



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
DE SISTEMAS**

**Sistema web para el control de trámite documentario en la
Institución Educativa Emblemática José Granda**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero de Sistemas**

AUTOR:

Flores Oyarce Aldo Ivan (ORCID: 0000-0002-1702-2412)

ASESOR:

Mgtr. More Valencia Ruben Alexander (ORCID: 0000-0002-7496-3702)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis madres y toda mi gran familia, la cual me ha apoyado a lo largo de mi carrera y siempre son para mí, el motor y motivo para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias en primer lugar a mis profesores y docentes los cuales me han guiado a lo largo del desarrollo de esta investigación y también en el transcurso de mi carrera universitaria profesional.

PRESENTACIÓN

Estimados miembros del Jurado:

Cumpliendo cada una de las reglas que se establecieron en el reglamento oficial de la Universidad César Vallejo de los grados y títulos de pregrado para realizar la aprobación de la actual investigación, presentando el siguiente proyecto de investigación pre-experimental titulado: "Sistema web para el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda".

La actual investigación tiene como objetivo principal: Determinar el incremento de un sistema web en el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda.

Este proyecto de investigación se encuentra dividido en siete capítulos:

En el primer capítulo, se detalla el planteamiento del problema, además de la definición del problema principal y los problemas secundarios, la justificación de la investigación, los objetivos tanto el principal como los secundarios y las hipótesis de igual manera el principal y los secundarios. En el segundo capítulo que es el marco teórico se encuentran los antecedentes, todas las definiciones de las teorías relacionados a la investigación, la definición de los indicadores y la definición de la metodología de desarrollo de software a que se implementó. En el tercer capítulo, la metodología, se definió el diseño de la investigación, luego se detalla la operacionalización de las variables, además se define la población, la muestra y el muestreo, también todas las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, el método de análisis y los aspectos éticos. En el Cuarto capítulo se desarrollaron los resultados estadísticos, en el quinto la discusión, en el sexto las conclusiones y en el séptimo las recomendaciones para finalizar con las referencias bibliográfica.

Estimados miembros del jurado, espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca la aprobación.

Índice de Contenidos

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN	15
II. MARCO TEÓRICO	22
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Tipo y diseño de investigación	38
3.2. Variable y operacionalización	39
3.3. Población, muestra y muestreo.....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5. Procedimientos.....	47
3.6. Métodos de análisis de datos	48
3.7. Aspectos éticos.....	52
IV. RESULTADOS.....	53
V. DISCUSIÓN.....	67
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS.....	82

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización-de-las-variables	39
Tabla 2: Indicadores de Control de Trámite documentario	41
Tabla 3: Determinación de la Población	42
Tabla 4: Niveles de Confiabilidad	44
Tabla 5: Correlación Nivel de Servicio	45
Tabla 6: Correlación Porcentaje de documentos localizados	45
Tabla 7: Correlación Nivel de reincidencias	46
Tabla 8: Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	46
Tabla 9: Validación de expertos en el Instrumento de Investigación	46
Tabla 10: Procedimientos de recolección de datos	47
Tabla 11: Análisis descriptivo antes y después del sistema web – Nivel de servicio	54
Tabla 12: Análisis descriptivo antes y después del sistema web – Porcentaje de documentos localizados	55
Tabla 13: Análisis descriptivo antes y después del sistema web – Nivel de reincidencias	56
Tabla 14: Prueba de normalidad – Nivel de servicio	57
Tabla 15: Prueba de normalidad – Documento localizados	58
Tabla 16: Prueba de normalidad – Nivel de reincidencias	60
Tabla 17: Prueba de t-student para el Nivel de servicio	62
Tabla 18: Prueba de t-student para el Porcentaje de documento localizados	63
Tabla 19: Prueba de t-student para el Nivel de reincidencias	65

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de servicio de documentos febrero 2020	19
Figura 2: Porcentaje de documentos localizados febrero 2020	19
Figura 3: Nivel de reincidencia Febrero 2020	20
Figura 4: Paquete de interfaz con la base de datos, dentro del Dise ño Conceptual	35
Figura 5: Dise ño-de-estudio.....	38
Figura 6: Estadística de Prueba.....	51
Figura 7: Gráfica del T- Student.....	52
Figura 8: Nivel de servicio antes y después del sistema web.....	54
Figura 9: Porcentaje de documentos localizados antes y después del sistema web	55
Figura 10: Nivel de reincidencias antes y después del sistema web.....	56
Figura 11: Nivel de servicio antes del sistema web	57
Figura 12: Nivel de servicio después del sistema web	58
Figura 13: Porcentaje de documentos localizados antes del sistema web....	59
Figura 14: Porcentaje de documentos localizados después del sistema web	59
Figura 15: Nivel de reincidencias antes del sistema web.....	60
Figura 16: Nivel de reincidencias después del sistema web.....	61
Figura 17: Prueba t-student para el Nivel de servicio	62
Figura 18: Prueba t-student para el Porcentaje de documento localizados ..	64
Figura 19: Prueba t-student para el Nivel de reincidencias	66

RESUMEN

La investigación actual se abarcó desde el análisis, el diseño, el desarrollo y la implementación de un sistema web para el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda. La cual tenía como problemática la incorrecta gestión de los documentos, lo que generaba gran pérdida de los recursos tanto humano como monetario y el recurso tiempo. El objetivo inicial de este trabajo es determinar el incremento de un sistema web en el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda. El tipo de investigación fue de tipo aplicada, ya que se realizó la implementación de una solución informática, la cual fue el sistema web, la cual generó resultados óptimos. Respecto a la metodología para el desarrollo del sistema, se implementó la metodología OOHDM, ya que esta metodología es una ágil y de fácil implementación, permite manejar de manera ordenada el desarrollo del software, organizando cada uno de los pasos para su creación y desarrollo, y por ser adaptable generó correctos resultados en la implementación de esta investigación, el desarrollo del sistema se hizo por medio del lenguaje web PHP, el cual fue el más adecuado ya que se tiene los conocimientos necesarios para utilizar ese lenguaje, y respecto a la base de datos se implementó la base MySQL, por ser una base de datos robusta, flexible y que se adaptó muy bien a las necesidades del sistema.

Se definieron 3 indicadores, el primer indicador fue el nivel de servicio de documentos; el segundo, el porcentaje de documentos localizados y el tercero, el nivel de reincidencias. Para todos los indicadores se definió una población de 600 documentos con una muestra de 234 documentos, los cuales se agruparon en 20, ya que son los días hábiles del mes de la evaluación. Se realizó el análisis antes y después del sistema, teniendo como resultado en el pre test del indicador nivel de servicio, un 52.7%; para el segundo, porcentaje de documentos localizados, un 58.45% y para el tercer indicador, nivel de reincidencias, un 42.7%; y como pos test para primer indicador un 89.4%, para el segundo un 89.1% y para el tercero un 10.6%, en donde para los dos primeros hubo un incremento y para el último un decremento. De tal manera que los resultados obtenidos reflejaron que las hipótesis alternas se aceptaron, las cuales fueron un sistema web incrementa el nivel de servicio de documentos en el control de trámite documentario en la Institución

Educativa Emblemática José Granda, un sistema web incrementa el porcentaje de documentos localizados en el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda y un sistema web decrementa el nivel de reincidencias en el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda. Se recomienda el uso de los indicadores utilizados en la actual investigación, ya que permiten medir puntos de gran importancia en el proceso de trámite documentario.

Gracias al desarrollo de esta investigación, se pudo verificar que la solución más adecuada para la problemática del proceso del control de documentos fue un sistema web, ya que permitía la automatización del proceso y generaba orden, rapidez, y seguridad en el manejo de los documentos, de esta manera mejorando el proceso en sí el cual se evaluó por medio de los indicadores, por tanto, la investigación realizada en la empresa fue de gran provecho para la misma.

Palabras clave: trámite documentario, expedientes, documentos, solicitudes, sistema web.

ABSTRACT

The current research was covered from the analysis, design, development and implementation of a web system for the control of documentary procedures in the José Granda Emblematic Educational Institution. Which had as a problem the incorrect management of documents, which generated a great loss of both human and monetary resources and time resources. The initial objective of this work is to determine the increase of a web system in the control of documentary procedures in the José Granda Emblematic Educational Institution. The type of research was applied, since the implementation of a computer solution was carried out, which was the web system, which generated optimal results. Regarding the methodology for the development of the system, the OOHDM methodology was implemented, since this methodology is agile and easy to implement, it allows the development of the software to be managed in an orderly manner, organizing each of the steps for its creation and development, and because it was adaptable, it generated correct results in the implementation of this research, the development of the system was done through the PHP web language, which was the most appropriate since it has the necessary knowledge to use that language, and regarding the base The MySQL database was implemented, as it is a robust, flexible database that was very well adapted to the needs of the system.

3 indicators were defined, the first indicator was the document service level; the second, the percentage of documents located and the third, the level of recidivism. For all the indicators, a population of 600 documents was defined with a sample of 234 documents, which were grouped into 20, since they are the business days of the month of the evaluation. The analysis was carried out before and after the system, resulting in the pre-test of the service level indicator, 52.7%; for the second, percentage of documents located, 58.45% and for the third indicator, level of recidivism, 42.7%; and as a post test for the first indicator 89.4%, for the second 89.1% and for the third 10.6%, where for the first two there was an increase and for the last one a decrease. In such a way that the results obtained reflected that the alternative hypotheses were accepted, which were a web system increases the level of document service in the control of documentary processing in the José Granda Emblematic Educational Institution, a web system increases the percentage of

documents located in the control of documentary procedures in the José Granda Emblematic Educational Institution and a web system decreases the level of recidivism in the control of documentary procedures in the José Granda Emblematic Educational Institution.

The use of the indicators used in the current investigation is recommended, since they allow measuring points of great importance in the process of documentary processing. Thanks to the development of this research, it was possible to verify that the most appropriate solution for the problem of the document control process was a web system, since it allowed the automation of the process and generated order, speed, and security in the handling of documents. In this way, improving the process itself, which was evaluated through the indicators, therefore, the research carried out in the company was of great benefit to it.

Keywords: documentary procedure, files, documents, request, web system.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORE VALENCIA RUBEN ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SISTEMA WEB PARA EL CONTROL DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA JOSÉ GRANDA", cuyo autor es FLORES OYARCE ALDO IVAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORE VALENCIA RUBEN ALEXANDER DNI: 02897931 ORCID 0000-0002-7496-3702	Firmado digitalmente por: RMOREV el 15-12-2020 04:27:46

Código documento Trilce: TRI - 0082788