



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema web para la gestión documental en el área
de negocios de la empresa ajustadores y peritos de
seguros S.R.L.**

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

AUTOR:

Bach. Mirko Jim Angeles Rosales

ASESOR:

Mgtr. Freddy Aramburu García

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de inteligencia de negocios

LIMA - PERÚ

2016

Página del Jurado



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ANGELES ROSALES, MIRKO JIM

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión de Tecnologías de Información* ha sustentado la tesis titulada:

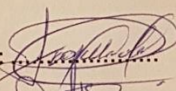
SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.R.L.

Fecha: 19 de Marzo de 2016


Hora: 2:30:00 PM

JURADOS:

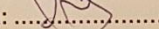
PRESIDENTE: Dr. Jesús Padilla Caballero

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Leonidas Pando Susoni

Firma: 

VOCAL: Mgtr. Freddy Aramburú García

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- *Revisar referencias y años de publicación (cita y referencias)*
 - *Adjuntar instrumentos validados con firmas de sus respectivos validadores*
 - *Proponer mejoras a las recomendaciones*
-
-

Dedicatoria

A Dios por darme vida y salud para vivir este momento. A mi familia porque de alguna u otra manera me han demostrado su interés y colaboración en lo que han podido. A mis amigos, por la ayuda durante el desarrollo de tesis.

Agradecimiento

A mis Maestros, por su comprensión, cariño y apoyo durante toda esta etapa universitaria. A mi asesor por brindarme toda la colaboración y ayuda necesaria para el desarrollo de mi tesis.

A todos mis amigos que me apoyaron en el transcurso de mi carrera profesional con su colaboración y orientación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Mirko Jim Ángeles Rosales**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de Tecnologías de Información de la Universidad César Vallejo, Sede Lima norte; declaro que el trabajo académico titulado **“Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.”**, presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de Tecnologías de Información, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de Marzo del 2016.

Mirko Jim Angeles Rosales

DNI: 42716939

Presentación.

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Presento ante ustedes el trabajo de investigación titulado. Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela de Posgrado, para optar el grado de Magister en Gestión de Tecnologías de Información. El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos: El primer capítulo trata sobre la introducción a la investigación. En el segundo capítulo se desarrollo el marco metodológico. En el tercer capítulo presentamos los resultados de investigación, la discusión, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias y los anexos.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del sistema web en la gestión documental del área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L. La importancia de este trabajo radica en que el tiempo de entrada de documentos, el tiempo de análisis, el tratamiento de documentos y la difusión del informe final a través del sistema web desarrollado con la metodología RUP (Rational Unified Process), con lenguaje de programación PHP y motor de base de datos MYSQL, automatizo las tareas diarias al personal en el área de negocios de la mencionada empresa.

La conclusión general en la presente investigación fue que se determinó que el tiempo empleado para la entrada de documentos, con el método tradicional, tiene una media de 12:25 minutos, mientras que el tiempo empleado en la entrada de documentos utilizando el sistema propuesto tiene una media de 07:37 minutos que representa un 60.1% del total obtenido anteriormente, por lo tanto el Sistema web para la gestión documental influye favorablemente en el tiempo para la entrada de documentos dado que se ha obtenido un ahorro de tiempo del 39.9%. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que nos lleva a la siguiente conclusión. El Sistema Web disminuyo el tiempo de entrada de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

El autor.

Tabla de Contenidos

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
Antecedentes Nacionales	2
Justificación	16
Problema	17
Hipótesis	18
Objetivos	18
II. Marco Metodológico	19
Variables	20
Operacionalización de variables	20
Metodología	22
Tipo de estudio	22
Diseño de la investigación	22

Población, muestra y muestreo	23
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
Metodología para el análisis de datos	25
Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	41
VII. Referencias	43
Anexo 1. Artículo científico	47
Anexo 2. Matriz de consistencia	59
Anexo 3. Instrumentos	61
Anexo 4. Validez de los instrumentos	62
Anexo 4. Permiso de la institución en estudio	66
Anexo 4. Base de datos	67

Lista de Tablas

Tabla 1. Comparación de Metodologías de desarrollo	13
Tabla 2. Operacionalización de la Gestión documental	20
Tabla 3. Operacionalización de la variable: Gestión documental	21
Tabla 4. Diseño de la Investigación	22
Tabla 5. Data total de documentos en un mes	23
Tabla 6. Validación de los instrumentos	25
Tabla 7. Nivel de fiabilidad aplicado al instrumento	25
Tabla 8. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para el indicador Tiempo empleado para la entrada de documentos (Pre y Post)	27
Tabla 9. Datos descriptivos para el indicador entrada de documentos (pre y post)	28
Tabla10 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para el indicador Tiempo empleado para el análisis y tratamiento de documentos (Pre y Post)	30
Tabla11.Datos descriptivos para el indicador análisis y tratamiento de documentos (Pre y Post)	30
Tabla12.Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para el indicador Tiempo empleado para la difusión de informe final (Pre y Post)	32
Tabla13.Datos descriptivos para el indicador Difusión del informe final (Pre y Post)	33

Lista de Figuras

Figura 1. Componentes de un sistema web	8
Figura 2. Fases del Proceso Unificado de Rational	14
Figura 3. Distribución Z (normal) de la primera hipótesis específica	28
Figura 4. Resultados de la primera hipótesis específica. Tiempo empleado para la entrada de documentos (Pre y Post)	28
Figura 5. Distribución Z (normal) de la segunda hipótesis específica	30
Figura 6. Resultados de la segunda hipótesis específica. Tiempo de análisis y tratamiento de documentos	31
Figura 7. Distribución Z (normal) de la tercera hipótesis específica	32
Figura 8. Resultados de la tercera hipótesis específica. Tiempo de difusión del informe final obtenido en el grupo	33

Resumen

La presente tesis detalla la implementación de un sistema web para la gestión documental en la Empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L. La situación anterior presentaba deficiencias en cuanto a la gestión documental, que implica la entrada, análisis, tratamiento y difusión de los documentos.

En este sentido el objetivo del estudio fue, determinar la influencia del sistema web en la gestión documental del área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L., en cuanto a indicadores que se utilizó tiempo de entrada de documentos, tiempo de análisis, tratamiento de documentos y difusión del informe final. El sistema web desarrollado con la metodología RUP (Rational Unified Process), como lenguaje de programación PHP y como motor de base de datos MYSQL, para automatizar las tareas diarias al personal, como la entrada de documentos, análisis y tratamientos de documentos y difusión del informe final en el área de negocios de la mencionada empresa.

La investigación fue de tipo aplicada con diseño de estudio pre – experimental, donde se tomó una muestra de 81 procesos para ser estudiados, utilizando la prueba de Wilcoxon para la prueba de hipótesis propuestas mediante la comparación de los datos obtenidos para cada indicador. Finalmente se obtuvo que el tiempo empleado para la entrada de documentos utilizando el Sistema Web para la Gestión en el área de negocios mejora en un 40%. Así mismo para el tiempo de análisis y tratamiento de documentos mejora en un 80% y para la difusión del informe final en un 72%. En resumen, el sistema Web tiene una influencia positiva para la gestión documental en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Palabras claves: Sistema web, gestión documental, proceso racional unificado, entrada de datos, análisis de datos, tratamiento de datos, difusión de datos.

Abstract

This thesis details the implementation of a Web document management system for the Adjusters and Surveyors SRL Insurance Company. The above situation was deficient in terms of document management, which involves the input, analysis, processing and dissemination of documents.

In this sense, the objective was to determine the influence of the web document management system in the business area of the company Insurance Adjusters and Surveyors SRL, regarding indicators used: Time document input, analysis time, document processing and dissemination of the final report. The web system developed with the RUP (Rational Unified Process) methodology, as PHP programming language and as motor MySQL database to automate daily tasks to staff, as the entry of documents, analysis and treatment of documents and dissemination of Final Report on the business area of the said undertaking. The research is applied type design pre - experimental study where a sample of 81 processes to be studied was taken, using the Z test for validating proposed hypothesis by comparing the data for each indicator. Finally it was found that the time taken to input documents using the Web Management System for the business area improved by 40%. In addition to the analysis time and improve document handling by 80% and for the dissemination of the final report by 72%. In short, the Web system has a positive influence for document management in the company Insurance Adjusters and Surveyors SRL.

Keywords: Web system, document management, rational unified process, data, entry, analysis of data, data treatment, dissemination.

I. Introducción

Antecedentes nacionales

Horna (2019) investigó sobre el *Sistema web de gestión documental para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la empresa corps safety & security S.A.C*, y se propuso implementar un Sistema Web de Gestión Documental para la mejora continua del Sistema Integrado Gestión de la empresa Corps Safety & Security S.A.C.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Esta Web fue una herramienta para la mejora continua del Sistema Integrado Gestión de la empresa Corps Safety & Security S.A.C.
- La Web incidió positivamente en la disponibilidad de documentos del Sistema de Gestión Integrado, porque cubrió las necesidades del personal de la oficina principal y sedes operativas.
- Se determinó que esta web Documental, influyó en el servicio ofrecido en las sedes operativas de provincia, ya que se actualizó los documentos de las garitas y oficinas administrativas con documentación vigente.
- Al implementar dicha Web, se pudo contribuir a la integración y cumplir con la política integrada.
- Estuvo caracterizada debido a que las pruebas realizadas confirmaron el funcionamiento y el cumplimiento de los requerimientos establecidos.

Así mismo, Rodríguez (2018) investigó sobre el *System web implementado en el ministerio de salud*, planteando efectivizar la documentación en el Ministerio de Salud.

Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron que:

Se logró mejoras en todo el flujo para gestionar la documentación en el Ministerio de Salud, incrementando mejoría en el servicio, lo que permitió alcanzar los objetivos de esta investigación. Se concluye que el Sistema Web incrementó el nivel de eficiencia en un 46%. Por lo tanto afirmó que el Sistema Web incrementa el nivel de eficiencia en el proceso de gestión documental. Se concluye que el Sistema Web incrementó el nivel de servicio en un 41% Por lo tanto se afirma que el Sistema Web incrementa el en nivel de servicio el proceso de gestión documental.

Paredes (2018) investigó un *System web para la mejoría en la gestión de la documentación en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, 2018*.

Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron:

Primero: Se propuso la creación de un software como solución basado en el lenguaje de programación Java Web que permita la firma digital de documentos con el cual ayudará a la mejora de la gestión documental de los contratos de trabajadores, permitiendo la automatización del proceso, que existe un control verdadero de los documentos y no tener información obsoleta que pueda hacer que los usuario puedan cometer errores constantemente, así mismo la firma digital que permitirá la firma de documentos desde el lugar donde se encuentren.

Segundo: Se basó el diagnostico en un estudio cuantitativo y cualitativo que se trabajó de la mano con la ayuda de los empleados que permitieron que se le pueda encuestar y entrevistar el cual nos ayudó a detectar el problema verdadero de la investigación y así poder brindarle una solución real al problema en sí.

Tercero: Se trabajó con categorías, subcategorías e indicadores los cuales se pudo conceptualizar con la ayuda de artículos y tesis encontrados, así mismo nos ayudó a conocer más sobre el tema de investigación y andarnos cuenta que este tema es muy rico en su información y valiosa para cada empresa.

Cuarto: Se planteó un diseño según las necesidades y los diferentes requisitos de los usuarios, apoyándonos para el diseño la creación del diagrama arquitectónico y diagrama de procesos, de esta manera corregir los errores del proceso de la gestión documental.

Gamboa (2018), investigó sobre el *Análisis, Diseño e Implementación De Un Sistema Web Para El Proceso De Ventas Con Monitoreo De Mercadería Por Geolocalización En La Empresa NLH 2007 S.A.* Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron:

Al culminar el proyecto de implementar un sistema web para el proceso de ventas con geolocalización en la empresa Nueva Ladrillera Huachipa 2007 S.A, se puede confirmar que el objetivo específico que el Implementar un sistema web que mejore en más del 50% en la gestión despacho de mercadería de la empresa NLH, se cumple 70.53 % de manera satisfactoria.

García (2018), investigó sobre el *Desarrollo de un sistema web tour operador - Travel studio 2 web.* Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron:

1. El sistema reduce los pasos necesarios para realizar una cotización, mejorando el tiempo de respuesta al cliente.
2. El sistema fue desarrollado en una plataforma web, esto reduce el tiempo de capacitación y permite a la empresa reducir el impacto de implementación.

3. El desarrollo se realizó sin inversión en licencias, solo se utilizaron licencias de fuente abierta, lo que redujo el gasto de inversión de la empresa.
4. El sistema web permite el acceso local y remoto de manera nativa, incluido el acceso mediante dispositivos móviles.
5. El sistema cuenta con una herramienta de operación con información oportuna que brinda eficiencia al proceso de negocio y reduce los procesos necesarios para su creación.
6. El sistema ofrece una herramienta para mejorar el proceso de aprobaciones y controlar las facturas no aprobadas.

Rivera (2018), investigó sobre el *System web gestor de base de datos de la corporación a & r servicios E.I.R.L. 2018*. Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron:

Primera: La disponibilidad de documentos en la Corporación A&R Servicios fue de 100%. Por consiguiente, la documentación fue muy fluida en la propia empresa.

Segunda: Los documentos y la disponibilidad fue 173%, incrementándose 127%.

Tercera: El tiempo utilizado en el proceso de la gestión de documentos en la Corporación A&R Servicios fue de 1067 segundos, la disponibilidad de documentos se redujo a 679 segundos, mejorando 36%. Por consiguiente, la documentación en el Tiempo empleado en gestionar un documento de la propia empresa.

Cuarta: Tomando en cuenta los resultados obtenidos a través del trabajo de investigación, podemos concluir que el sistema gestor documental fue exitoso.

Maldonado (2018), investigó sobre el *Sistema web para el proceso de gestión documental de la división de seguridad contraminas - PNP, Rímac*. Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron:

Se concluye que el Sistema Web mejora el proceso de trámite documentario en la División de Seguridad Contraminas PNP, pues permitió el incremento de la localización de documentos y el nivel de servicio, lo que permitió alcanzar los objetivos de esta investigación.

Se concluye que el Sistema Web incrementó la localización de documentos en un 19%. Por lo tanto se afirma que el Sistema Web incrementa la localización de documentos.

Se concluye que el Sistema Web incrementó nivel de servicio en un 28%. Por lo tanto se afirma que el Sistema Web incrementa el nivel de servicio de la gestión documental.

Fajardo y Lorenzo (2018), investigó sobre la *Implementación de un sistema web para el control de inventario en la ferretería Christopher*. Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron:

La implementación del sistema demostró ser una herramienta útil y sobre todo segura, en el control del ingreso, salida y stock de productos dentro de la ferretería. Además, se logró disminuir el tiempo de búsqueda de productos dentro de la ferretería mediante la implementación de este sistema, puesto que el módulo de productos del sistema elaborado presenta diversos métodos de filtrado de información que ayudan a mejorar el factor tiempo. Se logró también tener un mejor control de los inventarios de productos, disminuyendo notoriamente los robos hormigas identificados dentro del negocio, este logro se llevó a cabo con dos componentes importantes; la adquisición e instalación de cámaras de seguridad dentro del almacén y el agregado de exportaciones de inventario en formatos Excel dentro del módulo de productos del sistema elaborado, los procesos de la organización se vieron agilizados con el sistema de gestión de información, la consulta de datos y la generación de reportes dinámicos los cuales facilitaron a la dueña la toma de decisiones y por ende la mejora de la organización en todos los aspectos. Finalmente, la gestión administrativa de una organización debe tener la información a disposición sin alteración ni errores, por lo que la implementación de sistemas conectados a una base de datos, fue una solución óptima para agilizar los procesos de registro, modificación, eliminación y obtención de información.

Antecedentes internacionales.

Mathius (2018) en su trabajo titulado *Aplicación web manejador de la Administración de la gerencia en Mc Donal's México DF*, investigó sobre la implementación de un sistema orientado a la gestión de la calidad (SGC) orientado a optimizar los procesos empresariales, así como aumentar su eficiencia. La población estuvo conformada por 344 colaboradores y una muestra no probabilística de 50 de ellos empleando el método de desarrollo la cual fue utilizada en la construcción de un sistema web en relación a cada una de las fases estudiadas. Concluyó que las herramientas de gestión vienen a conformar el centro gravitatorio orientado a todo proceso que necesite del análisis y control de información, por lo cual resulta sumamente provechoso que los desarrollos de los sistemas de manejo de información puedan resolver de la forma más óptima los requerimientos más apremiantes de una empresa.

Por su parte Mirsawka (2018) en la investigación sobre *Web 3.0 gestor del conocimiento en el Instituto Tecnológico de Monterrey*; fue una investigación de tipo experimental basado en el

método del desarrollo RUP orientado a resolver los desfases en relación al acceso a la información en un momento dado, trabajando con una población formada por 2600 estudiantes a los cuales aplicó entrevistas no estructuradas, teniendo en cuenta la observación y la revisión documental, recolección de data pertinente, aplicando un análisis cualitativo de los mismos. Concluyó que el desarrollo del sistema planeado estuvo dirigido al empleo de las Tics por medio de la implementación de una adecuada aplicación que esta orientada a la gestión del conocimiento, el control administrativo de la documentación. La aplicación desarrollada, es exclusivamente empleada por la gerencia de tratamiento documental del referido Instituto con la misma aplicación pudo facilitar el uso del sistema gestión y control administrativo de documentos ya que fue desarrollado con una interfaz amigable al usuario, en cuanto al manejo y control de sus documentos. El aporte tomado para la investigación fue el proceso de la herramienta adecuada de desarrollo para la gestión documental.

Paez (2018) investigó sobre el *Desarrollo, e implementación de un sistema de gestión documental en una organización Gubernamental en Madrid*. Desarrollo un trabajo aplicado, obteniendo como resultado el incremento del nivel operacional de la gestión documental, en vista que el sistema permitió que en menor tiempo se localice la documentación requerida.

Farruk (2018), publicó en la Revista. *Creating interactive web pages using the Exhibit Framework*, planteó simplificar los procesos de la publicación de datos en la web. Planteo un marco de código abierto que permite a los editores con escasa formación técnica para facilitar sus datos, se cumple un principio de la igualación de la Word Wide Web, como un medio abierto. En conclusión, la tesis tuvo como objetivo, generar páginas web de carácter interactivo utilizando el marco de la prueba los parámetros del Java Script, que permitió a los editores a crear páginas web centradas en datos interactivos y procesos, por ejemplo, el currículum personal o cualquier otro tipo de documento. Cada paso del proceso de creación de documentos y se refiere también a documentación adicional, disponible en la web.

Gaonna (2017) en una investigación la *Web para la manejar la base de data de la Institución en estudio*, planteó el desarrollo de la referida Web para el control interno y la protección de los documentos de los colaboradores de dicha Universidad bajo un entorno web y software libre. Teniendo como objetivo la rapidez en la búsqueda y actualización de los expedientes y la eficiencia del personal. En vista que el sistema permitió que en menor tiempo se localice la

información requerida. Para ello desarrolló una investigación descriptiva, trabajando con una población de 150 colaboradores, el proyecto se desarrolló con metodología RUP. En conclusión, el sistema permitió el registro de expedientes nuevos rápidamente y de forma eficaz ya que se mantuvieron actualizados los expedientes de los colaboradores de dicha Universidad, además realizaba reportes de amonestaciones, ascensos, renunciaciones, entre otros; los cuales son exigidos por la Delegación de Personal.

Fundamentación científica, técnica o humanista

Sistema Web

En opinión de Molina (2014) un sistema web debe ser asumido desde la perspectiva utilitaria de los usuarios como un sistema informático que operan desde un determinado servidor sea por vía de intranet o internet. Por su parte Berzal (2015) señaló que los sistemas web son una especie de colección de ficheros diseñados en función determinado programa, por lo regular Java o HTML, los que deberán almacenarse en un determinado web server al cual puede accederse empleando protocolo de hipertexto (*http*) que es uno de los protocolos válidos ejecutores de la internet, así como el empleo de un procesador con cierto soporte de navegación web u otro equivalente dependiendo del soporte del sistema operativo.

Componentes - Sistema Web

Luján (2014) las piezas de un determinado sistema web vienen a conformar una serie de elementos vinculados entre sí, tales como:

(a) Cliente web: es entendido como un software diseñado para interactuar con los usuarios en la gestión de documentos bajo el protocolo http, siendo para tales efectos el empleo de CSS, HTML, JavaScript, VBScript, Activex, entre otros equivalentes, acotando que las diversas tecnologías requieren del soporte de un plug-in para que sea compatible con navegadores tales como el Adobe Acrobat, VRML. MapGuide, Macromedia Flash, entre otros.

(b) Servidor web: se entiende como programa que se ejecuta de forma continua, empleando un determinado protocolo por requerimientos del cliente web, que es una especie de servicio bajo el entorno Windows y un demon bajo la plataforma Unix. El servidor de las aplicaciones web propiamente dicho se soporta y estructura en (i) páginas estáticas, que no varían en su contenido; (ii) soporte adicional en formato de la multimedia, gestor adicional de documentos, sean estos descargados o disponibles para su empleo directo en el entorno del cliente web; (iii) scripts o programas que de acuerdo con el navegador y en función de los

requerimientos del cliente, son ejecutados. De forma general, los script se ejecutan vía servidor web sustentado en la tecnología CGI, que dentro de algunas particularidades pueden acceder al manejo de información. Al respecto, la siguiente imagen trata de representar los elementos básicos de una web:

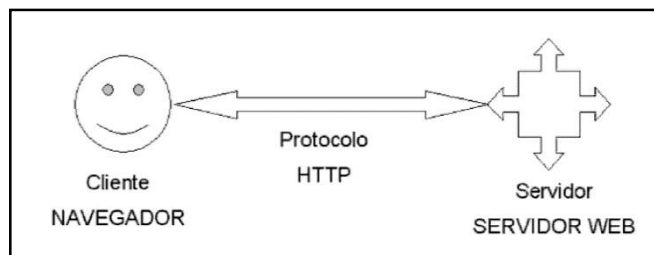


Figura 1. La web. Adaptado de “Componentes de un sistema web, 2018” por Ángeles (2019).

Así mismo, Luján (2018), señaló que dicha web es conocido como entorno html (Hyper Markup Language) el cual soporta diversas capacidades para la representación de la información; (iii) un sistema o entorno web que emplee tres entornos de soporte informático vinculantes entre sí; (iv) la internet, donde cada host u ordenador tiene carácter independiente, poniendo a disposición del usuario los servicios que desee emplear a través de las redes o nodos de ordenadores interconectados entre sí; (v) la intranet, está gestada en protocolos similares a los que rigen la internet, pudiendo o no estar anexada a esta última, pero cuyo acceso se encuentra limitado a los usuarios de un entorno dado en la organización y que cuenten con una autorización de acceso, además de la implementación de los firewalls o cortafuegos que resguardan el acceso no autorizado; (vi) la extranet funciona como una red en micro, donde usuarios ajenos a una determinada organización tienen un limitado acceso a la misma, siempre y cuando cuenten con un usuario y contraseña válidos para poder interactuar en el seno de la misma.

Ventajas de un Sistema Web

Luján (2018), indicó que las ventajas de un sistema Web en base a los siguientes parámetros: (a) ahorro de dinero y tiempo; se eluden inconvenientes en relación a versiones de aplicación ya no que habrá inconsistencias en las actualizaciones; (b) en el caso de que la organización emplee el internet se elude el gasto innecesario en el gasto por herramientas extra para asistir al cliente; (c) la integración de los servidores (internos y externos) viabilizan el aprendizaje de su uso. De acuerdo con lo mencionado el requerimiento básico, toda aplicación web que se ejecutan bajo una determinada plataforma, requiere únicamente de un navegador dado, sin el gasto extra de adaptar el código del programa de la o las aplicaciones.

Desventajas de un sistema web

Luján (2018) indicó que, en función del tiempo, se ha superado las limitaciones en el campo de la programación, la cual se ha vuelto cada vez más versátil en relación con los programas clásicos u ortodoxos.

Gestión documental

Alberch (2017) indicó que la gestión documental “es un aspecto relacionado con la pesquisa económica y la optimización de la producción, almacenamiento, empleo y gestión última de la información contenida en los documentos”. (p. 318).

Así mismo, Soler (2017) señaló al respecto que “es un mecanismo de gestión de información basado en documentos y orientado hacia el manejo de la información”. (p. 411). Por su parte Barceló y Baglietto (2018), sostuvo que “un adecuado mecanismo de gestión de documentos, los que se organizan de formas variadas, en un entorno amigable con el usuario orientado al acceso a la data de una determinada organización”. (p.155). A su vez, Paniagua y López (2018) mencionaron que “el objetivo de una gestión documental brinda el soporte para el tratamiento de la documentación propiciando la generación, empleo, difusión y análisis”. (p. 311). Según la opinión de Mattos (2018) sobre la gestión documental, se tiene que “los diversos procesos orientados con el planeamiento, control, empleo, preservación, eliminación o transferencia de documentos bajo un sistema de operaciones integradas a la gestión administrativa a fin de lograr procesos viables, rentables y pragmáticos en relación a la documentación de una organización”. (p.361). Por su parte Barcelo y Baglietto (2018) sostuvieron respecto a la gestión documental en relación a su utilidad, “...pero desde la perspectiva del almacenamiento y gestión de documentación compuesta que, a diferencia de los protocolos de documentos simples, estos cuentan con una serie de atributos y características que los hacen más complejos”. (p. 244).

Objetivos de la gestión documental.

De acuerdo a lo manifestado por Amado (2018), indicó que “cualquier proyecto de gestión documental ha de plantearse como objetivos orientados al acceso fáctico y amigable a la documentación, control o eliminación de documentación innecesaria, la mejora cualitativa en el manejo de documentos y un adecuado almacenamiento de documentos”. (p. 133).

Dimensiones de la gestión documental

Según Juárez *et al.* (2017) la gestión documental está referida a:

Los mecanismos de génesis o formación del trámite documentario con carácter científico, en lo cual se tiene claro los procesos desde la entrada de datos, almacenamiento y transferencia entre posibles usuarios de tales datos, y en razón de lo anteriormente manifestado habrá de tenerse en cuenta los siguientes argumentos: (i) el nivel de selectividad de la documentación la cual será variable de acuerdo al nivel presupuestario de la organización y pertinencia de los mismos, así como su nivel de cobertura; (ii) los niveles de asimilación del proceso, variando de acuerdo al mecanismo adoptado sea por donativo o compra directa y, (iii) los registros del input o entrada documentaria. Indicador: Tiempo de entrada de documentos, se refiere al tiempo empleado desde el llenado del formulario hasta el almacenamiento del mismo. (p. 156).

Según Bello (2018) de acuerdo a los tiempos observados “se calcula el tiempo medio observado, en términos generales es un valor medio”. (p. 411).

Fórmula:

$$\text{T tiempo observado} = \frac{\sum (\text{Tiempos observados})}{\text{Numero de observaciones}}$$

Tiempo observado (To) = Minutos Ó = minutos

Número de observaciones (N) = unidades numéricas.

Cada observación del tiempo del ingreso de documentos se efectuó de la manera siguiente:

- (a) Operación de gestión documentaria en función de sus componentes
- (b) Partición de los procesos, tales como llenar un formulario y almacenaje.
- (c) La elección de un adecuado método de análisis de información, empezando por la observación directa.
- (d) Determinación del tamaño total de la muestra conformada por 81 documentos.
- (e) Tiempo de registro documentario en función de la muestra.
- (f) Estimación del tiempo empleado.

De acuerdo con el planteamiento mencionado, la fórmula para el tiempo de entrada de documentos se configuró de la siguiente manera:

$$\text{TRD} = \text{TF} + \text{TA}$$

Donde:

TRD = tiempo empleado para la entrada de documentos (min)

TF = tiempo empleado para registrar el formulario (min)

TA= tiempo de almacenamiento (min)

Análisis y tratamiento: la finalidad es la materialización de una documentación secundaria orientada a generar un nivel de accesibilidad adecuado, así como la difusión y recaptura de data adecuada cuando la misma sea solicita, o anticipándose a este punto. Asumiendo tales aspectos de acuerdo a la formalización del contenido de la documentación a tratar se tiene que sería de dos formas básicas: de catálogo o bibliográfico o por el índice en base a resúmenes.

Indicador: Tiempo de análisis y tratamiento, se refiere al tiempo empleado de localización y extracción del documento.

Fórmula:

$$\text{Tiempo observado} = \frac{\sum (\text{Tiempos observados})}{\text{Numero de observaciones}}$$

Tiempo Observado (To) = Minutos \sum = Minutos

Cantidad de observaciones (N) = Unidades numéricas. El indicador tiempo de análisis y tratamiento de documentos se realiza de la siguiente manera:

Seleccionar la operación objeto de estudio: Gestión documental

- (a) Operación de gestión documentaria en función de sus componentes
- (b) Partición de los procesos, tales como llenar un formulario y almacenaje.
- (c) La elección de un adecuado método de análisis de información, empezando por la observación directa.
- (d) Determinación del tamaño total de la muestra conformada por 81 documentos.
- (e) Tiempo de registro documentario en función de la muestra.
- (f) Estimación del tiempo empleado.

Quedando la fórmula para el tiempo de análisis y tratamiento de documentos de la siguiente manera:

$$\text{TAT} = \text{TL} + \text{TE}$$

Dónde:

TAT = tiempo para el análisis y tratamiento de documentos (min).

TL = tiempo de localización de documentos (min).

TE = tiempo de extracción (min).

Difusión (output): Como tal, es la última etapa y los productos generados son insumos para la generación de la producción documental concreta orientada a una acertada prestación de servicio de trámite de información documentaria.

Indicador: Tiempo de difusión, se refiere al tiempo empleado desde la revisión de documentos hasta la generación del informe final.

Fórmula:

$\text{Tiempo observado} = \frac{\bar{O} \text{ (Tiempos observados)}}{\text{Numero de observaciones}}$

Tiempo observado (T_o) = minutos \bar{O} = minutos

Cantidad de observaciones (N) = unidades numéricas

El indicador tiempo de difusión del informe final se configuró de la manera siguiente:

- (a) Operación de gestión documentaria en función de sus componentes
- (b) Partición de los procesos, tales como llenar un formulario y almacenaje.
- (c) La elección de un adecuado método de análisis de información, empezando por la observación directa.
- (d) Determinación del tamaño total de la muestra conformada por 81 documentos.
- (e) Tiempo de registro documentario en función de la muestra.
- (f) Estimación del tiempo empleado.

De acuerdo con el planteamiento mencionado, la fórmula para la difusión de informe final de la siguiente manera:

$$\text{TDI} = \text{TR} + \text{TG}$$

Donde:

TDI = tiempo empleado para la difusión del informe final (minutos)

TR = tiempo de revisión de documentos (minutos)

TG = tiempo de generación de informe final (minutos)

Metodología - Desarrollo de software

Se denotan y evalúan todos los métodos más resaltantes del respectivo desarrollo de software.

El presente trabajo eligió como metodología de desarrollo al programa RUP, en razón de la necesidad de ejecutar rutinas de moldeamiento.

Tabla 1.

Metodología de desarrollo de software.

Modelo de proceso	Descripción	Características	Calificación (1-5)
RUP	Es un conjunto de metodologías adaptables, en relación a las necesidades de cada organización, donde el software es organizado en objetos, constituidos por datos y funciones que interactúan entre si	C1: Desarrollo de software de inicio a fin, se puede aplicar a cualquier tipo de proyecto. C2: Comunicación fluida para coordinar requerimientos, desarrollo, evaluaciones, planes, resultados y entre otros.	C1: 5 C2: 5 Total= 10 Puntaje más alto 100 %
SCRUM	Scrum es una metodología para trabajar en equipo y obtener un buen resultado del proyecto. Scrum, más que una metodología de desarrollo de software, es una forma de autogestión de los equipos de programadores	C1: Scrum es un marco mínimo para crear un proceso de desarrollo de software. C2: No es necesaria la creación de artefactos o documentos.	C1: 2 C2: 3 Total= 5 Puntaje más alto 50 %
XP	Es una metodología ágil para el desarrollo de software, consiste en ajustarse estrictamente a una serie de reglas que se centran en las necesidades del cliente para lograr un producto de buena calidad en poco tiempo	C1: Programación en pares, la cual consiste en que dos desarrolladores participen en un proyecto en una misma estación de trabajo. C2: Metodología ágil, que tiene como objetivo desarrollar un producto en poco tiempo.	C1: 3 C2: 3 Total= 6 Puntaje más alto 60 %

Nota: Tomado de *Comparación de Metodologías de desarrollo*, 2018. Por Ángeles, 2019. Lima, Perú.

El Proceso Unificado Rational – RUP

Romero (2018), indicó que:

En una determinada investigación se deberá asumir como método de desarrollo el empleo del software RUP, ya que el mismo posee las bondades de asignación de procesos de manera ordenada y sistemática a nivel organizacional siendo maleable de acuerdo a los requerimientos del tipo de producto deseado. Por otro lado, el Lenguaje de Modelado Unificado (RUP) es el referente más trascendente a escala global en lo que respecta al modelado de diseño orientado a objetos, puesto que dicha metodología es muy versátil y actual, basado en procedimientos genéricos. Además, cabe acotar que dicha metodología se sustenta en los siguientes aspectos: (i) al emplear tiempos determinados sobre el proceso del desarrollo de las fases, es una plataforma que goza de dinamicidad; (ii) posee una performance alternante de estática que permite evidenciar actividades que se están realizando y; (iii) gestiona las buenas prácticas del tratamiento de la información. (p. 155).

Sommerville (2017), indicó que “la plataforma RUP está sustentada en el modelado de fases, de las que logró identificar cuatro en la elaboración del software”. (p. 231), según lo mostrado en la figura 2.

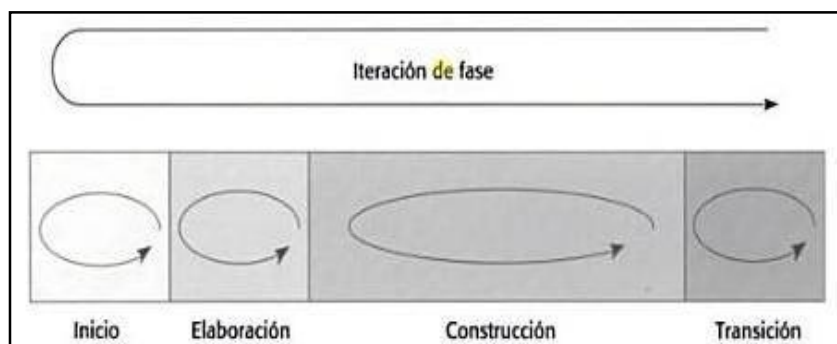


Figura 2. Fases del Proceso Unificado de Rational. Adaptado de “Sommerville (2017) por Ángeles, 2019.

Las fases determinadas por Sommerville (2017) fueron las siguientes:

(a) En el inicio, se debe identificar un ejemplo de negocio a resolver por el sistema, identificando todos los posibles actores que van a interactuar con el soporte del sistema, por lo cual las formas de interacción deberán de ser definidas y en base a la data acopiada se procederá a la evaluación el nivel de aporte del sistema al negocio, asumiéndose que si el nivel de aporte es el mínimo significativo el proyecto se cancela

de inmediato. Se tiende a señalar como objetivo de esta etapa los mecanismos del análisis del proceso de gestión documentaria hasta el nivel de lograr su ejecución en el sistema web. Para la concreción de esta etapa como análisis de negocio deberá delimitar los alcances, la gestión, entre otros.

(b) La elaboración, deberá contar con una adecuada resolución del problema en toda su dimensionalidad, para lo cual es requerido una determinada arquitectura del sistema, planificación del proyecto, así como la potencialidad de posibles riesgos. Al última resta etapa el modelado de requerimientos del sistema deberá estar definidos, ya que el objetivo de la misma es el amplio acopio de requisitos y pendientes que puedan aportar al sistema, con la finalidad de definir el proyecto e identificar defectos de la arquitectura en función del sistema web

(c) Construcción. En esta etapa comprende la programación del sistema, escritura del código y las respectivas pruebas, ya que deberán de incorporarse los diversos elementos que conforman al sistema, a fin de generar un software funcional que procese la información generada por el usuario y entregarla al mismo. Para tales efectos, deberán detallarse en la arquitectura del sistema teniendo en cuenta los flujos de información y posibles bucles a fin de integrar posibles subsistemas que pudieran servir al sistema web.

(d) Transición. Es la fase final en la cual el sistema deberá de estar al servicio del usuario presto a trabajar en el entorno real, en el cual el software generado deberá estar completamente operativo, a pesar de ser esta una actividad problemática. Esta etapa es cuando se procede a implementar el proceso de gestión documentario la implementación del proceso de gestión documentaria funcional. (p. 311).

Arquitectura tecnológica

Revilla (2018), indicó que “en el mercado hay diversas tecnologías para la creación de una web en base a un determinado lenguaje de programación, donde muchas de las mismas se encuentran orientadas a generar una performance dinámica en soporte web, tales como PHP como programa de proceso de hipertexto, de código abierto y multiplataforma, que viabiliza la integración de un paquete a los servidores web y bases de datos”. (p. 128). Por su parte, Gabillaud (2018), señaló que “el servidor de páginas activas o ASP permite trabajar en el soporte de Microsoft y servidores de la misma performance”. (p. 261). Revilla (2017), indicó que “el JSP de Java es un sistema multiplataformas con arquitectura basada en el diseño

orientado a objetos, que presenta un adecuado entorno para el tratamiento de errores del sistema web”. (p. 411). Cabe mencionar que en la construcción del sistema web para la gestión documental se utilizó el PHP: Hypertext Preprocessor, debido a que es de código abierto y gratuito y su versatilidad para integrarse con diferentes sistemas.

Sistema - Gestor de Base de Datos

Gabillaud (2018) indicó que “en la actualidad SQL Server en sus diversas versiones, es el soporte de base de datos más empleado, donde millones de personas utilizan, cuenta además con muchas herramientas que permiten su uso más fácil, y de mejor manejo y control”. (p. 511).

Ibídem (2018), manifestó que “SQL Server 2008”, tuvo excelente acogida a nivel empresarial por su alta calidad”. (p. 278).

Revilla (2018) indicó que “MySQL está basado para gestionar base de datos relacional y multiusuario. Al respecto mencionó que se encuentra liberado en el mercado cuya licencia corporativa puede ser gestionada para ampliar su uso”. (p. 522).

Zend Framework

Allen y Loo (2018), indicaron al respecto que “el Zend Framework es una plataforma global que contiene todo lo requerido para desarrollar aplicaciones, las cuales incluyen un soporte MCV que asegura la funcionalidad de un servidor web, además de contar con herramientas óptimas para la verificación, pesquisas, generación de archivos PDF, correos electrónicos y la interconectividad a tiempo real”. (p. 312).

Ibídem (2018) indicaron que “Zend Framework fue desarrollado en la plataforma PHP5 por lo cual está orientado a objetos. Sus patrones de diseño son reconocidos por brindar prontas soluciones a problemas de diseño a muy alto nivel y no es solo una aplicación específica de la solución. La aplicación real depende de la naturaleza del resto del diseño. Zend Framework hace uso de muchos patrones de diseño y su aplicación ha sido cuidadosamente diseñada para generar una máxima flexibilidad para los desarrolladores sin que tengan que realizar un amplio trabajo”. (p. 427).

Justificación

Justificación teórica.

La tecnología de la información, en opinión de López (2018), considera que:

Abarca una suerte de muchos escenarios, que en el lapso de las últimas décadas ha generado un amplio desarrollo con lo cual se han revolucionado muchas actividades y en especial la comunicación, la cual es esencial en el desenvolvimiento social. Por medio de las tecnologías de la información, las organizaciones logran ventajosas performances en lo que respecta a los mecanismos de automatización de procesos, generando entornos muy acordes para la toma de decisiones lo que se traduce en el mercado como ventaja competitiva. (p. 522).

Justificación económica

En opinión de Cuatrecasas y Casanovas (2018), consideraron que:

Se estipuló que la reducción de los tiempos generados en gestión documental, como ahorrar tiempo en la búsqueda o tratamiento de documentos que realiza el personal, a cual se le paga horas extras y agilizar en análisis para la elaboración del informe final indicó que al optimizar los tiempos en los flujos de la empresa, se logró reducir los costos, mayor rapidez en las actividades, por lo que se revierte poder contar con el tiempo restante en actividades que mejoren la producción de la empresa.(p. 452).

Justificación operativa

La implementación del presente sistema, permitirá un manejo rápido y óptimo de la información producida por actividades de gestión documentaria, a fin de reducir los tiempos empleados en la búsqueda requerida por el usuario de la organización, brindando a su vez orden y facilitando el manejo de la misma.

Problema general

¿Cómo influye la web en la gestión de documentos en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L?

Problema específico 1

¿Cómo la web influye en el tiempo de entrada de documentos en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L?

Problema específico 2

¿Cómo la web influye en el tiempo de análisis y tratamiento de documentos en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L?

Problema específico 3

¿Cómo la web influye en el tiempo de difusión del informe final de documentos en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L?

Hipótesis general

La web influye positivamente en la gestión de documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Hipótesis específica 1

La web disminuye el tiempo para la entrada de documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Hipótesis específica 2

La web disminuye el tiempo en el análisis y tratamiento de documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Hipótesis específica 3

La web disminuye el tiempo en la difusión del informe final de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Objetivo general

Definir la influencia de la web en la gestión de documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Objetivo específico 1

Definir la influencia de la web en el tiempo de la entrada de documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Objetivo específico 2

Definir la influencia de la web en el tiempo de análisis y tratamiento de documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Objetivo específico 3

Definir la influencia de la web en el tiempo en la difusión del informe final de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

II. MARCO METODOLÓGICO

Variable independiente

Se entiende a la web como sistema informático que cualquier usuario podrá emplear, por medio del acceso a un determinado servidor web empleando el protocolo de internet o intranet, ya que las aplicaciones generadas en soporte web son bien conocidas y de amplia difusión. (Molina, 2018, p. 234)

Variable dependiente.

La gestión documental es un soporte de gestión de información, orientado a un producto de información que son los documentos. (Soler, 2017, p. 193)

Operacionalización de variables

La web es un programa donde se registra los ingresos y salida o difusión de los documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L, y permitiendo acceder desde cualquier parte del país a la documentación necesaria para el análisis y tratamiento.

Tabla 2.

Variable dependiente: Operacionalización de la Gestión documental.

Variable	Dimensión	Indicadores
Gestión documental	Entrada	Tiempo empleado para el registro de documentos
	Análisis y tratamiento	Tiempo empleado para el análisis y tratamiento de documentos
	Difusión	Tiempo empleado para la difusión del informe final

Nota: tomado de Molina (2018), sistema web. Adaptado por Ángeles, (2019).

Tabla 3.

Operación de la variable: *Gestión documental.*

Variab le	Dimensio n	Indicador	Descripción	Instrumento de medición	Instrument de registro	Unidad de Medida	Operatividad
Gestión Documental	Entrada	Tiempo empleado para la entrada de documentos	Tiempo transcurrido desde que se inicia el llenado del formulario de la inspección hasta que es registrado en una base de datos o medio de almacenamiento.	Cronómetro	Ficha de Observación	Minutos	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">TRD = TF + TA</div> <p>TRD = Tiempo en la entrada de documentos TF = Tiempo de llenado de formulario TA = Tiempo de almacenamiento.</p>
	Análisis y tratamiento	Tiempo empleado para el análisis y tratamiento de documentos	Tiempo de búsqueda y análisis de los documentos ya registrados, atendidas para extraer información, para la elaboración del informe final.	Cronómetro	Ficha de Observación	Minutos	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">TAT = TL + TE</div> <p>TAT = Tiempo en el análisis y tratamiento de documentos TL = Tiempo de localización de documento TE = Tiempo de extracción</p>
	Difusión	Tiempo empleado para la difusión del informe final	Tiempo que se utiliza para extraer la información necesaria y elaborar un informe en base a esta.	Cronómetro	Ficha de Observación	Minutos	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">TDI = TR + TG</div> <p>TDI = Tiempo en la difusión del informe de caso TR = Tiempo de revisión de documentos TG = Tiempo de generación de informe.</p>

Metodología

Se empleó la metodología hipotético-deductiva, mecanismo que orienta al investigador al quehacer científico. Al respecto, Bernal (2017) expuso que “dicha metodología comprende acciones que se generan de la calidad de la hipótesis asumida y la búsqueda de la aceptación o rechazo de la misma en base a la deducción generada en el proceso confrontado con la realidad inmediata”. (p. 144).

Tipo de estudio

Se realizó un estudio aplicado. Al respecto, Carrasco (2016) indicó que “dicho estudio se caracteriza por generar una practicidad inmediata y definida; por lo cual la investigación se orienta a los hechos para cambiar o modificar parte de la realidad inmediata”. (p. 244).

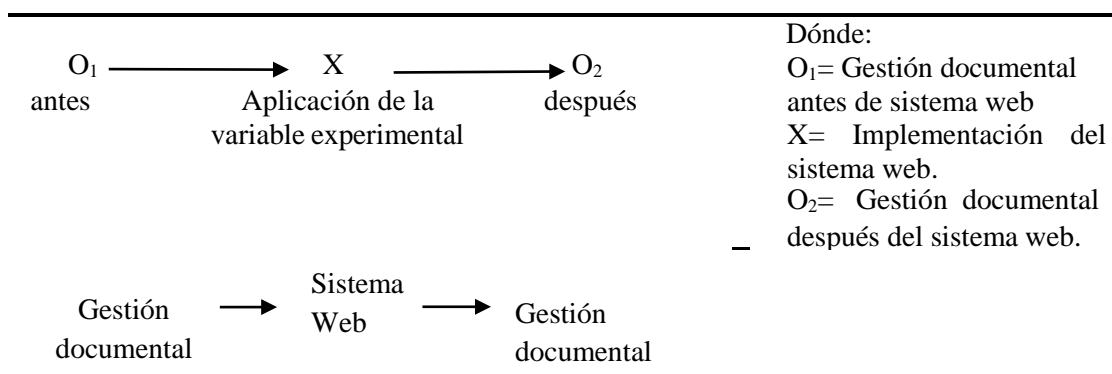
Nivel y diseño de la investigación

Según Urbano y Yuni (2017) sustentan que el nivel de lo investigado es explicativo donde mencionan que “hallar los nexos vinculantes de la causalidad de un hecho, logrando determinar los vínculos de causa y efecto presentes en el hecho en sí”. (p. 277). En lo que respecta al diseño implementado, este fue de tipo pre experimental, el cual según lo manifestado por Hurtado y Toro (2017) brinda un “control limitado a neutro sobre las variables ajenas al proceso, por lo cual se vale de los hechos generados al interior del fenómeno”. (p. 344).

El diseño de estudio empleado se realizó: antes y después de la implementación de la web.

Tabla 4.

Diseño de investigación.



Población, muestra y muestreo

Desde el paso de la delimitación de la respectiva unidad de análisis, se delimitó el parámetro poblacional sobre el cual se trabajó. Al respecto, Hernández *et al.* (2016) aceptó como población a “los diversos componentes que son símiles en una vastedad de caracteres y especificidades”. (p. 411). Para el desarrollo de la investigación, fue estimado como población toda la documentación derivada del área de negocios de la empresa analizada, los que fueron recabados desde su ingreso, tratamiento y egreso, correspondientes al mes de enero del 2015, tal como se detalló en la tabla 5. Se obtuvo un total de 377 documentos referente al proceso de la gestión documentaria. Cada proceso es un documento virtual, se toma los documentos ingresados en cada uno de los días del mes de enero del año 2015.

Tabla 5.

Data total de documentos en un mes.

Día	N° Semana				Total
	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	
Lunes	5 documentos	4 documentos	6 documentos	20	35
Martes	8 documentos	20 documentos	20 documentos	20	68
Miércoles	10	19 documentos	18 documentos	24	71
Jueves	15	19 documentos	20 documentos	22	77
Viernes	12	15 documentos	15 documentos	22	64
Sábado	8 documentos	12 documentos	10	20	50
Domingo	3 documentos	5 documentos	5 documentos	4 documentos	17
Total	61	90	94	132	377

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

Según lo planteado por Hernández *et al.* (2016) este parámetro “es un componente de la población en sí, que guarda correlación con las características generales del grupo”. (p. 244). Al respecto, para el presente trabajo se valió para el cálculo de la población de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N}{Z^2 + 4N(EE)^2}$$

Donde:

Z = 95% = 1.96 (Nivel de Confianza)

E = 5% = 0.05 (Error estimado)

$N = 102$ (Tamaño de población)

Luego reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(377)}{(1.96)^2 + 4(377)(0.05)^2} = 80.559 \approx 81$$

Muestreo

Se ha realizado un muestreo simple y aleatorio, que en palabras de Vivanco (2017) es la forma más incipiente como “proceso selectivo de carácter intuitivo, caracterizándose por el empleo de fórmulas sencillas, sin ningún orden aparente”. (p. 33).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la observación como herramienta para el recojo de datos, que según Hernández *et al.* (2016) para no olvidar aquello que “es percibido de la realidad inmediata deberá de ser registrado, cualquiera que sea la actividad referida”. (p. 266). También se empleó la entrevista, que en términos de Carmelo (2017) dicho proceso se orienta al “acopio de data que pueda generarse de algún entrevistado que sea especialista en el tema a tratar, por lo que los cuestionarios correspondientes deberán estructurarse de forma acorde al nivel y calidad de la respuesta que se está buscando obtener y que a su vez guarde estrecha relación con la investigación”. (p. 421).

Instrumentos

La guía de observación requería el uso del cronómetro el cual permitió ejecutar acciones controladas por intervalos. Puede escribirse cierto código que se ejecute luego de algún periodo, o utilizar el control de cronómetro para realizar algún procesamiento en segundo plano. (Perry, 2017, p. 155)

Se empleó fichas de observación a fin de registrar aquellos datos que se hubieron generado producto de la interacción entre el observador y su realidad circundante. (Carrasco, 2016)

La validación de los instrumentos fue establecida por el mecanismo del juicio de expertos, los cuales fueron consultados y pudieron corroborar el nivel de validación y aplicación, tal como puede apreciarse en la información suministrada por la tabla 6.

Tabla 6.

Validación del instrumento

Experto	Opinión	Porcentaje
Dr. Pastor Talledo, Víctor	Hay suficiencia	97%
Dr. Ochoa Tataje, Fredy	Hay suficiencia	95%

Tabla 7.

Fiabilidad aplicada al instrumento

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,902	81

Se pudo constatar que de acuerdo a lo mencionado en la tabla 7, los instrumentos utilizados son confiables, debido a que se obtuvo un índice de confiabilidad de Cronbach de 0,902.

Metodología para el análisis de datos

La información resultante fue procesada en base a la estadística inferencial, que de acuerdo con lo manifestado por Hernández *et al.* (2016), “se emplea dicho mecanismo, que es adecuado, para validar una hipótesis”. (p. 344). Al respecto, al contar con 81 documentos como muestra, derivados de la unidad de gestión documentaria, se optó por el empleo del paquete estadístico SPSS versión 24 de IBM, el cual facilitó la generación de los estadísticos respectivos. Además, cabe anotar que se respetó en todo momento, el nivel de significancia y confiabilidad fueron de 5% y 95% respectivamente.

Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se tuvo a bien en tener presente los aspectos éticos y con ello contar con los permisos respectivos por parte de la gerencia general de la empresa en la cual se realizó el presente trabajo, así mismo como la colaboración y participación permanente del personal de la empresa; respecto de lo cual fueron informados en su debido momento de los alcances y limitaciones del trabajo, respetando su integridad personal y el anonimato durante todo el proceso.

III. RESULTADOS

Pruebas

Hipótesis Específica 1

H0: La web no disminuye el tiempo de entrada de los documentos en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Ha: La web disminuye el tiempo de entrada de los documentos en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Considerando lo siguiente:

I1 = El Tiempo en la entrada de documentos.

I1a = El Tiempo utilizando el método tradicional.

I1p = El Tiempo utilizando la web.

H0 = I1a \leq I1p

Ha = I1a $>$ I1p

Nivel de significancia

El nivel de significancia (α) fue del 5% ($\alpha = 0,05$) por lo tanto, el nivel de confianza fue 95%. ($1 - \alpha = 0,95$).

Para calcular el tiempo de entrada de documentos se empleó una muestra de 81 documentos de la empresa analizada. La información se resume en la tabla 8.

Tabla 8.

Pruebas de normalidad - Kolmogorov-Smirnov

Tiempo de entrada de los documentos (antes y después).

Grupo	Kolmogorov-Smirnov	
	g°1	Sig.
Antes	81	1,434
Despues	81	1,970

Como se evidenció en la tabla 8 el valor de significancia fue de 1,434 (antes) y 1,970 (despues) el cual es superior al valor crítico 0,05 por lo que se concluyó que los datos obtenidos tienden a generar distribución normal, tal como se muestra en la figura 3.

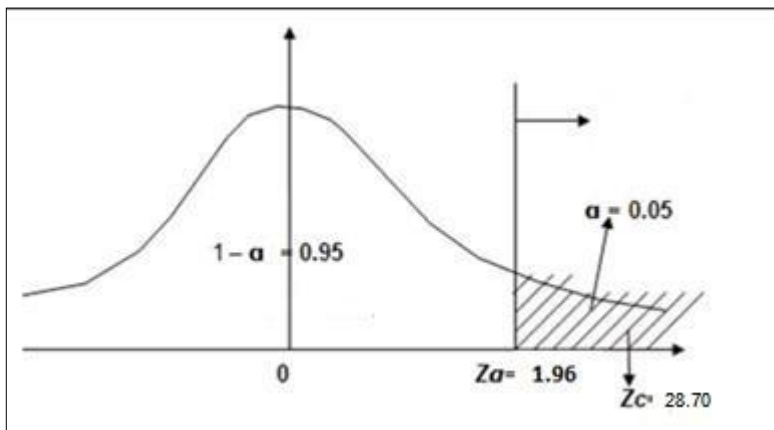


Figura 3. Distribución Z (normal) de la primera hipótesis específica. Adaptado por. Ángeles, 2019.

Obtenidos los valores antes y después de la prueba, se procedió a la comparación, calculándose los tiempos totales para dichas pruebas con los valores de 993 y 597 minutos respectivamente. Con los mismos se calculó la media y la desviación estándar producida, tal como se muestra en la tabla 9.

Tabla 9.

Descripción para el indicador de entrada de documentos (antes y después).

Pruebas	Media	Desviación Estándar
Antes	12,25	1,454
Después	7,37	0,955

Ya que valor de Z_C que se calculó fue 28,7 mayor al del $Z_{\alpha} = 1,96$ y estando este valor dentro de los parámetros establecidos, se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna, tal como se muestra en la figura 4.

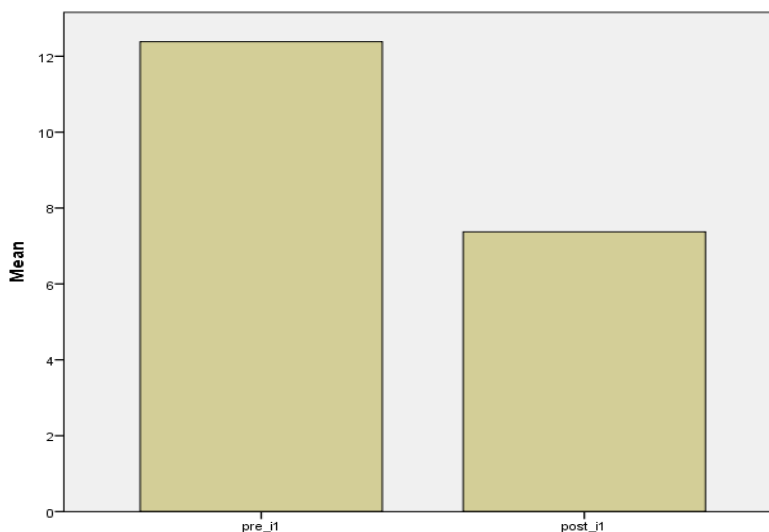


Figura 4. Resultado de la primera hipótesis específica. El tiempo para la entrada de documentos (antes y después). Adaptado por Ángeles (2015).

Interpretación

De acuerdo con la información suministrada por la figura 4 acerca de la media del tiempo de entrada de documentos, una vez implementado el sistema web, tuvo un estimado de 7:37 minutos frente al valor generado por el pre test que fue de 12:25 minutos.

De acuerdo con dichos datos queda demostrado que la web implementada aminora el tiempo de entrada de documentos. En función de dichos resultados, se rechazó la hipótesis nula, estableciéndose que la web disminuye el tiempo de ingreso de documentos de la citada empresa.

Hipótesis específica 2

H₀: La web no disminuye el tiempo de análisis y tratamiento de los documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

H_a: La web disminuye el tiempo de análisis y tratamiento de los documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Considerando lo siguiente:

I₂ = El tiempo utilizado en el análisis y tratamiento de los documentos.

I_{2a} = El tiempo utilizado utilizando el método tradicional.

I_{2p} =Tiempo utilizado utilizando la web.

Donde:

H₀ = I_{2a} < I_{2p}

H_a = I_{2a} > I_{2p}

Nivel de significancia

El nivel de significancia (α) fue del 5% ($\alpha = 0,05$) por lo tanto, el nivel de confianza fue 95%. ($1 - \alpha = 0.95$).

Para calcular el tiempo de entrada de documentos se empleó una muestra de 81 documentos de la empresa analizada. La información se resume en la tabla 10.

Tabla 10.

Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Tiempo de análisis y tratamiento de documentos (antes y después).

Grupo	Kolmogorov-Smirnov	
	$g^{\circ}1$	Sig.
Antes	81	1,074
Despues	81	2,018

Como se evidenció en la tabla 10 el valor de significancia fue de 1,074 (antes) y 2,018 (después) el cual es superior al valor crítico 0,05 por lo que se concluyó que los datos obtenidos tienden a generar distribución normal, tal como se muestra en la figura 5.

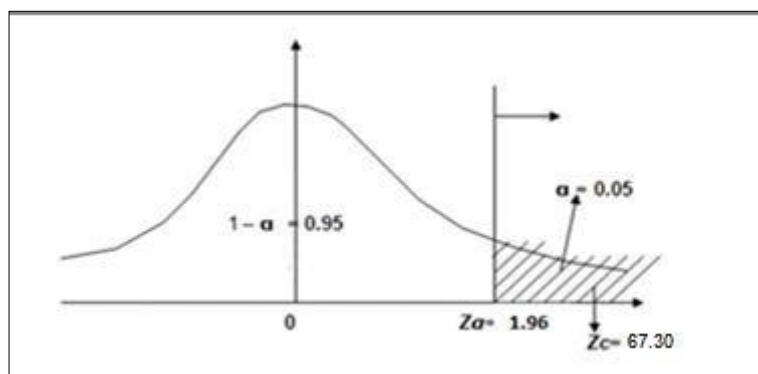


Figura 5. Distribución Z (normal) de la segunda hipótesis específica. Adaptado por Ángeles, 2019. Lima, Perú.

Obtenidos los resultados antes y después de la prueba, se procedió a la comparación, calculándose los tiempos totales para dichas pruebas con los valores de 993 y 597 minutos respectivamente. Con los mismos se calculó la media y la desviación estándar producida, tal como se muestra en la tabla 11.

Tabla 11.

Datos descriptivos del tiempo en el análisis y tratamiento de documentos (antes y después).

Prueba	Media	Desviación estándar
I2 antes	15,31	1,960
I2 después	3,06	0,747

Ya que valor de Z_C que se calculó fue 63,70 mayor al del $Z_{\alpha} = 1,96$ y estando este valor dentro de los parámetros establecidos, se rechaza la hipótesis aceptándose la hipótesis alterna, tal como se muestra en la figura 6.

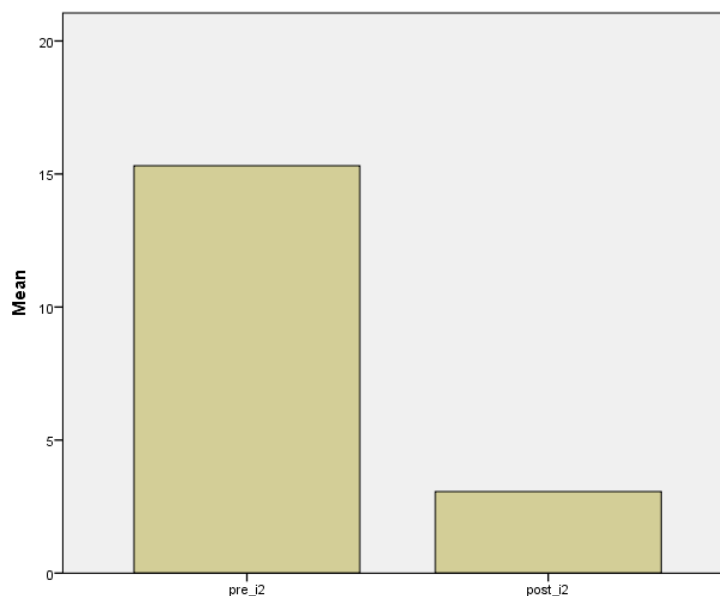


Figura 6. Resultados de la segunda hipótesis específica.

Tiempo de análisis y tratamiento de los documentos. Adaptado de Ángeles (2019).

Interpretación

De acuerdo con la información suministrada por la figura 6 acerca de la media del tiempo de entrada de documentos, una vez implementado el sistema web, tuvo un estimado de 3:06 minutos frente al valor generado por el pre test que fue de 15:31 minutos. De acuerdo con dichos datos queda demostrado que la web implementada aminora el factor del tiempo de análisis y tratamiento de la documentación. En función de dichos resultados, se rechazó la hipótesis nula, estableciéndose que la web sí disminuye el valor del tiempo de ingreso de documentación de la empresa analizada.

Hipótesis específica 3

H0: La web no disminuye el tiempo en la difusión del informe final de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Ha: La web disminuye el tiempo en la difusión del informe final de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Considerando lo siguiente:

I3 = El tiempo empleado para la difusión del informe final.

I3a = El tiempo empleado utilizando el método tradicional.

$I3p$ = El tiempo empleado utilizando la web.

Donde:

$H0 = I3a \leq I3p$

$Ha = I3a > I3p$

Nivel de significancia

El nivel de significancia (α) fue del 5% ($\alpha = 0,05$) por lo tanto, el nivel de confianza fue 95%. ($1 - \alpha = 0.95$).

Para calcular el tiempo de entrada de documentos se empleó una muestra de 81 documentos del área de negocios de la empresa analizada. La información se resume en la tabla 12.

Tabla 12.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para el tiempo en la difusión de informe final (antes y despues)

Grupo	Kolmogorov-Smirnov	
	$g^{\circ}1$	Sig.
Antes	81	1,351
Despues	81	1,676

Como se evidenció en la tabla 10 el valor de significancia fue de 1,351 (pre) y 1,676 (post) el cual es superior al valor crítico 0,05 por lo que se concluyó que los datos obtenidos tienden a una generar distribución normal, tal como se muestra en la figura 7.

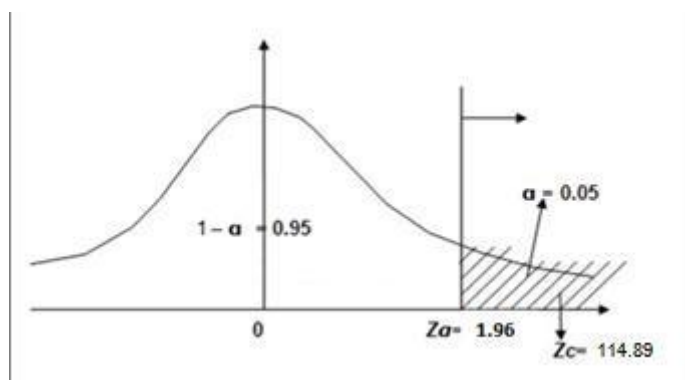


Figura 7. Distribución Z (normal) de la tercera hipótesis específica. Adaptado de Ángeles (2019).

Tabla 13.

Descripción del indicador en la Difusión del informe final (antes y después).

Pruebas	Media	Desviación estándar
I2 antes	27,318	1,410
I2 después	7,62	10,30

Ya que valor de Z_C que se calculó fue 114,89 mayor al del $Z_\alpha = 1,96$ y estando dentro de la zona resultante, por lo cual se rechazó la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna, tal como se muestra en la figura 8.

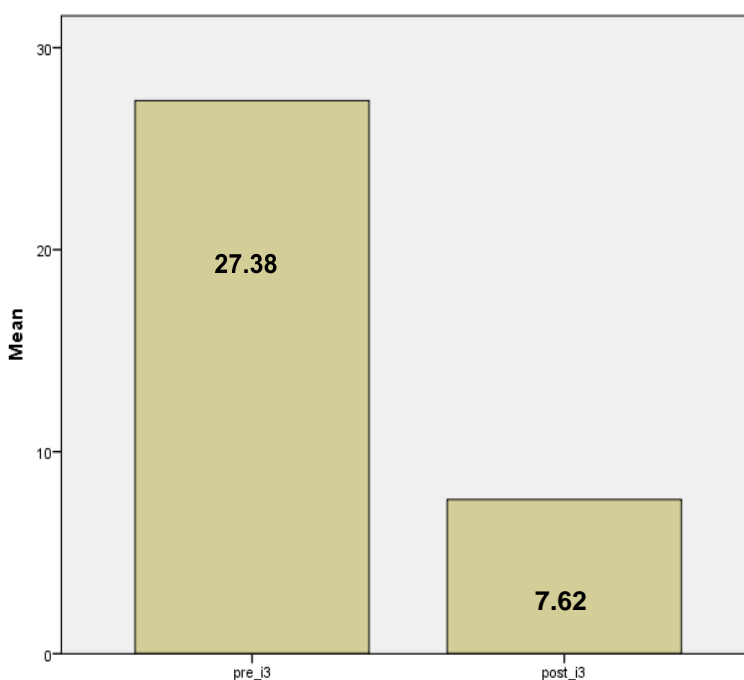


Figura 8. Resultados de la tercera hipótesis específica Tiempo de difusión del informe final obtenido en el grupo. Adaptado por Ángeles (2019).

Interpretación

De acuerdo con la información suministrada por la figura 8 acerca de la media del tiempo de entrada de documentos, una vez implementado el sistema web, tuvo un estimado de 7:62 minutos frente al valor generado por el pre test que fue de 27:38 minutos. De acuerdo con dichos datos queda demostrado que la web implementada aminora el tiempo de análisis y tratamiento de documentos. En función de dichos resultados, se rechazó la hipótesis nula, estableciéndose que la web disminuye el tiempo de ingreso de los documentos de la empresa.

Hipótesis general

H_0 : La web no influye positivamente en la gestión de los documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

H_a : La web influye positivamente en la gestión de los documentos de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Nivel de significancia

El nivel de significancia (α) fue del 5% ($\alpha = 0,05$) por lo tanto, el nivel de confianza fue 95%. ($1 - \alpha = 0,95$).

Para calcular el tiempo de entrada de documentos se empleó una muestra de 81 documentos de la empresa analizada. La información se resume en la tabla 13.

Tabla 14.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Variable de gestión documental en la empresa analizada (Antes y Después).

Grupo	Kolmogorov-Smirnov	
	$g^{\circ}1$	Sig.
Antes	81	2.96
Despues	81	4.55

Como se evidenció en la tabla 13 el valor de significancia fue de 2,96 (antes) y 4,55 (después) el cual es superior al valor crítico 0,05 por lo que se concluyó que los datos obtenidos tienden a generar distribución normal, tal como se muestra en la figura 9.

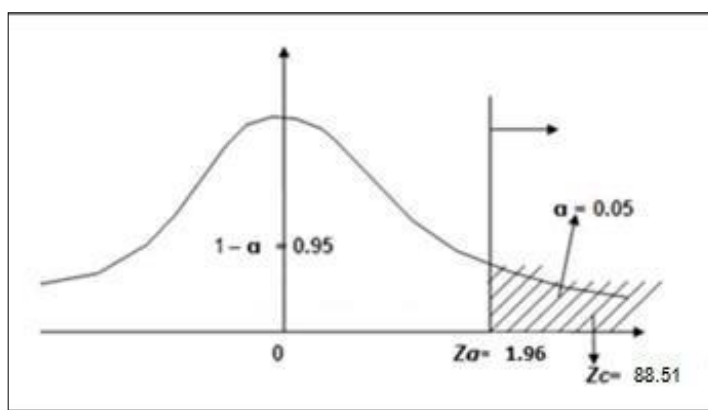


Figura 9. Distribución Z (normal) de la hipótesis general. Adaptado de Ángeles (2019).

Tabla 15.

Datos descriptivos de la variable de gestión documental en el área de negocios (Antes y Después).

Pruebas	Media	Desviación estándar
I2 antes	36,69	3,884
I2 después	12,97	2,045

Ya que el valor de Z_C que se calculó fue 88,51 mayor al del $Z_\alpha = 1,96$ y estando este valor dentro de la zona resultante, por lo cual se rechazó la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna, tal como se muestra en la figura 10.

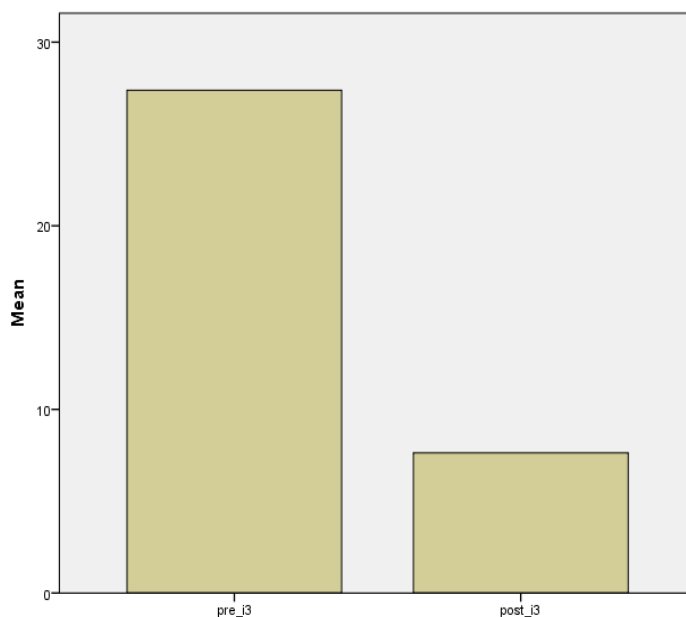


Figura 10. Resultado de la hipótesis general. La gestión de documentos en la empresa analizada. Adaptado por Ángeles (2015).

Interpretación

De acuerdo con la información suministrada por la figura 10 acerca de la media del tiempo de entrada de documentos, una vez implementado el sistema web, tuvo un estimado de 7:62 minutos frente al valor generado por el pre test que fue de 27:38 minutos. De acuerdo con dichos datos queda demostrado que la web implementada aminora el factor del tiempo empleado para todo el proceso de tratamiento de la documentación. En función de dichos resultados, se rechazó la hipótesis nula, estableciéndose que la web sí influye positivamente en la gestión de documentos de la empresa analizada.

IV. DISCUSIÓN

Discusión de los resultados

El resultado obtenido de la validación de la hipótesis general indicó que el valor de Z_C calculado fue de 88,51 el cual fue mayor a $Z_\alpha = 1,96$ encontrándose dicho valor dentro de la zona de rechazo y al mismo tiempo como indicador altamente significativo de la región de rechazo, siendo este índice altamente significativo, rechazándose la hipótesis nula aceptándose la alterna quedando demostrado que el empleo de la web aminora los espacios de tiempo en lo que respecta a la difusión de un informe final generado por el área de negocios de la empresa analizada. Dichos resultados son concordantes con los hallazgos de Horna (2019), quien investigó sobre el *Sistema web de gestión documental para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la empresa corps safety & security S.A.C*, tuvo por objetivo. Diseñar e Implementar un Sistema Web de Gestión Documental para la mejora continua del Sistema Integrado Gestión de la empresa Corps Safety & Security S.A.C.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Diseñar e Implementar un Sistema Web de Gestión Documental para la mejora continua del Sistema Integrado Gestión de la empresa Corps Safety & Security S.A.C.
- La web implementada de Gestión Documental incidió positivamente en la disponibilidad de documentos del Sistema de Gestión Integrado, porque cubrió las necesidades del personal de la oficina principal y sedes operativas.
- Se determinó que la web implementada de Gestión Documental, influyo en el servicio ofrecido en las sedes operativas de provincia, ya que se actualizo los documentos de las garitas y oficinas administrativas con documentación vigente.
- Al implementar el Sistema Web de Gestión Documental, se pudo contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado y cumplir con la política integrada.
- La implementación del Sistema Web se caracterizó porque las pruebas realizadas confirmaron el funcionamiento y el cumplimiento de los requerimientos establecidos.

De acuerdo con los resultados obtenidos para la validación de la hipótesis específica sobre la capacidad del software para lograr reducir el tiempo empleado en lo que respecta al ingreso de la documentación en el área de negocios, se logró validar la hipótesis alterna ya que los datos generados confirmaron la hipótesis planteada. Este punto se relacionó con los resultados de Rodríguez (2018), teniendo como objetivo definir la influencia de una web en la gestión de documentos en el Ministerio de Salud.

Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron que:

Se concluye que la Web mejora la gestión de documentos en el Ministerio de Salud, donde permitió el incremento del nivel de eficiencia y del nivel de servicio, lo que permitió alcanzar los objetivos de esta investigación. Se concluye que el Sistema Web incrementó el nivel de eficiencia en un 46%. Por lo tanto afirmó que el Sistema Web incrementa el nivel de eficiencia en la gestión de documentos. Se concluye que el Sistema Web incrementó el nivel de servicio en un 41% Por lo tanto se afirma que el Sistema Web incrementa el en nivel de servicio el proceso de gestión documental.

De acuerdo con los resultados obtenidos para la validación de la hipótesis específica sobre cuál es el nivel de influencia de la web en relación a los espacios de tiempo empleados en relación al mecanismo de análisis y tratamiento de información documentaria, el valor de Z_C calculado fue de 67,30 permitiendo el rechazo de la hipótesis alterna, lo cual quedó demostrado que el uso de la web mejora los tiempos asignados a las funciones anteriormente señaladas. Mathius (2018) investigó sobre la implementación de un sistema orientado a la gestión de la calidad (SGC) orientado a optimizar los procesos empresariales, así como aumentar su eficiencia. La población estuvo conformada por 344 colaboradores y una muestra no probabilística de 50 de ellos, se empleó el método RUP, la cual fue utilizada en la construcción de un sistema web en relación a cada una de las fases estudiadas. Concluyó que las herramientas de gestión vienen a conformar el centro gravitatorio orientado a todo proceso que necesite del análisis y control de información, por lo cual resulta sumamente provechoso que los desarrollos de los sistemas de manejo de información puedan resolver de la forma más óptima los requerimientos más apremiantes de una empresa.

Finalmente, en relación de la capacidad del sistema web para reducir los espacios de tiempo empleados en la difusión de informes finales para el área de negocio de la empresa, el valor de Z_C hallado fue de 114,89; rechazando la hipótesis nula y verificando la hipótesis alterna, resultado que es corroborado por Paez (2018) investigó sobre el *Desarrollo, e implementación de un sistema de gestión documental en una organización Gubernamental en Madrid*. Desarrollo un trabajo aplicado, obteniendo como resultado el incremento del nivel operacional de la gestión documental, en vista que el sistema permitió que en menor tiempo se localice la documentación requerida.

V. CONCLUSIONES

Primera

Según los datos relevantes generados por la presente investigación se concluyó que los tiempos empleados para el input de la documentación generó una media de 12:25 cuando se hubo empleado el método clásico, mientras que cuando se implementó el sistema propuesto el valor descendió a 07:37 minutos, dato que se traduce en una eficiencia del 60,1% con lo que quedó establecido que el sistema web implementado para el tratamiento documental generó una mejora cuantitativa favorable en lo que respecta a la entrada de data que traducido en ahorro de tiempo significó un 39,9%, que traducido a lo referido para el presente trabajo la validación de la hipótesis alterna; razón por la cual se concluyó que la web implementada provocó la disminución los tiempos de ingreso de documentos relacionados con el área comercial.

Segunda

Según los datos relevantes generados por la presente investigación se concluyó que los tiempos empleados para el input de la documentación generó una media de 15:31 cuando se hubo empleado el método clásico, mientras que cuando se implementó el sistema propuesto para el tratamiento de documentación generó un valor medio de 03:06 minutos, dato que se traduce en una eficiencia del 80,1 % del total con lo que quedó establecido que el sistema web implementado para el tratamiento documental generó una mejora cuantitativa favorable en lo que respecta a la entrada de data que traducido en ahorro de tiempo significó un 39,9%, que traducido a lo referido para el presente trabajo la validación de la hipótesis alterna, con lo cual se concluyó que el sistema web implementado reduce el factor tiempo y facilita el tratamiento de documentos a nivel del área de finanzas y negocios para la empresa analizada.

Tercera

Según los datos relevantes generados por la presente investigación se concluyó que los tiempos empleados para el input de la documentación generó una media de 27:38 cuando se hubo empleado el método clásico, mientras que cuando se implementó el sistema propuesto para el tratamiento de documentación generó un valor medio de 07:62 minutos, dato que se traduce en una eficiencia del 72,17 % del total con lo que quedó establecido que el sistema web implementado para el tratamiento documental generó una mejora cuantitativa favorable en lo que respecta a la entrada de data que traducido en ahorro de tiempo significó un 27,83%, valor que validó la hipótesis alterna optimizando los tiempos en relación al área comercial de la organización analizada.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

A los interesados en realizar estudios similares al nuestro, deberá analizar las causas que originan errores para el proceso del tratamiento documental y sus posibles consecuencias que se generan en la empresa, a fin de evitar inconsistencias u omisiones en el registro del caso.

Segunda

Se indica a los maestristas y doctorandos que, al momento de realizar sus investigaciones en esta línea, deberán tener en cuenta que la gestión documental se relaciona con diferentes áreas, por lo cual existen otros procesos complementarios, los mismos que pueden automatizarse a fin de asegurar futuros proyectos de en relación a las TICs.

Tercera

A todos los investigadores interesados en implementar políticas de copias de emergencia o backup's de información en lo que corresponde a nivel de base de datos y de su aplicación, los cuales de preferencia deberían ser almacenados fuera de la empresa.

Cuarta

A los futuros investigadores que tomen como antecedente la presente investigación, se les pide que hay mayor cantidad de posibilidades en relación a las variables cuantitativas, pero de la misma manera se les pide el tratamiento desde la óptica de la investigación con variables cualitativas frente a usuarios propios o ajenos a una organización.

Quinta

Se recomienda implementar políticas de seguridad respecto a los accesos que se otorguen a un sistema web tanto a nivel perimetral como de base de datos debido a que en la actualidad existen herramientas tecnológicas que podrían vulnerar dichos sistemas y poner en peligro dicha información.

Referencias

- Alberch, R. (2017). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. España: UOC.
- Alderete, C. (2018). *Gestión de documentos con Share Point Portal Server*. Tesis (Ingeniero de Sistemas). Lima: Fondo editorial de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Allen, R y Loo. N. (2018). *Zend Framework in action*. EE.UU: Manning.
- Amado, J. (2018). *Casos Prácticos para la Gestión Empresarial de Despachos Profesionales*. España: Ediciones Especiales Directivos.
- Baglietto, A. Barcelo, M. (2018). *Hacia una economía del conocimiento*. España: ESIC.
- Bello, C. (2018). *Manual de Producción. Aplicado a las PYME*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación*. México D.F: Pearson educación.
- Carmelo, R. (2017). *La entrevista: Una eficiente técnica en el área de investigación*. España: Paidós Ibérica, 2002.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Casnovas, A y Cuatrecasas, L. (2018). *Logística Empresarial: Gestión integral de la información y material de la empresa*. España: Ediciones Gestión.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado. I y Toro, J. (2017). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Venezuela: CECSA.
- Gabillaud, P. (2018). *ASP: (Active Server Pages) o páginas de servidor activas*. Venezuela: CECSA.
- Juárez, M. [et al]. (2017). *Trabajo social e investigación: temas y perspectivas*. (2da ed.) Chile: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad de Chile.
- López, C. (2018). *Tecnologías de la Información: Conceptos Básicos*. España: Ideas propias.
- Luján, S. (2018). *Programación en Internet: Clientes Web*. España: Editorial. Fondo editorial de la Universidad complutense.
- Martos, F [et al]. (2018). *Temario, test y casos prácticos*. España: Eduforma.
- Molina, J. (2018). *Implantación de aplicaciones informáticas de gestión*. España: Visión Libros.
- Paniagua, E. y López, B. (2018). *La gestión tecnológica del conocimiento*. España: EDITUM.
- Perry, G. (2017). *Aprendiendo Visual Basic 6 en 21 días*. Mexico: Pearson Educación.

- Revilla, F. (2018). *PHP: Preprocesador de hipertexto, iniciativa de código abierto, rápido, gratuito y multiplataforma*. España: UOC.
- Romero, J. (2018). *Metodología de desarrollo de software a RUP*. (5ta ed.). México: Editorial. Fondo editorial de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Soler, J. (2017). *La preservación de los documentos electrónicos*. España: UOC.
- Sommerville, I. (2017). *Ingeniería del Software*. (7ma. Ed.). España: Pearson Educación.
- Urbano, J. y Yuni, I. (2017). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2da Ed.). Argentina: Ediciones Brujas.
- Vivanco, M. (2017). *Muestreo estadístico: diseño y aplicaciones*. Chile: Ediciones Universitaria.

TESIS NACIONALES.

- Fajardo Chávez, Jimmy y Lorenzo Alarcón, Káterin (2018), investigó sobre la *Implementación de un sistema web para el control de inventario en la ferretería Christopher*, desarrollada en la Universidad de Ciencia y Humanidades.
- Gamboa Castillo, Ián (2018), investigó sobre el *Análisis, Diseño e Implementación De Un Sistema Web Para El Proceso De Ventas Con Monitoreo De Mercadería Por Geolocalización En La Empresa NLH 2007 S.A*, desarrollada en la Universidad Peruana de las Américas.
- García Farje, Rubén (2018), investigó sobre el *Desarrollo de un sistema web tour operador Travel studio 2 web*, desarrollada en la Universidad San Martín de Porres.
- Horna Amambal, Percy. (2019) investigó sobre el *Sistema web de gestión documental para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la empresa corps safety & security S.A.C*, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo.
- Maldonado Barrios Alexander (2018), investigó sobre el *Sistema web para el proceso de gestión documental de la división de seguridad contraminas - PNP, Rímac*, desarrollada en la Universidad César Vallejo.
- Rivera Sigil, Sean Ian (2018), investigó sobre el *Sistema web para la gestión documental de la empresa corporación a & r servicios E.I.R.L. 2018*, desarrollada en la Universidad César Vallejo.
- Rodríguez Ayala, Jorge Bryan (2018) investigó sobre el *Sistema web para el proceso de gestión documental en el ministerio de salud*, desarrollada en la Universidad César Vallejo.

Paredes Cabrera, Paul Marlon (2018) investigó sobre el *Software SistWebDigit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, 2018*, desarrollada en la Universidad Norbert Wiener.

TESIS INTERNACIONALES.

Farruk Portner, Louis (2018), publicó en la Revista. *Creating interactive web pages using the Exhibit Framework*, planteó simplificar los procesos de la publicación de datos en la web.

Gaonna Junco, Yrvin (2017) en una investigación *Desarrollo de un sistema Web para la gestión documental del área de registro de la delegación de personal de la Universidad del Oriente*, desarrollada en la Universidad Nacional de la Plata.

Mathius Jorbe, Klaus (2018) en su trabajo titulado *Implementación del sistema Web para la gestión de Administrativa de la gerencia de la Empresa Mc Donal's*, desarrollada en la Universidad Autónoma de Mexico.

Mirsawka Praga, Víctor (2018) en la investigación sobre el *Desarrollo de un sistema Web 3.0 para la gestión del conocimiento en el Instituto Tecnológico de Monterrey*, desarrollada en el mencionado Instituto.

Paez López, Irvin (2018) investigó sobre el *Desarrollo, e implementación de un sistema de gestión documental en una organización Gubernamental*, desarrollada en la Universidad Complutense de Madrid.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

**Sistema web para la gestión documental en el área
de negocios de la empresa ajustadores y peritos de
seguros S.R.L.**

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

AUTOR:

Bach. Mirko Jim Angeles Rosales

ASESOR:

Mgtr. Freddy Aramburu García

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de inteligencia de negocios

LIMA - PERÚ

2016

Resumen

La presente tesis detalla la implementación de un sistema web para la gestión documental en la Empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L. La situación anterior presentaba deficiencias en cuanto a la gestión documental, que implica la entrada, análisis, tratamiento y difusión de los documentos.

En este sentido el objetivo del estudio fue, determinar la influencia del sistema web en la gestión documental del área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L., en cuanto a indicadores que se utilizó tiempo de entrada de documentos, tiempo de análisis, tratamiento de documentos y difusión del informe final. El sistema web desarrollado con la metodología RUP (Rational Unified Process), como lenguaje de programación PHP y como motor de base de datos MYSQL, para automatizar las tareas diarias al personal, como la entrada de documentos, análisis y tratamientos de documentos y difusión del informe final en el área de negocios de la mencionada empresa.

La investigación fue de tipo aplicada con diseño de estudio pre – experimental, donde se tomó una muestra de 81 procesos para ser estudiados, utilizando la prueba de Wilcoxon para la prueba de hipótesis propuestas mediante la comparación de los datos obtenidos para cada indicador. Finalmente se obtuvo que el tiempo empleado para la entrada de documentos utilizando el Sistema Web para la Gestión en el área de negocios mejora en un 40%. Así mismo para el tiempo de análisis y tratamiento de documentos mejora en un 80% y para la difusión del informe final en un 72%. En resumen, el sistema Web tiene una influencia positiva para la gestión documental en la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Palabras claves: Sistema web, gestión documental, proceso racional unificado, entrada de datos, análisis de datos, tratamiento de datos, difusión de datos.

Abstract

This thesis details the implementation of a Web document management system for the Adjusters and Surveyors SRL Insurance Company. The above situation was deficient in terms of document management, which involves the input, analysis, processing and dissemination of documents.

In this sense, the objective was to determine the influence of the web document management system in the business area of the company Insurance Adjusters and Surveyors SRL, regarding indicators used: Time document input, analysis time, document processing and dissemination of the final report. The web system developed with the RUP (Rational Unified Process) methodology, as PHP programming language and as motor MySQL database to automate daily tasks to staff, as the entry of documents, analysis and treatment of documents and dissemination of Final Report on the business area of the said undertaking. The research is applied type design pre - experimental study where a sample of 81 processes to be studied was taken, using the Z test for validating proposed hypothesis by comparing the data for each indicator. Finally it was found that the time taken to input documents using the Web Management System for the business area improved by 40%. In addition to the analysis time and improve document handling by 80% and for the dissemination of the final report by 72%. In short, the Web system has a positive influence for document management in the company Insurance Adjusters and Surveyors SRL.

Keywords: Web system, document management, rational unified process, data, entry, analysis of data, data treatment, dissemination.

Introducción

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Presento ante ustedes el trabajo de investigación titulado. Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela de Posgrado, para optar el grado de Magister en Gestión de Tecnologías de Información. El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos: El primer capítulo trata sobre la introducción a la investigación. En el segundo capítulo se desarrollo el marco metodológico. En el tercer capítulo presentamos los resultados de investigación, la discusión, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias y los anexos.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del sistema web en la gestión documental del área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L. La importancia de este trabajo radica en que el tiempo de entrada de documentos, el tiempo de análisis, el tratamiento de documentos y la difusión del informe final a través del sistema web desarrollado con la metodología RUP (Rational Unified Process), con lenguaje de programación PHP y motor de base de datos MYSQL, automatizo las tareas diarias al personal en el área de negocios de la mencionada empresa.

La conclusión general en la presente investigación fue que se determinó que el tiempo empleado para la entrada de documentos, con el método tradicional, tiene una media de 12:25 minutos, mientras que el tiempo empleado en la entrada de documentos utilizando el sistema propuesto tiene una media de 07:37 minutos que representa un 60.1% del total obtenido anteriormente, por lo tanto el Sistema web para la gestión documental influye favorablemente en el tiempo para la entrada de documentos dado que se ha obtenido un ahorro de tiempo del 39.9%. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que nos lleva a la siguiente conclusión. El Sistema Web disminuyo el tiempo de entrada de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.

Metodología

Se empleó la metodología hipotético-deductiva, mecanismo que orienta al investigador al quehacer científico. Al respecto, Bernal (2017) expuso que “dicha metodología comprende acciones que se generan de la calidad de la hipótesis asumida y la búsqueda de la aceptación o rechazo de la misma en base a la deducción generada en el proceso confrontado con la realidad inmediata”. (p. 144).

Tipo de estudio

Se realizó un estudio aplicado. Al respecto, Carrasco (2016) indicó que “dicho estudio se caracteriza por generar una practicidad inmediata y definida; por lo cual la investigación se orienta a los hechos para cambiar o modificar parte de la realidad inmediata”. (p. 244).

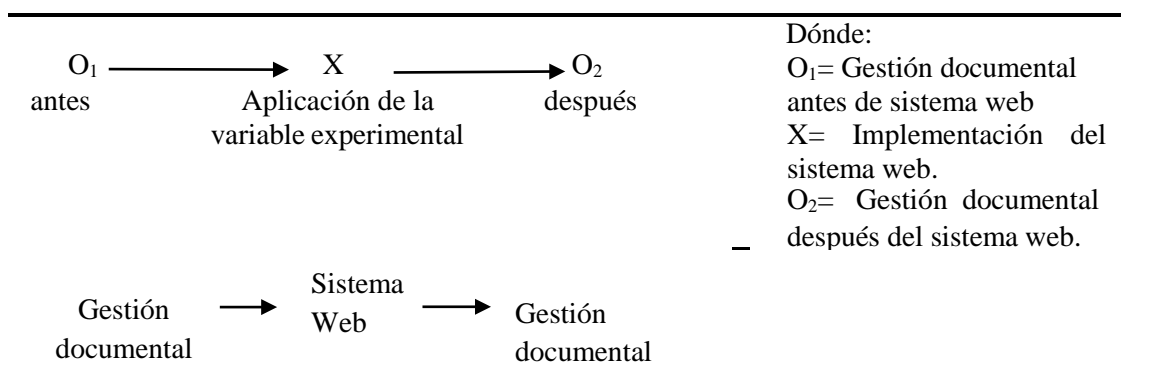
Nivel y diseño de la investigación

Según Urbano y Yuni (2017) sustentan que el nivel de lo investigado es explicativo donde mencionan que “hallar los nexos vinculantes de la causalidad de un hecho, logrando determinar los vínculos de causa y efecto presentes en el hecho en sí”. (p. 277). En lo que respecta al diseño implementado, este fue de tipo pre experimental, el cual según lo manifestado por Hurtado y Toro (2017) brinda un “control limitado a neutro sobre las variables ajenas al proceso, por lo cual se vale de los hechos generados al interior del fenómeno”. (p. 344).

El diseño de estudio empleado se realizó: antes y después de la implementación de la web.

Tabla 4.

Diseño de investigación.



Población, muestra y muestreo

Desde el paso de la delimitación de la respectiva unidad de análisis, se delimitó el parámetro poblacional sobre el cual se trabajó. Al respecto, Hernández *et al.* (2016) aceptó como población a “los diversos componentes que son similares en una vastedad de caracteres y especificidades”. (p. 411). Para el desarrollo de la investigación, fue estimado como población toda la documentación derivada del área de negocios de la empresa analizada, los que fueron recabados desde su ingreso, tratamiento y egreso, correspondientes al mes de enero del 2015, tal como se detalló en la tabla 5. Se obtuvo un total de 377 documentos referente al proceso de la gestión documentaria. Cada proceso es un documento virtual, se toma los documentos ingresados en cada uno de los días del mes de enero del año 2015.

Tabla 5.

Data total de documentos en un mes.

Día	N° Semana				Total
	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	
Lunes	5 documentos	4 documentos	6 documentos	20	35
Martes	8 documentos	20 documentos	20 documentos	20	68
Miércoles	10	19 documentos	18 documentos	24	71
Jueves	15	19 documentos	20 documentos	22	77
Viernes	12	15 documentos	15 documentos	22	64
Sábado	8 documentos	12 documentos	10	20	50
Domingo	3 documentos	5 documentos	5 documentos	4 documentos	17
Total	61	90	94	132	377

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

Según lo planteado por Hernández *et al.* (2016) este parámetro “es un componente de la población en sí, que guarda correlación con las características generales del grupo”. (p. 244). Al respecto, para el presente trabajo se valió para el cálculo de la población de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N}{Z^2 + 4N(EE)^2}$$

Donde:

Z = 95% = 1.96 (Nivel de Confianza)

E = 5% = 0.05 (Error estimado)

$N = 102$ (Tamaño de población)

Luego reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(377)}{(1.96)^2 + 4(377)(0.05)^2} = 80.559 \approx 81$$

Muestreo

Se ha realizado un muestreo simple y aleatorio, que en palabras de Vivanco (2017) es la forma más incipiente como “proceso selectivo de carácter intuitivo, caracterizándose por el empleo de fórmulas sencillas, sin ningún orden aparente”. (p. 33).

Discusión de los resultados

El resultado obtenido de la validación de la hipótesis general indicó que el valor de Z_C calculado fue de 88,51 el cual fue mayor a $Z_{\alpha} = 1,96$ encontrándose dicho valor dentro de la zona de rechazo y al mismo tiempo como indicador altamente significativo de la región de rechazo, siendo este índice altamente significativo, rechazándose la hipótesis nula aceptándose la alterna quedando demostrado que el empleo de la web aminora los espacios de tiempo en lo que respecta a la difusión de un informe final generado por el área de negocios de la empresa analizada. Dichos resultados son concordantes con los hallazgos de Horna (2019), quien investigó sobre el *Sistema web de gestión documental para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la empresa corps safety & security S.A.C*, tuvo por objetivo. Diseñar e Implementar un Sistema Web de Gestión Documental para la mejora continua del Sistema Integrado Gestión de la empresa Corps Safety & Security S.A.C.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Diseñar e Implementar un Sistema Web de Gestión Documental para la mejora continua del Sistema Integrado Gestión de la empresa Corps Safety & Security S.A.C.
- La web implementada de Gestión Documental incidió positivamente en la disponibilidad de documentos del Sistema de Gestión Integrado, porque cubrió las necesidades del personal de la oficina principal y sedes operativas.
- Se determinó que la web implementada de Gestión Documental, influyo en el servicio ofrecido en las sedes operativas de provincia, ya que se actualizo los documentos de las garitas y oficinas administrativas con documentación vigente.
- Al implementar el Sistema Web de Gestión Documental, se pudo contribuir a la mejora

continua del Sistema de Gestión Integrado y cumplir con la política integrada.

- La implementación del Sistema Web se caracterizó porque las pruebas realizadas confirmaron el funcionamiento y el cumplimiento de los requerimientos establecidos.

De acuerdo con los resultados obtenidos para la validación de la hipótesis específica sobre la capacidad del software para lograr reducir el tiempo empleado en lo que respecta al ingreso de la documentación en el área de negocios, se logró validar la hipótesis alterna ya que los datos generados confirmaron la hipótesis planteada. Este punto se relacionó con los resultados de Rodríguez (2018), teniendo como objetivo definir la influencia de una web en la gestión de documentos en el Ministerio de Salud.

Las conclusiones a las que llegó dicho investigador fueron que:

Se concluye que la Web mejora la gestión de documentos en el Ministerio de Salud, donde permitió el incremento del nivel de eficiencia y del nivel de servicio, lo que permitió alcanzar los objetivos de esta investigación. Se concluye que el Sistema Web incrementó el nivel de eficiencia en un 46%. Por lo tanto afirmó que el Sistema Web incrementa el nivel de eficiencia en la gestión de documentos. Se concluye que el Sistema Web incrementó el nivel de servicio en un 41%. Por lo tanto se afirma que el Sistema Web incrementa el nivel de servicio el proceso de gestión documental.

De acuerdo con los resultados obtenidos para la validación de la hipótesis específica sobre cuál es el nivel de influencia de la web en relación a los espacios de tiempo empleados en relación al mecanismo de análisis y tratamiento de información documentaria, el valor de Z_C calculado fue de 67,30 permitiendo el rechazo de la hipótesis alterna, lo cual quedó demostrado que el uso de la web mejora los tiempos asignados a las funciones anteriormente señaladas. Mathius (2018) investigó sobre la implementación de un sistema orientado a la gestión de la calidad (SGC) orientado a optimizar los procesos empresariales, así como aumentar su eficiencia. La población estuvo conformada por 344 colaboradores y una muestra no probabilística de 50 de ellos, se empleó el método RUP, la cual fue utilizada en la construcción de un sistema web en relación a cada una de las fases estudiadas. Concluyó que las herramientas de gestión vienen a conformar el centro gravitatorio orientado a todo proceso que necesite del análisis y control de información, por lo cual resulta sumamente provechoso que los desarrollos de los sistemas de manejo de información puedan resolver de la forma más óptima los requerimientos más apremiantes de una empresa.

Finalmente, en relación de la capacidad del sistema web para reducir los espacios de tiempo empleados en la difusión de informes finales para el área de negocio de la empresa, el valor de Z_C hallado fue de 114,89; rechazando la hipótesis nula y verificando la hipótesis alterna, resultado que es corroborado por Paez (2018) investigó sobre el *Desarrollo, e implementación de un sistema de gestión documental en una organización Gubernamental en Madrid*.

Desarrollo un trabajo aplicado, obteniendo como resultado el incremento del nivel operacional de la gestión documental, en vista que el sistema permitió que en menor tiempo se localice la documentación requerida.

Conclusiones.

Primera

Según los datos relevantes generados por la presente investigación se concluyó que los tiempos empleados para el input de la documentación generó una media de 12:25 cuando se hubo empleado el método clásico, mientras que cuando se implementó el sistema propuesto el valor descendió a 07:37 minutos, dato que se traduce en una eficiencia del 60,1% con lo que quedó establecido que el sistema web implementado para el tratamiento documental generó una mejora cuantitativa favorable en lo que respecta a la entrada de data que traducido en ahorro de tiempo significó un 39,9%, que traducido a lo referido para el presente trabajo la validación de la hipótesis alterna; razón por la cual se concluyó que la web implementada provocó la disminución los tiempos de ingreso de documentos relacionados con el área comercial.

Segunda

Según los datos relevantes generados por la presente investigación se concluyó que los tiempos empleados para el input de la documentación generó una media de 15:31 cuando se hubo empleado el método clásico, mientras que cuando se implementó el sistema propuesto para el tratamiento de documentación generó un valor medio de 03:06 minutos, dato que se traduce en una eficiencia del 80,1 % del total con lo que quedó establecido que el sistema web implementado para el tratamiento documental generó una mejora cuantitativa favorable en lo que respecta a la entrada de data que traducido en ahorro de tiempo significó un 39,9%, que traducido a lo referido para el presente trabajo la validación de la hipótesis alterna, con lo cual se concluyó que el sistema web implementado reduce el factor tiempo y facilita el tratamiento de documentos a nivel del área de finanzas y negocios para la empresa analizada.

Tercera

Según los datos relevantes generados por la presente investigación se concluyó que los tiempos empleados para el input de la documentación generó una media de 27:38 cuando se hubo empleado el método clásico, mientras que cuando se implementó el sistema propuesto para el tratamiento de documentación generó un valor medio de 07:62 minutos, dato que se traduce en

una eficiencia del 72,17 % del total con lo que quedó establecido que el sistema web implementado para el tratamiento documental generó una mejora cuantitativa favorable en lo que respecta a la entrada de data que traducido en ahorro de tiempo significó un 27,83%, valor que validó la hipótesis alterna optimizando los tiempos en relación al área comercial de la organización analizada.

Referencias

- Alberch, R. (2017). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. España: UOC.
- Alderete, C. (2018). *Gestión de documentos con Share Point Portal Server*. Tesis (Ingeniero de Sistemas). Lima: Fondo editorial de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Allen, R y Loo. N. (2018). *Zend Framework in action*. EE.UU: Manning.
- Amado, J. (2018). *Casos Prácticos para la Gestión Empresarial de Despachos Profesionales*. España: Ediciones Especiales Directivos.
- Baglietto, A. Barcelo, M. (2018). *Hacia una economía del conocimiento*. España: ESIC.
- Bello, C. (2018). *Manual de Producción. Aplicado a las PYME*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación*. México D.F: Pearson educación.
- Carmelo, R. (2017). *La entrevista: Una eficiente técnica en el área de investigación*. España: Paidós Ibérica, 2002.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Casanovas, A y Cuatrecasas, L. (2018). *Logística Empresarial: Gestión integral de la información y material de la empresa*. España: Ediciones Gestión.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado. I y Toro, J. (2017). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Venezuela: CECSA.
- Gabillaud, P. (2018). *ASP: (Active Server Pages) o páginas de servidor activas*. Venezuela: CECSA.
- Juárez, M. [et al]. (2017). *Trabajo social e investigación: temas y perspectivas*. (2da ed.) Chile: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad de Chile.
- López, C. (2018). *Tecnologías de la Información: Conceptos Básicos*. España: Ideas propias.
- Luján, S. (2018). *Programación en Internet: Clientes Web*. España: Editorial. Fondo editorial de la Universidad complutense.

- Martos, F [et al]. (2018). *Temario, test y casos prácticos*. España: Eduforma.
- Molina, J. (2018). *Implantación de aplicaciones informáticas de gestión*. España: Visión Libros.
- Paniagua, E. y López, B. (2018). *La gestión tecnológica del conocimiento*. España: EDITUM.
- Perry, G. (2017). *Aprendiendo Visual Basic 6 en 21 días*. Mexico: Pearson Educación.
- Revilla, F. (2018). *PHP: Preprocesador de hipertexto, iniciativa de código abierto, rápido, gratuito y multiplataforma*. España: UOC.
- Romero, J. (2018). *Metodología de desarrollo de software a RUP*. (5ta ed.). México: Editorial. Fondo editorial de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Soler, J. (2017). *La preservación de los documentos electrónicos*. España: UOC.
- Sommerville, I. (2017). *Ingeniería del Software*. (7ma. Ed.). España: Pearson Educación.
- Urbano, J. y Yuni, I. (2017). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2da Ed.). Argentina: Ediciones Brujas.
- Vivanco, M. (2017). *Muestreo estadístico: diseño y aplicaciones*. Chile: Ediciones Universitaria.

TESIS NACIONALES.

- Fajardo Chávez, Jimmy y Lorenzo Alarcón, Káterin (2018), investigó sobre la *Implementación de un sistema web para el control de inventario en la ferretería Christopher*, desarrollada en la Universidad de Ciencia y Humanidades.
- Gamboa Castillo, Ián (2018), investigó sobre el *Análisis, Diseño e Implementación De Un Sistema Web Para El Proceso De Ventas Con Monitoreo De Mercadería Por Geolocalización En La Empresa NLH 2007 S.A*, desarrollada en la Universidad Peruana de las Américas.
- García Farje, Rubén (2018), investigó sobre el *Desarrollo de un sistema web tour operador Travel studio 2 web*, desarrollada en la Universidad San Martín de Porres.
- Horna Amambal, Percy. (2019) investigó sobre el *Sistema web de gestión documental para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la empresa corps safety & security S.A.C*, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo.
- Maldonado Barrios Alexander (2018), investigó sobre el *Sistema web para el proceso de gestión documental de la división de seguridad contraminas - PNP, Rímac*, desarrollada en la Universidad César Vallejo.

Rivera Sigil, Sean Ian (2018), investigó sobre el *Sistema web para la gestión documental de la empresa corporación a & r servicios E.I.R.L. 2018*, desarrollada en la Universidad César Vallejo.

Rodríguez Ayala, Jorge Bryan (2018) investigó sobre el *Sistema web para el proceso de gestión documental en el ministerio de salud*, desarrollada en la Universidad César Vallejo.

Paredes Cabrera, Paul Marlon (2018) investigó sobre el *Software SistWebDigit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, 2018*, desarrollada en la Universidad Norbert Wiener.

TESIS INTERNACIONALES.

Farruk Portner, Louis (2018), publicó en la Revista. *Creating interactive web pages using the Exhibit Framework*, planteó simplificar los procesos de la publicación de datos en la web.

Gaonna Junco, Yrvin (2017) en una investigación *Desarrollo de un sistema Web para la gestión documental del área de registro de la delegación de personal de la Universidad del Oriente*, desarrollada en la Universidad Nacional de la Plata.

Mathius Jorbe, Klaus (2018) en su trabajo titulado *Implementación del sistema Web para la gestión de Administrativa de la gerencia de la Empresa Mc Donal's*, desarrollada en la Universidad Autónoma de Mexico.

Mirsawka Praga, Víctor (2018) en la investigación sobre el *Desarrollo de un sistema Web 3.0 para la gestión del conocimiento en el Instituto Tecnológico de Monterrey*, desarrollada en el mencionado Instituto.

Paez López, Irvin (2018) investigó sobre el *Desarrollo, e implementación de un sistema de gestión documental en una organización Gubernamental*, desarrollada en la Universidad Complutense de Madrid.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.

Autor: Br. Mirko Jim ANGELES ROSALES.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				METODOLOGÍA
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
<p>General</p> <p>¿De qué manera influye un sistema web en la gestión documental del área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L?</p> <p>Específicos</p> <p>¿En qué medida un sistema web influye en el tiempo empleado para la entrada de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros</p>	<p>General</p> <p>Determinar la influencia del sistema web en la gestión documental del área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la influencia del sistema web en el tiempo empleado para la entrada de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros</p>	<p>General</p> <p>El sistema web influye positivamente en la gestión documental en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.</p> <p>Específicos</p> <p>El sistema web disminuye el tiempo empleado para la entrada de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.</p>	<p>Independiente</p> <p>Sistema Web</p>				<p><u>Tipo De Investigación</u></p> <p>El tipo de investigación es Aplicada</p> <p><u>Diseño De Investigación</u></p> <p>La investigación requiere del diseño pre-experimental debido a que se pretende administrar la gestión documental en el área de negocios en la modalidad de pre – prueba y post – prueba; es decir analizará el estado de la gestión documental y observaremos sus cambios.</p>
			<p>Dependiente</p> <p>Gestión Documental</p>	Entrada	Tiempo empleado para la entrada de documentos	<p>Cronómetro</p> <p>y</p> <p>Ficha de Observación</p>	

S.R.L?	S.R.L.						
¿En qué medida un sistema web influye en el tiempo empleado para análisis y tratamiento de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L?	Determinar la influencia del sistema web en el tiempo empleado para el análisis y tratamiento de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.	El sistema web disminuye el tiempo empleado para análisis y tratamiento de documentos en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.		Análisis y tratamiento	Tiempo empleado para el análisis y tratamiento de documentos	Cronómetro y Ficha de Observación	<u>Población</u> 102 documentos <u>Muestra</u> 81 documentos
¿En qué medida un sistema web influye en el tiempo empleado para la difusión del informe final en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L?	Determinar la influencia del sistema web en el tiempo empleado para la difusión del informe final en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.	El sistema web disminuye el tiempo empleado para la difusión del informe final en el área de negocios de la empresa Ajustadores y Peritos de Seguros S.R.L.		Difusión	Tiempo empleado para la difusión del informe final	Cronómetro y Ficha de Observación	<u>Técnicas:</u> Observación

Anexo 3. Instrumentos.

ESTUDIO DE TIEMPOS						AREA DE PRODUCCION				
FECHA:			PROCESO:							
ELEMENTOS	TIEMPO 1 (MIN)	TIEMPO 2 (MIN)	TIEMPO 3 (MIN)	TIEMPO 4 (MIN)	TIEMPO 5 (MIN)	TIEMPO PROMEDIO (MIN)	VALORACION	TIEMPO BASICO (MIN)	SUPLEMENTOS DE (14%)	TIEMPO TIPO (min)
TIEMPO ESTANDAR:	OBSERVACIONES									

Fuente: Elaboración propia.

PRODUCCION POR DIA										
PROCESO:										
FECHA:			TAKT TIME:			N° de operaciones:				
TIEMPO (min)	DIA 1	DIA 2	DIA 3	DIA 4	DIA 5	DIA 6	OBSERVACIONES:			
TIEMPO 1							1.			
TIEMPO 2							2.			
TIEMPO 3							3.			
TIEMPO 4							4.			
TIEMPO 5							5.			
TIEMPO 6							6.			
TIEMPO 7										
TIEMPO 8										
TIEMPO 9										
TIEMPO 10										
TIEMPO 11										
TIEMPO 12										
TIEMPO PROMEDIO										
TOLERANCIAS										
PRODUCTO/HR										
PRODUCTO/8HR										
DEMANDA:	HRS AL DIA:		MIN AL DIA:			TOLERANCIA:				

Anexo 4. Validez de los instrumentos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Nombre y apellidos del Experto: Dr. Víctor PASTOR TALLEDO.

Grado/Cargo: Doctor / Docente de Postgrado. UNMSM, UCV, UAP, USMP.

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.

III. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS PARA LA VALIDACIÓN: Instrumento 1.
Sistema web para la gestión documental.

IV. OBSERVACIÓN RESPECTO A:

1. Forma: Cumple con los aspectos de forma requeridos

2. Contenido: Se pudo constatar que los Instrumentos, contiene los reactivos necesarios para poder medir las micro y macro variables.


3. Estructura: Consideramos que los instrumentos se encuentran correctamente estructurados para ser aplicados correctamente.

V. APORTES Y/O SUGERENCIAS.

Luego de revisado el documento procede su aplicación?

SI

NO


Dr. Víctor Pastor Talledo
Docente de Postgrado

Dr. Víctor PASTOR TALLEDO.

Firma y sello del Experto Fecha: 12 / 10 /2019.

INFORME DE OPINIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: PASTOR TALLEDO, Víctor.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Postgrado UAP, UNMSM, USMP, UJCM, UCV.
- 1.3. Instrumento de Evaluación: Cuestionario sobre Sistema web para la gestión documental
- 1.4. Título de la Investigación: Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.
- 1.5. Autor: Br. Mirko Jim ANGELES ROSALES

ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				MALO					REGULAR			BUENO			MUY BUENO					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje propio																				X	
2. Objetividad	Está expresado de acuerdo a las variables de estudio																				X	
3. Actualidad	Está acorde a las necesidades de información																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica																		X			
5. Eficiencia	Comprende a los aspectos metodológicos																					X
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar la variable actividad																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																				X	
8. Coherencia	Coherencia entre las variables e indicadores																		X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del cuestionario																		X			
10. Pertinencia	El instrumento es útil para la presente investigación																					X


1 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93%

2 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está laborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado Considerar las recomendaciones y aplicar el instrumento: Se recomienda aplicar tal cual los instrumentos.

Lima, 12 - 10 - 2019.

Cel 998863734



Dr. Víctor Pastor Talledo
Docente de Educación

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Nombre y apellidos del Experto: Dr. Fredy OCHOA TATAJE.

**Grado/Cargo: Doctor / Docente de Postgrado. UNMSM, UCV, UAP,
USMP.**

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.

III. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS PARA LA VALIDACIÓN: Instrumento 1.
Sistema web para la gestión documental

IV. OBSERVACIÓN RESPECTO A:

1. Forma: Cumple con los aspectos de forma requeridos

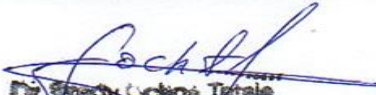
2. Contenido: Se pudo constatar que los Instrumentos, contiene los reactivos necesarios para poder medir las micro y macro variables.

3. Estructura: Consideramos que los instrumentos se encuentran correctamente estructurados para ser aplicados correctamente.

V. APORTES Y/O SUGERENCIAS.

Luego de revisado el documento procede su aplicación?

SI NO


Dr. Fredy Ochoa Tataje
ESCUELA DE EDUCACIÓN
FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Dr. Fredy OCHOA TATAJE.
Firma y sello del Experto
Fecha: 15 / 10 /2019.

INFORME DE OPINIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

- 2.1. Apellidos y Nombres del Experto: OCHOA TATAJE, Fredy.
 2.2. Cargo e institución donde labora: Docente Postgrado UAP, UNMSM, USMP, UJCM, UCV.
 2.3. Instrumento de Evaluación: Cuestionario sobre Sistema web para la gestión documental
 1.4 Título de la Investigación: Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.
 1.5 Autor: Br. Mirko Jim ANGELES ROSALES

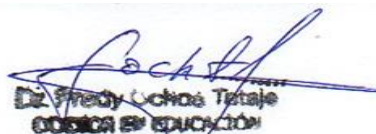
ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				MALO					REGULAR			BUENO				MUY BUENO			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje propio																			X	
2. Objetividad	Está expresado de acuerdo a las variables de estudio																				X
3. Actualidad	Está acorde a las necesidades de información																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Eficiencia	Comprende a los aspectos metodológicos																		X		
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar la variable actividad																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																		X		
8. Coherencia	Coherencia entre las variables e indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del cuestionario																			X	
10. Pertinencia	El instrumento es útil para la presente investigación																			X	

3 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96%

4 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está laborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado Considerar las recomendaciones y aplicar el instrumento: Se recomienda aplicar tal cual los instrumentos.




D^r Fredy Ochoa Tataje
COORDINADOR DE EDUCACIÓN

Lima, 15 - 10 - 2019.

Cel 938221693

Anexo 5. Permiso de la institución de estudio.

	Ajustadores y Peritos de Seguros	Charles Taylor adjusting	Richards Hogg Lindley
---	---	-----------------------------	-----------------------

INFORME FINAL

Tipo de Caso:

Estado:

Aseguradora

Asegurado

Embarcación:

Matricula:
 Tipo de Embarcación:
 Material Casco:
 Constructor
 Eslora:
 Manga:
 Puntual:
 Arqueo Bruto:
 Arqueo Neto:
 Capacidad:

Inspecciones:

Nro. de Insp.:
 Fecha Inicio: Fecha Término:
 Observación:

Estado:

APS S.R.L.
AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS

RENATO DE LOS RIOS B.
Gerente General

Av. Arequipa-4130 oficina 5
 Miraflores, Lima - Perú
 Telf: (511) 421 4291
 www.aps.com.pe

Anexo 6. Base de Datos

Recolección de datos para el indicador: Tiempo empleado para la entrada de documentos (pre-test).

Ítem	Trd : Tiempo de entrada de documentos (Minutos)
1	12
2	10
3	15
4	15
5	10
6	13
7	15
8	11
9	13
10	10
11	14
12	11
13	13
14	15
15	14
16	11
17	14
18	11
19	10
20	15

21	14
22	12
23	13
24	13
25	11
26	12
27	12
28	13
29	14
30	14
31	12
32	10
33	14
34	12
35	14
36	11
37	11
38	13
Ítem	Trd : Tiempo de entrada de documentos (Minutos)
39	13
40	15
41	11
42	12
43	12

44	11
45	12
46	13
47	14
48	12
49	12
50	13
51	12
52	13
53	13
54	12
55	12
56	14
57	10
58	12
59	10
60	12
61	12
62	12
63	11
64	12
65	12
66	14
67	12

68	10
69	13
70	10
71	11
72	14
73	11
74	14
75	13
76	11
77	12
78	13
Ítem	Trd : Tiempo de entrada de documentos (Minutos)
79	13
80	11
81	15
Total	993 minutos

Para efectuar el post test del tiempo de la entrada de documentos se efectúa de la siguiente manera:

Recolección de datos para el indicador: Tiempo empleado para la entrada de documentos (post)

Ítem	Trd : Tiempo de entrada de documentos (Minutos)
1	8
2	7
3	9

4	7
5	8
6	6
7	6
8	7
9	8
10	7
11	9
12	6
13	7
14	9
15	9
16	7
17	8
18	6
19	9
20	8
21	6
22	7
23	8
24	8
25	8
26	7
27	8

Ítem	Trd : Tiempo de entrada de documentos (Minutos)
28	7
29	7
30	6
31	8
32	7
33	7
34	6
35	8
36	7
37	8
38	7
39	8
40	7
41	6
42	9
43	7
44	8
45	7
46	7
47	8
48	8
49	8

50	7
51	9
52	7
53	8
54	7
55	7
56	7
57	6
58	8
59	7
60	8
61	7
62	8
63	6
64	7
65	8
66	6
67	6
Ítem	Trd : Tiempo de entrada de documentos (Minutos)
68	9
69	9
70	7
71	7
72	9

73	9
74	7
75	6
76	7
77	8
78	6
79	8
80	6
81	6
Total	597 minutos

Recolección de datos para el indicador: Análisis y Tratamiento de documentos (pre)

Ítem	Tat: tiempo análisis y tratamiento de documentos (Minutos)
1	18
2	20
3	16
4	16
5	11
6	15
7	14
8	17
9	16
10	15
11	15

12	14
13	11
14	14
15	16
16	17
17	16
18	16
19	15
20	15
21	14
22	18
23	17
24	13
25	14
26	17
27	14
28	14
29	15
30	17
31	15
32	17
33	12
34	12
35	14

36	16
37	12
Ítem	Tat: tiempo análisis y tratamiento de documentos (Minutos)
38	15
39	15
40	13
41	16
42	16
43	18
44	15
45	14
46	16
47	14
48	19
49	15
50	17
51	16
52	12
53	14
54	15
55	14
56	18
57	17
58	14

59	16
60	16
61	13
62	15
63	17
64	14
65	13
66	16
67	15
68	16
69	17
70	16
71	13
72	18
73	16
74	17
75	16
76	15
Ítem	Tat: tiempo análisis y tratamiento de documentos (Minutos)
77	11
78	20
79	19
80	17
81	13
Total	1240 minutos

Para efectuar el post test del tiempo de análisis y tratamiento de documentos se efectúa de la siguiente manera:

Recolección de datos para el indicador: Análisis y Tratamiento de documentos (post)

Ítem	Tat: tiempo análisis y tratamiento de documentos (Minutos)
1	3
2	3
3	3

4	3
5	2
6	3
7	2
8	2
9	4
10	2
11	4
12	4
13	3
14	4
15	4
16	4
17	4
18	3
19	3
20	2
21	3
22	3
23	3
24	2
Ítem	Tat: tiempo análisis y tratamiento de documentos (Minutos)
25	2

26	2
27	2
28	2
29	2
30	3
31	2
32	4
33	3
34	4
35	3
36	2
37	4
38	2
39	2
40	4
41	3
42	4
43	4
44	2
45	3
46	3
47	3
48	4
49	2

50	2
51	3
52	3
53	4
54	3
55	3
56	4
57	3
58	2
59	4
60	3
61	3
62	4
63	3
Ítem	Tat: tiempo análisis y tratamiento de documentos (Minutos)
64	4
65	4
66	3
67	4
68	4
69	4
70	3
71	2

72	3
73	3
74	3
75	3
76	3
77	4
78	3
79	4
80	3
81	3
Total	248 minutos

Recolección de datos para el indicador: difusión del informe final (pre)

Ítem	Tdi: tiempo de difusión de informe final (Minutos)
1	27
2	27
3	26
Ítem	Tdi: tiempo de difusión de informe final (Minutos)
4	27
5	28
6	29
7	26
8	26

9	28
10	27
11	29
12	26
13	26
14	27
15	30
16	28
17	28
18	28
19	30
20	25
21	27
22	30
23	26
24	27
25	27
26	27
27	29
28	26
29	25
30	28
31	26
32	26

33	29
34	30
35	28
36	25
37	27
38	29
39	30
40	27
41	27
42	26
43	30
Ítem	Tdi: tiempo de difusión de informe final (Minutos)
44	28
45	28
46	25
47	25
48	25
49	25
50	28
51	28
52	29
53	29
54	27

55	29
56	27
57	28
58	27
59	27
60	27
61	27
62	29
63	27
64	28
65	28
66	28
67	25
68	28
69	28
70	28
71	27
72	29
73	27
74	26
75	28
76	27
77	30
78	27

79	25
80	28
81	26
Total	2218 minutos

Recolección de datos para el indicador: difusión del informe final (post)


Ítem	Tdi: tiempo de difusión de informe final (Minutos)
1	9
2	6
3	8
4	7
5	7
6	7
7	6
8	7
9	9
10	7
11	9
12	9
13	7
14	8
15	7
16	7
17	7

18	9
19	8
20	8
21	8
22	7
23	6
24	7
25	9
26	8
27	7
28	8
29	8
30	8
31	8
32	9
33	9
34	7
35	7
36	8
Ítem	Tdi: tiempo de difusión de informe final (Minutos)
37	9
38	9
39	8

40	8
41	9
42	7
43	7
44	9
45	6
46	9
47	8
48	6
49	8
50	7
51	6
52	7
53	9
54	8
55	6
56	7
57	8
58	7
59	9
60	8
61	6
62	7
63	9

64	6
65	7
66	8
67	6
68	8
69	6
70	8
71	6
72	7
73	9
74	8
75	8
76	9
Ítem	Tdi: tiempo de difusión de informe final (Minutos)
77	7
78	9
79	6
80	8
81	9
Total	618 minutos

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

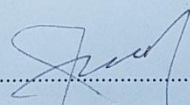
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 02-02-2020
		Página : 1 de 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Los Olivos, revisor de la tesis titulada: "Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.", del estudiante, Mirko Jim Angeles Rosales constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% 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 establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de febrero del 2020.



Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli

DNI: 17898066

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Pantallazo del Resultado del Turnitin

The screenshot displays a Turnitin report for a document. At the top, a red banner indicates a similarity score of 19%. Below this, a list of sources is provided, each with a number, the source name, and the percentage of similarity. The sources include 'Entregado a Universidad...', 'repositorio.uch.edu.pe', 'repositorio.uch.edu.pe', 'repositorio.uch.edu.pe', 'Entregado a Pontificia ...', 'dspace.unftr.edu.pe', 'Entregado a Universidad...', 'Entregado a Universidad...', and 'www.math.uprm.edu'.

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
6	dspace.unftr.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
8	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
9	www.math.uprm.edu Fuente de Internet	<1 %

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.

Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

AUTOR:
Bach. Mirko Jim Angeles Rosales

ASESOR:
Mgtr. Freddy Aramburu García

SECCIÓN:
Ingeniería


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Sistemas de inteligencia de negocios

LIMA - PERÚ

2019

Página: 1 de 44 | Número de palabras: 10489 | High Resolution | Activo | Text-only Report | 11:33 a. m. | 24/01/2020

Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
 "César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Angela Rosales, Mirko Jim

D.N.I. : *42716939*

Domicilio : *Mz. P3 LT 19 Urb. los Naranjos - los olivos*

Teléfono : Fijo : Móvil : *991937746*

E-mail : *mirko295@gmail.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría Doctorado

Grado : *Maestro*

Mención: *Gestión de Tecnologías de Información*

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Angela Rosales, Mirko Jim

Título de la tesis:
*sistema web para la gestión documental en el
 área de negocios de la empresa ajustadores y
 peritos de seguros SRL*

Año de publicación : *2020*

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : *[Firma]* Fecha : *05/02/2020*

Acta de Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANGELES ROSALES MIRKO JIM

INFORME TITULADO:

SISTEMA WEB PARA LA GESTION DOCUMENTAL EN
EL AREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA
AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS SRL

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION DE TECNOLOGIAS DE
INFORMACION

SUSTENTADO EN FECHA: 19 DE MARZO DEL 2016

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN