivos específicos.	28
II. MARCO METODOLÓGICO	29
2.1 Variables.	29
2.1.1 Definición conceptual.	29
2.1.2 Definición operacional.	29
2.2 Operacionalización de variables.	30
2.3 Metodología.	30
2.4 Tipo de estudio.	30
2.5 Diseño de investigación.	31
2.6 Población, muestra y muestreo.	31
2.6.1 Población.	31

2.6.2	Muestra.	31
2.6.3	Muestreo.	32
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
2.7.1	Técnica.	33
2.7.2	Instrumentos.	33
2.8	Métodos de análisis de datos.	34
2.8.1	Estadística descriptiva.	34
2.8.2	Estadística inferencial.	34
III.	RESULTADOS	36
3.1	Análisis descriptivo.	36
3.2	Análisis inferencial.	37
3.2.1	Pruebas de hipótesis 1.	37
3.2.2	Pruebas de hipótesis 2.	41
IV.	DISCUSIÓN	46
V.	CONCLUSIONES	47
VI.	RECOMENDACIONES	48
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
VIII.	APÉNDICE	53

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.	30
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
Tabla 3: Prueba de normalidad para el tiempo de registro y emisión de certifica.	38
Tabla 4: Muestra, media y varianza del tiempo de registro y emisión de certificados.	39
Tabla 5: Resumen del indicador tiempo de registro y emisión de certificados.	40
Tabla 6: Prueba de normalidad para el tiempo de búsqueda de información.	43
Tabla 7: Muestra, media y varianza del tiempo de búsqueda de información.	43
Tabla 8: Resumen del indicador tiempo de búsqueda de información.	45

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componentes de la arquitectura de sistemas web	18
Figura 2: Arquitectura de Tres Capas	19
Figura 3: Diseño pre-experimental de pre prueba / pos prueba	31
Figura 4: Formula $Z_c = Z$ calculado	34
Figura 5: Distribución Z (Normal)	35
Figura 6: Comparación de los tiempos de registro y emisión de certificados	41
Figura 7: Tiempo de registro y generación del certificado	40
Figura 8: Comparación de los tiempos de búsqueda de información	45
Figura 9: Tiempo de búsqueda de información	44

## RESUMEN

La investigación comprendió el desarrollo e implementación de un sistema de información para la gestión de incidencias en el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales S.A.C. La metodología de investigación que se utilizó fue cuantitativa y el tipo de estudio fue de tipo experimental - aplicada con un diseño de investigación cuasi-experimental.

El objetivo principal de la investigación fue determinar el grado de influencia de un sistema web para el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales S.A.C. Se estableció como población de estudio 90 personas para el registro y emisión de certificados y 80 personas para la búsqueda de información, las cuales fueron evaluados durante 6 días en 2 semanas. La muestra para el registro y emisión de certificados fue de 73 personas y la muestra para la búsqueda de información fue de 66 personas.

Para la recolección de datos se utilizó; la observación como técnica y ficha de observación como instrumento. Para la validación de la hipótesis se utilizó el método estadístico de la distribución normal “Z”, ya que esta prueba es utilizada para diferencia de medias, cuando los datos recopilados son normales y la muestra obtenida es mayor a 30.

Los resultados nos muestran y afirman que existe una relación significativa entre el sistema web y el proceso administrativo. Se llegó a la conclusión que el estudio determina que existe una relación directa, teniendo un porcentaje de reducción de 81.62% en el tiempo de registro y emisión de certificados y una reducción de 97.88% en el tiempo de búsqueda de información. Lo cual beneficia a la empresa Los Profesionales S.A.C. de manera considerable.

Palabras claves: sistema web – proceso administrativo – certificados

## **ABSTRAC**

The investigation included the development and implementation of an information system for incident management in the administrative process of the company Los Professionals S.A.C. The methodology used in this research was quantitative and the type of study was experimental - applied with a design of quasi-experimental research.

The main objective of the research was to determine the degree of influence of a web system for the administrative process of the company Professionals S.A.C. It was established as a study population 90 people for the registration and issuance of certificates and 80 people for the search of information, which were evaluated during 6 days in 2 weeks. The sample for the registration and issuance of certificates was 73 people and the sample for the search of information was of 66 people.

For the collection of data; it was used the observation as a technique and observation tab as an instrument. For the validation of the hypothesis was used the statistical method of the normal distribution "Z" because this test is used to mean difference, when the collected data is normal and the obtained sample is higher than 30.

The results show us and say there is a significant relationship between the web system and the administrative process. It was concluded that the study determines that there is a direct relationship, with a percentage of 81.62 % reduction in the time of registration and issuance of certificates and 97.88 % reduction in search time information. Which benefits the company Professionals S.A.C. considerably.

Key words: web system – administrative process – certificates.