



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE CONTROL DOCUMENTAL
EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES CRATI E.I.R.L**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

SANCHEZ RUEDA JOSÉ LUIS

ASESOR:

Mg. RAUL EDUARDO HUAROTE ZEGARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

LIMA - PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 106

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

SANCHEZ RUEDA JOSE LUIS

cuyo título es:

SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE CONTROL DOCUMENTAL EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES CRATI E.I.R.L.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **13** (números) **TRECE**(letras).

Lima, Sábado 15 de Diciembre del 2018

 PRESIDENTE Mgtr. CRUZADO PUENTE DE LA VEGA CARLOS FRANCISCO	 SECRETARIO Mgtr. CHUMPE AGESTO JUAN BRUES LEE
 VOCAL Mgtr. HUAROTE ZEGARRA RAUL EDUARDO	

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a toda mi familia, especialmente a mi madre por ser el motor y motivo para alcanzar este objetivo y por el apoyo brindado incondicionalmente en todo lo largo de mi carrera.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre en primer lugar por regalarme el don de la vida para poder realizar correctamente esta investigación, y por la sabiduría para poder llevarla.

A mi familia por su apoyo brindado, por sus consejos, siempre animándome para seguir adelante y demostrándome que todo en esta vida se puede lograr con mucho esfuerzo.

A mis asesores por brindarme el conocimiento para poder realizar mi tesis y por guiarme en todo momento.

Declaratoria de autenticidad

Yo Sánchez Rueda José Luis, estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, identificado con el DNI 48137100, con la tesis titulada "Sistema Web para el proceso de control documental en la empresa Representaciones CRATI E.I.R.L", declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. He respetado las normas, estándares internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo cual, la tesis desarrollado no contiene plagios de ninguna índole.
3. La tesis desarrollada no fue copia ni total o parcialmente; lo cual significa que en anteriores oportunidades no se ha utilizado para la obtención de algún grado académico.
4. Los datos mostrados, de la aplicación de la investigación; son auténticas.

De hallarse la existencia de fraude (datos falsos), plagio (fuente sin citar), auto plagio (alguna investigación que ya haya sido desarrollada y publicada), piratería (uso no legal de la información) o adulteración (definir falsamente las ideas ajenas), admito las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Los Olivos, Diciembre de 2018.



SANCHEZ RUEDA JOSÉ LUIS

Dni: 48137100

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando eficiencia a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Pregrado de la Universidad César Vallejo para aprobar la experiencia curricular de Metodología de Investigación Científica, presento el trabajo de investigación preexperimental denominado: “Sistema Web para el control del trámite documental en la empresa Representaciones CRATI E.I.R.L”

La investigación, tiene como propósito fundamental: Determinar la influencia del sistema web en el proceso de control documental en la empresa Representaciones CRATI E.I.R.L.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, la justificación, los trabajos previos y la fundamentación científica. En el segundo capítulo, que contiene el marco metodológico sobre la investigación en la que se desarrolla el trabajo de campo de la variable de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. En el tercer capítulo corresponde a la interpretación de los resultados. En el cuarto capítulo trata de la discusión del trabajo de estudio. En el quinto capítulo se construye las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones y finalmente en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación del estudio	47
1.6. Hipótesis	49
1.7. Objetivos.	49
II. MÉTODO	50
2.2. Variables, Operacionalización.	53
2.3. Población y muestra	57
Población	57
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
III. RESULTADOS	70
3.1. Análisis Descriptivo	71

3.2. Análisis Inferencial	73
3.3. Prueba de Hipótesis	77
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de servicio de Documentos emitidos en 1 mes – Mayo 2018	18
Figura 2: Porcentaje de Documentos Localizados emitidos en 1 mes – Mayo 2018	19
Figura 3: Requisitos del control de documentos	27
Figura 4: Procedimiento de Peticiones de un Servidor WEB	34
Figura 5: Modelo de vista controlador (MVC)	35
Figura 6: Ciclo de vida de Scrum	39
Figura 7: Principios de Scrum	42
Figura 8: Equipo de Scrum	46
Figura 9: Diseño pre- test y pos- test de un solo grupo.	53
Figura 10: Región de Rechazo	68
Figura 11: Nivel de servicio de un documento antes y después del Sistema web	72
Figura 12: Porcentaje de documentos localizados antes y después del Sistema web	73
Figura 13: Nivel de servicio de un documento antes del Sistema web	75
Figura 14: Nivel de servicio de un documento después del Sistema web	75
Figura 15: Porcentaje de documentos localizados antes del Sistema web	76
Figura 16: Porcentaje de documentos localizados después del Sistema web	77
Figura 17: Prueba t-student para el Nivel de servicio de un documento	79
Figura 18: Prueba t-student para el Porcentaje de documentos localizados	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: cuadro comparativo de los lenguajes de programación	32
Tabla 2: cuadro comparativo de Base de Datos	33
Tabla 3: Cuadro corporativo de metodología de desarrollo de software	37
Tabla 4: Validación de expertos para la metodología de desarrollo de software	38
Tabla 5: Operacionalización de Variables	55
Tabla 6: Operacionalización de Indicadores	56
Tabla 7: Determinación de la Población	57
Tabla 9: Validación de Juicio Expertos	61
Tabla 9: Niveles de Confiabilidad	62
Tabla 10: Confiabilidad del instrumento Nivel de Servicio	62
Tabla 11: Confiabilidad del instrumento Porcentaje de Documentos Localizados	63
Tabla 12: Análisis descriptivo antes y después del Sistema web - Nivel de servicio de un documento	71
Tabla 13: Análisis descriptivo antes y después del Sistema web – Porcentaje de documentos localizados	72
Tabla 14: Prueba de normalidad – Nivel de servicio de un documento	74
Tabla 15: Prueba de normalidad – Porcentaje de documentos localizados	76
Tabla 16: Prueba de t-student para el Nivel de servicio de un documento	78
Tabla 17: Prueba de t-student para el Porcentaje de documentos localizados	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	93
Anexo 2: Ficha técnica. Instrumento de recolección de datos	94
Anexo 3: Instrumento de investigación	95
Anexo 4: Ficha de Evaluacion de Expertos de la Metodologia de Desarrollo del Sistema	99
Anexo 5: Resultados de la Confiabilidad del Instrumento	108
Anexo 6: Diagrama de Flujo del Proceso de Control Documental en la empresa Representaciones CRATI E.I.R.L	109
Anexo 7: Entrevista	110
Anexo 8: Diagrama de Ishikawa.	112
Anexo 9: Constancia de Aceptacion	113
Anexo 10: Reporte de la Empresa Representaciones CRATI E.I.R.L	114
Anexo 11: Tabla de t-student	115
Anexo 12: Desarrollo de metdología de software	116

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Sistema Web para el control del trámite documental en la empresa Representaciones CRATI E.I.R.L” tiene como objetivo principal Determinar la influencia del sistema web en el proceso de control documental en la empresa Representaciones CRATI E.I.R.L.

Para el desarrollo del sistema web se utilizó la metodología SCRUM por ser una metodología ágil, adaptable y ordenada. El software se desarrolló con el lenguaje de programación PHP, con los lenguajes de diseño y maquetación HTML, CSS y las validaciones con Java Script. Como base de datos se utilizó MySql.

El tipo de investigación es aplicada- experimental, el diseño de la investigación es Pre-experimental y el enfoque es cuantitativo. La población para ambos indicadores se planteo en 1250 documentos. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 294 documentos, estratificadas en 20 días. Por lo tanto, la muestra quedo conformada por 20 fichas de registro. El muestreo para los dos indicadores es el aleatorio probabilístico simple. La técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, los cuales fueron validados por expertos.

Se concluye que el sistema web mejora el control del trámite documental en la empresa Representaciones CRATI E.I.R.L, donde permitió el incremento del nivel de servicio de un documento en 38.75% y del porcentaje de documentos localizados en 52.5% lo que permitió alcanzar los objetivos de esta investigación.

Palabras Clave: documentos, expedientes, trámite.

ABSTRACT

This thesis entitled: "Web System for the control of the documentary process in the company Representaciones CRATI E.I.R.L" has as main objective Determine the influence of the web system in the process of documentary control in the company Representaciones CRATI E.I.R.L.

For the development of the web system, the SCRUM methodology was used as it is an agile, adaptable and orderly methodology. The software was developed with the PHP programming language, with HTML and CSS design and layout languages and validations with Java Script. MySql was used as a database.

The type of research is applied-experimental, the design of the research is Pre-experimental and the approach is quantitative. The population for both indicators was presented in 1250 documents. The sample size was made up of 294 documents, stratified in 20 days. Therefore, the sample was made up of 20 record cards. The sampling for the two indicators is the simple probabilistic random. The technique of data collection was the signing and the instrument was the registration form, which were validated by experts.

It is concluded that the web system improves the control of the documentary process in the company Representaciones CRATI E.I.R.L, where it allowed the increase of the service level of a document in 38.75% and the percentage of localized documents in 52.5% which allowed to achieve the objectives of this investigation.

Keywords: documents, records, transact



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta De Aprobación De Originalidad De Tesis

Yo, **Raúl Eduardo Huarote Zegarra** asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación, revisor de la tesis del estudiante **José Luis Sánchez Rueda**, titulada "SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE CONTROL DOCUMENTAL EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES CRATI E.I.R.L."; constato que la misma tiene un índice de similitud del 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecida por la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Agosto de 2019

Atentamente,

Mgtr. HUAROTE ZEGARRA RAUL EDUARDO
DOCENTE ASESOR DE TESIS
DNI: 32983830