

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e
Informática



TESIS

Plataforma web para la mejora de la gestión documental en la Universidad
Tecnológica de los Andes, Abancay – 2023

Presentados por:

Br. CARRIÓN ROJAS, Bladimir
Br. GÓMEZ MUJE, Gabriel Jhannor

Para optar el título profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Abancay – Apurímac – Perú
2024

Tesis

“Plataforma web para la mejora de la gestión documental en la Universidad
Tecnológica de los Andes, Abancay – 2023”

Línea de Investigación

Informática, sociedad y gestión de conocimiento

Asesores

Mg. Eduardo Chávez Vásquez
Dr. Adolfo Rafael Baptista Velásquez



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

PLATAFORMA WEB PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES, ABANCAY – 2023

Presentado por los bachilleres **BLADIMIR CARRIÓN ROJAS** y **GABRIEL JHANNOR GÓMEZ MUJE**, para optar el título profesional de: **INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA.**

Sustentado y aprobado el 25 de abril del 2024, ante los jurados evaluadores:

Presidente : Mg. Edison Chiclla Carrasco
Primer Miembro : Mg. Luis Enrique Zegarra Ramírez
Segundo Miembro : Mg. Nilton Maruri Malpartida
Asesores : Mg. Eduardo Chávez Vásquez
: Dr. Adolfo Rafael Baptista Velásquez

PÁGINA DE REPORTE DE SIMILITUD

“Plataforma web para la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay – 2023”

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.utea.edu.pe

Internet Source

9%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Internet Source

2%

3

hdl.handle.net

Internet Source

2%

4

repositorio.upt.edu.pe

Internet Source

1%

5

repositorio.unsch.edu.pe

Internet Source

1%

6

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Internet Source

1%

7

repositorio.usanpedro.edu.pe

Internet Source

<1%

8

repositorio.otelesup.edu.pe

Internet Source

<1%

9

repositorio.unan.edu.ni

Internet Source

<1%

DEDICATORIA

Al altísimo Dios por haberme permitido culminar exitosamente mi estudio de tesis y por guiarme siempre mi camino.

A mis queridos padres, hermanos y mis seres queridos por el apoyo constante en mi formación profesional, dedico con mucho amor y cariño para ellos. Que me han apoyado y motivado para culminar mis estudios superiores.

A la UTEA, EPISel, docentes, compañeros de la universidad y amigos(as) que el presente estudio sirva para los futuros investigadores como antecedente de estudio.

Br. Bladimir Carrión Rojas

A mi padre desde el cielo, por sus consejos y determinación, que fueron parte importante para lograr concluir mi carrera profesional, A mi mamá, por haberme acompañado a lo largo de mi camino como estudiante, brindándome su constante apoyo y amor incondicional en cada paso que doy en mi vida, A mi hermano por sus consejos, para tomar las mejores decisiones y así lograr mis metas y concluir mis objetivos.

A mis docentes, por el tiempo y apoyo impartido durante mi camino profesional en la carrera universitaria.

A mis amigos y demás seres queridos que, por el más mínimo apoyo, forman parte de este logro que estoy concretando.

Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje

AGRADECIMIENTO

Agradecido a Dios, por haberme dado la vida asimismo conocer este mundo maravilloso y poder concluir mis estudios y mi tesis.

Agradecido a mis padres por la motivación y apoyo incondicional que siempre me dieron la oportunidad para lograr mis objetivos.

Agradecido a mis asesores de tesis, docentes y compañeros de la universidad, por los momentos inolvidables que compartí en mi formación profesional, durante más de cinco años, especialmente a mi compañero Gabriel por ser mi amigo especial en el desarrollo de la presente investigación.

Br. Bladimir Carrión Rojas

Primero agradecer a Dios, quien me guía y cuida día a día, dándome fuerza, salud y sabiduría y así lograr culminar mis metas en la vida.

Agradecer también a mí querida madre y mi hermano quienes apoyan mí día a día, en cada dificultad como también celebrando mis triunfos, a mi querida abuela que estuvo ahí dando me consejos y guiándome en el camino de mi vida.

Agradecer igualmente a los docentes y compañeros, en la escuela profesional, por haber compartido momentos inolvidables, a lo largo de estos 5 años de estudio, estarán en mi corazón y en mis memorias.

Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
POSPORTADA	ii
PÁGINAS PRELIMINARES	
PÁGINA DE JURADOS.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ACRÓNIMOS	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRAC	xix
INTRODUCCIÓN	xx

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Formulación de problemas.....	3
1.2.1.1 Problema general.....	3
1.2.1.2 Problemas específicos	3
1.3 Justificación de la investigación	4
1.3.1 Justificación social.....	4
1.3.2 Justificación teórica	4
1.3.3 Justificación metodológica	4
1.3.4 Justificación práctica	5
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
1.5 Delimitación de la investigación	6

1.5.1 Espacial.....	6
1.5.2 Temporal.....	6
1.5.3 Social.....	6
1.5.4 Conceptual.....	7
1.6 Viabilidad de la investigación.....	7
1.6.1 Económica.....	7
1.6.2 Social.....	7
1.6.3 Técnica.....	8
1.7 Limitaciones.....	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1 A nivel internacional.....	9
2.1.2 A nivel nacional.....	11
2.1.3 A nivel regional y local.....	14
2.2 Bases teóricas.....	15
2.2.1. Plataforma web.....	15
2.2.1.1 Importancia de plataformas web.....	15
2.2.1.2 Tipos de plataformas web.....	16
2.2.1.3 Ventajas de la plataforma web.....	16
2.2.1.4 Arquitectura de la plataforma web.....	17
2.2.1.5 Base de datos.....	18
2.2.1.6 Metodología XP.....	18
2.2.1.7 Dimension de la plataforma web.....	20
2.2.2 Gestión documental.....	21
2.2.2.1. Ventajas de gestión documental.....	21
2.2.2.2. Gestión de información.....	22

2.2.2.3. Trámite documentario	22
2.2.2.4. Dimensiones de gestión documental	23
2.3. Marco conceptual	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis	27
3.1.1 Hipótesis general	27
3.1.2 Hipótesis específicas	27
3.2. Método	28
3.3. Tipo de investigación	28
3.4. Nivel o alcance de investigación	29
3.5. Diseño de investigación	29
3.6. Operacionalización de variables	29
3.7. Población, muestra y muestreo	32
3.7.1 Población	32
3.7.2 Muestra	32
3.7.3 Muestreo	34
3.8 Técnicas e instrumentos	35
3.8.1 Técnica	35
3.8.2 Instrumento	35
3.9 Consideraciones éticas	36
3.10 Procesamiento estadístico	36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados	38
4.2. Discusión de resultados	45
4.3. Prueba de hipótesis	47
CONCLUSIONES	111

RECOMENDACIONES	114
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	115
Recursos.....	115
Cronograma de actividades	116
Presupuesto y financiamiento	117
Presupuesto.....	117
Financiamiento	117
BIBLIOGRAFÍA	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Total población del estudio.....	32
Tabla 2 Nivel de confianza.....	33
Tabla 3 Tamaño de la muestra	34
Tabla 4 Grado de percepción de la plataforma web	38
Tabla 5 Grado de percepción de producción documental	39
Tabla 6 Grado percepción de recepción documental	40
Tabla 7 Grado de percepción de trámite documental.....	41
Tabla 8 Grado de percepción de distribución documental.....	42
Tabla 9 Grado de percepción de organización documental.....	43
Tabla 10 Grado de percepción de gestión documental	44
Tabla 11 Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov	47
Tabla 12 Plataforma web y la mejora de la gestión documental.....	48
Tabla 13 Plataforma web y su incidencia en la producción documental	49
Tabla 14 Plataforma web y su incidencia de la recepción documental	50
Tabla 15 Plataforma web y su incidencia en el trámite documental	51
Tabla 16 Plataforma web y su incidencia en la distribución documental	52
Tabla 17 Plataforma web y su incidencia en la organización documental	53
Tabla 18 Historia de usuario: Acceso a la plataforma web.....	54
Tabla 19 Historia de usuario: Registro de áreas	55
Tabla 20 Historia de usuario: Registro de tramitantes.....	56
Tabla 21 Historia de usuario: Registro de usuarios	57
Tabla 22 Historia de usuario: Registro de trámites.....	58
Tabla 23 Historia de usuario: Registro de documentos	59
Tabla 24 Historia de usuario: Registro de tipo de documentos	60

Tabla 25	Historia de usuario: Registro categoría asunto	61
Tabla 26	Historia de usuario: Generar seguimiento	62
Tabla 27	Historia de usuario: Rastrear el trámite	63
Tabla 28	Historia de usuario: Consultar al chatbot.....	64
Tabla 29	Historia de usuario: Generar reporte de trámites.....	65
Tabla 30	Historia de usuario: Generar ticket con QR	66
Tabla 31	Historia de usuario: Generar notificación al correo electrónico	67
Tabla 32	Historia de usuario: Generar ficha de seguimiento	68
Tabla 33	Resumen de las historias de usuario.....	72
Tabla 34	Requerimientos funcionales	73
Tabla 35	Requerimientos no funcionales	74
Tabla 36	Tarjeta CRC: Acceso a la plataforma web.....	75
Tabla 37	Tarjeta CRC: Áreas	76
Tabla 38	Tarjeta CRC: Tramitantes	76
Tabla 39	Tarjeta CRC: Usuarios	76
Tabla 40	Tarjeta CRC: Trámites	77
Tabla 41	Tarjeta CRC: Documentos	78
Tabla 42	Tarjeta CRC: Tipo documentos	78
Tabla 43	Tarjeta CRC: Categoría asunto	78
Tabla 44	Tarjeta CRC: Seguimiento	79
Tabla 45	Tarjeta CRC: Ver trámite	79
Tabla 46	Tarjeta CRC: Chatbot.....	80
Tabla 47	Tarjeta CRC: Reportes.....	80
Tabla 48	Tarjeta CRC: Ticket QR	81
Tabla 49	Tarjeta CRC: Notificación al correo electrónico	81

Tabla 50 Tarjeta CRC: Ficha de seguimiento.....	81
Tabla 51 Herramientas y tecnologías utilizadas	85
Tabla 52 Caso de prueba: Acceso a la plataforma web	100
Tabla 53 Caso de prueba: Registro de áreas.....	101
Tabla 54 Caso de prueba: Registro de tramitantes	102
Tabla 55 Caso de prueba: Registro de usuarios	102
Tabla 56 Caso de prueba: Registro de trámites	103
Tabla 57 Caso de prueba: Registro de documentos	104
Tabla 58 Caso de prueba: Registro de tipo de documentos.....	105
Tabla 59 Caso de prueba: Registro de categoría asunto	105
Tabla 60 Caso de prueba: Generar seguimiento.....	106
Tabla 61 Caso de prueba: Rastrear el trámite.....	107
Tabla 62 Caso de prueba: Consultar chatbot	108
Tabla 63 Caso de prueba: Generar reportes.....	108
Tabla 64 Caso de prueba: Generar ticket con QR	109
Tabla 65 Caso de prueba: Consultar ficha de seguimiento	110
Tabla 66 Cronograma de actividades	116
Tabla 67 Presupuesto de la investigación.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Arquitectura de software ADO.NET.....	17
Figura 2	Fases de la metodología XP.....	19
Figura 3	Unidades de análisis de datos de la investigación.....	34
Figura 4	Percepción porcentual de la plataforma web.....	38
Figura 5	Percepción porcentual de producción documental.....	39
Figura 6	Percepción porcentual de recepción documental.....	40
Figura 7	Percepción porcentual de trámite documental.....	41
Figura 8	Percepción porcentual de distribución documental.....	42
Figura 9	Percepción porcentual de organización documental.....	43
Figura 10	Percepción porcentual de la gestión documental.....	44
Figura 11	Caso de uso: Iniciar sesión.....	54
Figura 12	Caso de uso: Registrar las áreas.....	55
Figura 13	Caso de uso: Registrar los tramitantes.....	56
Figura 14	Caso de uso: Registrar los usuarios.....	57
Figura 15	Caso de uso: Registrar trámite.....	58
Figura 16	Caso de uso: Registrar los documentos.....	59
Figura 17	Caso de uso: Registrar tipo de documentos.....	60
Figura 18	Caso de uso: Registrar categoría asunto trámite.....	61
Figura 19	Caso de uso: Generar seguimiento de trámite.....	62
Figura 20	Caso de uso: Rastrear trámite.....	63
Figura 21	Caso de uso: Consultar al chatbot.....	64
Figura 22	Caso de uso: Generar los reportes.....	65
Figura 23	Caso de uso: Generar código QR.....	66
Figura 24	Caso de uso: Notificar al correo electrónico.....	67

Figura 25	Caso de uso: Generar ficha de seguimiento	68
Figura 26	Diagrama de flujo: Actividades del super administrador	69
Figura 27	Diagrama de flujo: Actividades del administrador.....	70
Figura 28	Diagrama de flujo: Actividades del tramitante	71
Figura 29	Diagrama de modelo físico de la base de datos.....	83
Figura 30	Diagrama de modelo lógico de la base de datos.....	84
Figura 31	Página inicio de sesión	87
Figura 32	Restablecer la contraseña	87
Figura 33	Menú principal de la plataforma web.....	88
Figura 34	Registro de documentos en la plataforma web	88
Figura 35	Registro de trámite de documento	89
Figura 36	Ventana de vista adjuntar documento	89
Figura 37	Ventana actualizar trámite del documento	90
Figura 38	Registro de trámites de documentos.....	90
Figura 39	Registro de usuarios en la plataforma web	91
Figura 40	Registro de tramitantes en la plataforma web	91
Figura 41	Registro de áreas en la plataforma web.....	92
Figura 42	Registro tipo de documento en la plataforma web.....	92
Figura 43	Registro categoría de trámite	93
Figura 44	Registro de nuevo asunto de trámite.....	93
Figura 45	Registro del trámite en la plataforma web	94
Figura 46	Menú principal de seguimiento en la plataforma web	95
Figura 47	Notificación de documento atendido	95
Figura 48	Notificación de documento observado	96
Figura 49	Ventana de seguimiento de trámites	96

Figura 50	Reporte de seguimiento de documentos	97
Figura 51	Reporte de seguimiento con QR	97
Figura 52	Ventana de exportar en excel y reportes	98
Figura 53	Reporte general por filial	98
Figura 54	Reporte general por estado de atención	99
Figura 55	Menú de ayuda de los desarrolladores	99

ACRÓNIMOS

XP	: Extreme Programming (La programación extrema).
SCRUM	: La metodología ágil para el desarrollo de software
SQL	: Software para diseño de base de datos.
CSS	: Cascading Style Sheets (Hojas de estilo en cascada).
HTML	: Hyper Text Markup Language (Lenguaje de marcado de hipertexto).
USB	: Universal Serial Bus (Autobús serie universal).
QR	: Quik Response (Respuesta rápida).
GP	: Gobierno peruano.
BD	: Base de datos.
GD	: Gestión documental.
BNP	: Biblioteca Nacional del Perú.
IA	: Inteligencia artificial.
URL	: Localizador uniforme de recursos.
QUIS	: Método de encuesta de satisfacción del usuario.
HTTP	: Protocolo de transferencia de hipertexto.
HTML	: Lenguaje de marcas de hipertexto.
.NET	: Framework de Microsoft (Plataforma de desarrolladores de aplicación).
CHATBOT	: Software basado en inteligencia artificial de chat y voz.
ENACOM	: Ente Nacional de Comunicaciones.
CIVICUS	: La alianza mundial para la participación ciudadana.
UTEA	: Universidad Tecnología de los Andes.
EPISEI	: Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la incidencia de la plataforma web en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Metodológicamente se caracteriza en una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada tecnológica con nivel explicativo, diseño no experimental de corte transeccional, así mismo el producto fue desarrollado con la metodología XP, con lenguaje de programación ASP.net y SQL Server para la creación y gestión de la base de datos, además aplicando la arquitectura ADO.net en el desarrollo de la plataforma web. La población estuvo constituida por 4,925 usuarios, la muestra fue conformado por 356 unidades muestrales, logrado por el método probabilístico. Logrando como resultados, donde el 80,90% de los docentes, administrativos y estudiantes manifestaron estar conformes con la plataforma web a ser implantada y que permitirá mejorar sustancialmente los procesos y eliminar cuellos de botella de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes. Concluyendo que, si hay incidencia significativa de la plataforma web para la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay – 2023, en merito a la prueba no paramétrica de Wilcoxon, donde p -valor de alfa es 0,000 siendo inferior al nivel de significancia 0,05.

Palabras clave: Plataforma web, gestión documental, metodología XP, QUIS.

ABSTRAC

The objective of the study was to establish the impact of the web platform in improving document management at the Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Methodologically it is characterized by a quantitative approach research, technological applied type with explanatory level, non-experimental design of transectional cut, likewise the product was developed with the XP methodology, with ASP.net programming language and SQL Server for the creation and management of the database, also applying the ADO.net architecture in the development of the web platform. The population was made up of 4,925 users, the sample was made up of 356 sampling units, achieved by the probabilistic method. Achieving results, where 80.90% of teachers, administrators and students stated that they were satisfied with the web platform to be implemented and that will substantially improve processes and eliminate bottlenecks in document management at the Technological University of the Andes. Concluding that, if there is a significant impact of the web platform for the improvement of document management at the Technological University of the Andes of Abancay - 2023, due to the non-parametric Wilcoxon test, where p-value of alpha is 0.000, being lower at the 0.05 level of significance.

Key words: Web platform, document management, XP methodology, QUIS.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la tecnología y los sistemas de información han creado nuevos cambios en la digitalización creando los sistemas automatizados para realizar tareas complejas de manera eficaz mediante un ordenador o móvil.

Según la página software Informático (2020), la plataforma web es un sitio online que tiene como objetivo mostrar toda la información a los usuarios que visitan a diario, así mismo ofrece un mejor control y capacidad de gestionar u organizar el negocio de la organización, donde esta herramienta es fundamental e impulsa a un mejor proceso de administración de la información para la toma de decisiones de la gestión documental en la organización.

Por tal motivo el presente estudio de investigación tiene como objetivo establecer la incidencia de la plataforma web para la mejora de la gestión documental en la universidad, donde este producto permitió agilizar y mejorar de manera significativa los procesos administrativos de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes (UTEA) de Abancay.

Mediante el uso de la plataforma web en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, contará con una nueva herramienta esencial de gestión documental para un mejor servicio a la comunidad universitaria en cuanto a los tramites externos e internos. A continuación, se ha dividido en cuatro capítulos los cuales se detallan:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

En este capítulo se conoce la realidad problemática de la investigación teniendo como problema general y problemas específicos, donde también se tiene la justificación del estudio, los objetivos, delimitaciones, viabilidades y limitaciones de los investigadores en el presente estudio.

CAPÍTULO II: Marco teórico

Este capítulo consta de los antecedentes internacionales, nacionales y locales, los cuales permitieron guiar en el desarrollo de la investigación. Las bases teóricas permitieron una mejor comprensión teórica de los conceptos de las variables, dimensiones e indicadores, así mismo el marco conceptual son conceptos breves para un mejor entendimiento acerca de los términos desconocidos.

CAPÍTULO III: Metodología de investigación

Consta de hipótesis general y específica del estudio, así como método, tipo, nivel, diseño y enfoque del estudio como también la matriz de operacionalización de variables, conformada por población muestra y muestreo. Al final se describe las técnicas e instrumentos empleados para la recopilación de los datos y procedimientos estadísticos con las consideraciones éticas.

CAPÍTULO IV: Resultados y discusiones

Se muestra los resultados de las dos variables dependiente e independiente aplicados con la estadística descriptiva para la obtención de los resultados y para la contrastación de las hipótesis con aplicando la estadística inferencial, luego viene las discusiones y recomendaciones del estudio. Al final se encuentran las conclusiones, anexos y manual de usuario con las capturas de pantalla de la plataforma web de gestión documental.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática

En la actualidad las universidades de Latinoamérica y sobre todo del Perú deben preocuparse por organizar y mejorar los procesos documentales en su entorno laboral, como recursos fundamentales de información para actualizar los procesos de administración, donde la mayoría de los archivos universitarios se encuentran bajo la misma problemática que se observa en toda entidad pública y/o privada, toda vez que sus archivos documentales se encuentran almacenados de forma tradicional y física, encontrándose dispersos y mal acondicionados por falta de políticas de cultura organizacional y falta de herramientas informáticas (Font, 2013).

Para las instituciones, la gestión documental es de vital significancia, toda vez que permite controlar los procesos documentales desde un inicio hasta finalización del trámite. Cabe destacar que el internet es una red fundamental para la transmisión de los datos durante el proceso de desarrollo de la gestión documental.

Bayona y Meneses (2021), señalan que las organizaciones al no contar con una plataforma web y/o digital de gestión documental, implica menor aprovechamiento de los recursos que se tiene en la organización, generando

malas prácticas e inadecuada optimización de los procesos de trámite, tiempos prolongados de forma excesiva, donde la gestión deficiente lleva a la pérdida de información y dificultad en la recuperación de los datos del documenttos.

Hoy en día, la plataforma digital de gestión documental son una herramienta esencial para reducir costos en cero papeles en las instituciones, permitiendo cambios radicales en los procesos operacionales que se desarrollan en la organización, facilitando el rápido acceso, almacenamiento y transferencia de los datos que contienen los documentos institucionales (Gobierno Peruano [GP], 2023).

En esa línea, en la que se realizó una entrevista al docente Tapia (2019), quién manifestó que la Universidad Tecnológica de los Andes (UTEA) es una universidad asociativa y sin fines de lucro, para poder brindar los servicios académicos de calidad y formar profesionales competitivos que deben preocuparse por fortalecer los procesos de la gestión administrativa y calidad educativa así garantizar la adecuada gestión de datos para la toma de decisiones por parte de los estudiantes, docentes, administrativos y autoridades universitarias.

El estudio fue de prioridad, en vista que se observó que la UTEA no cuenta con una plataforma web que permita fortalecer la gestión documental, donde facilite mejorar la gestión de los procesos operacionales y administrativos que se llegan a desarrollar en la institución universitaria de manera efectiva y eficiente, brindando información oportuna en atención, recepción y seguimiento de los trámites permitiendo fácil acceso de consulta a la información por parte de los estudiantes, docentes, y administrativos de la entidad universitaria.

Es necesario contar con una herramienta digital que permita mejorar los procesos de gestión documental en la UTEA, donde permita reducir los cuellos de botella existentes en todos los trámites que se realizan en la universidad, como también en las diferentes dependencias de la institución, así poder optimizar los procesos de la gestión documental y administrativa.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Formulación de problemas

1.2.1.1 Problema general

¿De qué manera la plataforma web incidirá en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023?

1.2.1.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la plataforma web incidirá en la mejora de la producción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023?
- ¿De qué manera la plataforma web incidirá en la mejora de la recepción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023?
- ¿En qué medida la plataforma web incidirá en la mejora del trámite documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023?
- ¿Cómo la plataforma web incidirá en la mejora de la distribución documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023?

- ¿Cómo la plataforma web incidirá en la mejora de la organización documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación social

Se justifica socialmente, porque la población estudiantil de la universidad y todas las personas fuera de ella son los beneficiados con la plataforma web, ya con esta herramienta facilitó acceder de una manera fácil y sencilla desde cualquier lugar geográfico a través del internet, donde el escenario que permitió el buen manejo de la información cumpliendo con los procedimientos de gestión de documentos en la institución universitaria.

1.3.2 Justificación teórica

Se justifica de manera teórica porque partió el estudio desde un contexto problemático en la universidad, que no cuenta con una plataforma web que permita administrar sus procesos de la gestión documental en tiempo real, observando que se efectúa de manera desorganizada, manual y poca efectiva. Es necesario contar con una herramienta de mejora de la gestión documental que permita resolver los problemas y las dificultades en los procesos de gestión documental para la toma de decisiones de las autoridades nombradas, ya que esto permitió una mejora en calidad de la información.

1.3.3 Justificación metodológica

Se demuestra metodológicamente, porque se aplicó el método hipotético - deductivo, la misma que permitió el manejo de la información de lo general a lo más específico, que consiste en un procedimiento que intenta

brindar respuesta a los diferentes problemas con técnicas y métodos en la validación del estudio, que corresponde al enfoque cuantitativo con procesos de estructura lógica para la toma de decisiones.

1.3.4 Justificación práctica

Se justifica principalmente porque fueron aplicados con la metodología extrema XP para el desarrollo de software, la cual emplea un proceso ágil y rápido. Esta técnica fue utilizada para el desarrollo efectivo de la plataforma web, lo que resultó en una mayor eficacia y fiabilidad.

Esto permite un mayor conocimiento de los posibles factores que faltan en los procesos documentales en la UTEA, ya que la plataforma web permite mecanismos significativos que contribuyen a una mejora en la gestión documental.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Establecer la incidencia de la plataforma web en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la incidencia de la plataforma web en la mejora de la producción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.
- Determinar la incidencia de la plataforma web en la mejora de la recepción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

- Determinar la incidencia de la plataforma web en la mejora del trámite documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.
- Identificar la incidencia de la plataforma web en la mejora de la distribución documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.
- Evaluar la incidencia de la plataforma web en la mejora de la organización documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Espacial

El estudio se desarrolló en las unidades administrativas de mesa de partes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay ubicado en Av. Perú N.º 700.

1.5.2 Temporal

El desarrollo de la investigación inició en mayo del 2023 y culminó en marzo del 2024.

1.5.3 Social

El grupo social que representó fueron todos los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

1.5.4 Conceptual

Se fundamenta en los principios teóricos y conceptuales de los fenómenos bajo investigación, partiendo de la variable plataforma web y de la gestión documental y producto del estudio poder ampliar los conocimientos de las teorías existentes de ambos fenómenos, además de ser parte sustancial para futuros estudios.

1.6 Viabilidad de la investigación

1.6.1 Económica

El estudio fue autofinanciado económicamente por los investigadores, Dado que se tuvo los recursos financieros necesarios para cubrir los costos, tales como: fotocopias, impresiones, escaneos, anillados y otros gastos en transporte y alimentación.

1.6.2 Social

Fue factible socialmente, donde el desarrollo de la plataforma web y su implantación permitirá beneficiar a toda la comunidad universitaria de la entidad educativa de influencia, permitiendo mejorar, solucionar la producción documental, recepción documental, trámite documental, distribución documental y organización documental así mejorando la eficacia y eficiencia de los procedimientos operativos en la gestión documental de la Universidad Tecnológica de los Andes. Ya que cada usuario puede realizar el seguimiento del respectivo del trámite y tener el mejor control en cuanto al proceso de la gestión documental, obteniendo en un tiempo adecuado la petición del trámite, así reduciendo la demora excesiva de los trámites y las largas colas de los estudiantes que esperan en la ventanilla de mesa de partes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

1.6.3 Técnica

El estudio tuvo como viabilidad brindar una mejora significativa de la operatividad y práctica de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, para facilitar el tratamiento y el servicio de la documentación en un periodo de tiempo eficiente que la administración universitaria considere oportuno, facilitando la accesibilidad para el área donde se desarrolló la investigación.

1.7 Limitaciones

En el desarrollo del estudio se tuvo como consecuencia las siguientes limitaciones para el desarrollo del estudio:

- En el repositorio institucional de la UTEA no existe muchos estudios relativo al tema de investigación.
- Pocas investigaciones a nivel local y regional sobre la plataforma web de gestión documental.
- Dificultad en recolección de información de las encuestas.
- Poco predisposición e interés de los estudiantes, docentes y trabajadores administrativos sobre la plataforma web.
- Autofinanciada por los autores, ya que los presentes investigadores se solventan independientemente los recursos económicos y materiales de desarrollo de la investigación.
- La Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática no cuenta con servidor para los investigadores y desarrolladores web.
- La UTEA no cuenta con un servidor para Windows.net, ya solo cuenta para Linux, por lo cual se demoró en subir URL al internet teniendo que configurar servidor Somee.com.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

Según Baque (2022), en su estudio de pregrado “Desarrollo de una aplicación web para la gestión documental del proceso de importación en la Empresa Sarcofruit S.A.”, Universidad de Guayaquil – Ecuador, teniendo por objetivo desarrollar un aplicativo web para el control y seguimiento del proceso de gestión documental, basada en la metodología de investigación descriptiva con enfoque cualitativo, donde aplicó la metodología Iconix para la creación del software. Como resultado mejoró el 99% el control y monitoreo de los expedientes. Concluyendo que, la administración de los documentos mediante el uso del aplicativo digital optimizó los procesos documentales que se efectúa en el departamento de la compañía de frutas.

Polanco (2022), en la investigación titulada “Desarrollo de aplicación web para la gestión documental y contractual de la Fundación Gimnasio Moderno del Cauca”, Universidad Autónoma del Cauca, Popayán – Colombia. Cuyo objetivo fue desarrollar aplicativo web para gestión documental para optimizar la eficacia, seguridad y portabilidad del proceso administrativo de la fundación. En donde se aplicó la metodología SCRUM para la implementación

del software, obteniendo como resultado del aplicativo web que permitió disminuir el tiempo en los procesos documentales en un 90% en la organización, facilitando el almacenamiento y seguridad de la información. Llegando a la conclusión que, el aplicativo web permitió a la empresa disminuir los costos y optimizar el tiempo de contribución de transformación digital en las gestiones documentales.

En consideración a Corrales y Valerio (2021), en su tesis de grado titulada “Implementación de una plataforma digital de gestión documental basada en normas nacionales e internacionales para la normalización del ciclo de vida de los documentos en las instancias administrativas de Rectoría Adjunta de la Universidad Nacional Costa Rica”. Teniendo como objetivo implementar una plataforma digital para gestiones documentales basada en las normas internacionales y nacionales para el tiempo de vida de los documentos en la institución. Se aplicó la metodología Dirks y Scrum para el desarrollo de la plataforma. Los resultados con la plataforma digital permitieron el comportamiento del sistema sometido a varias peticiones simultáneamente usando tres pruebas. La primera logró 4.66 segundos de tiempo de respuesta, la segunda 9.293 segundos y la tercera obtuvo 15.97 segundos en tiempo de respuesta con aproximadamente 19.96 milisegundos por petición. Concluyendo que, el uso de la metodología Dirks permitió implementar el aplicativo de gestión documental que optimizó los procesos documentales en la organización.

Por su parte Ripoll (2018), en la investigación “desarrollo de una plataforma web para la custodia documental”, Universidad Politécnica de Valencia - España. Cuyo objetivo fue desarrollar aplicativo web para servicio

de custodia y resguardo documental en la compañía de Servicios Documentales Avanzados (SDA). En el estudio se empleó la metodología incremental con modelo lineal para la elaboración del software. Teniendo como resultado alcanzado 80% de satisfacción al equipo de desarrollo después de la implementación en la empresa. En conclusión, la plataforma web fue un éxito que alcanzó los objetivos establecidos que permitieron optimizar los procesos de gestión integral de servicios de la custodia documental.

En la investigación de Alarcon (2017), titulada “sistema web de gestión y seguimiento de trámites para la otorgación de títulos y diplomas académicos caso: división de sistemas de información y estadística de la Universidad Mayor de San Andrés”, La Paz - Bolivia. Teniendo como objetivo implementar sistema web para gestionar y proporcionar seguimiento a trámites en el departamento universitario, en donde se utilizó la metodología SCRUM para el proceso de desarrollo del software, obteniendo los siguientes resultados, en donde el sistema web sistematizó 95% de usabilidad, 92% de funcionalidad, 95% de confiabilidad y 94% de eficiencia teniendo como resultado final de 94% de calidad. Llegando a la conclusión que, el sistema web mejoró en la emisión de títulos y diplomas académicos mediante la impresión por lotes ya agrupados de los dos departamentos de la universidad.

2.1.2 A nivel nacional

De acuerdo a Chura (2022), en su tesis titulada “Sistema Web basado con código QR para la gestión documental en el Departamento de Seguridad del COGAE, 2022”, Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Cuyo objetivo fue determinar la influencia del sistema efectuado con el QR en la gestión documental en el departamento de seguridad del Comando General de Apoyo

del Ejército (COGAE). Basado en la metodología SCRUM para el desarrollo del software. El estudio se fijó a un diseño preexperimental de tipo aplicado, siguiendo un enfoque cuantitativo. Como resultado el sistema web permitió incrementar en 4.78% la localización de documentos y 4.73% en la entrega de notificaciones. En conclusión, el sistema optimizó los índices de localización y notificaciones al usuario, donde redujo el tiempo en los procesos y tareas administrativas en la gestión documental del departamento de seguridad.

Según Portillo (2021), en su estudio de grado "implementación de la Plataforma Digital de Gestión Documental - Cero Papel, para optimizar el Proceso de Trámite Documentario en el Hospital Santa Rosa, en la ciudad de Lima en el año 2021", Universidad Tecnológica del Perú. Teniendo como objetivo precisar en qué manera la implementación de la plataforma virtual de cero papeles optimiza los procesos del trámite documentario en el Hospital Santa Rosa. El estudio fue basado en la metodología aplicada con enfoque cuantitativo, ya que se aplicó las técnicas de PMBok. Como resultado la plataforma digital permitió optimizar generando 1148 documentos de forma automatizada, teniendo 33% facturas, 29% solicitudes, 19% expedientes y 16% de presupuestos. Llegando a la conclusión que, la plataforma digital mejoró la ubicación y tiempo de respuesta de los documentos en el hospital, ya que también permitió reducir los costos en papel y recursos económicos.

Asenjo (2020), en la investigación "sistema web para el mejoramiento de la gestión documental en SERPAR, 2020", Universidad César Vallejo - Lima. Cual objetivo fue implementar un sistema digital que optimice la gestión de documentos en el servicio de parques de Lima (SERPAR). El estudio fue tipo aplicada de nivel descriptivo. Quien empleó la metodología XP y RUP.

Quien obtuvo los siguientes resultados del sistema web, donde optimizó el tiempo de registro en 78% de reducción de tiempo. Donde también mejoró el tiempo de búsqueda de documentos en 15 segundos aproximadamente 82% de reducción de tiempo y seguimiento de los documentos. En conclusión, el sistema web optimizó los tiempos de ubicación del documento, acortando los tiempos en la búsqueda donde facilitó una información actualizada, de igual forma mejoró el control y seguimiento de la información.

Considerando al estudio de Gomez (2018), titulado “implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa corporación JUJEDU E.I.R.L. – Talara; 2017”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Áncash – Perú. Cuyo objetivo fue implementación de un sistema en la empresa, utilizando una plataforma web. Fue basado en la metodología RUP para el desarrollo del software. El tipo de investigación fue cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo. Como resultado se obtuvo el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 90% que indicaron que no están contentos con la cantidad de tiempo que toma la búsqueda de documento sin el sistema web, mientras que el 10% si están de acuerdo con el tiempo de respuesta manual. También permitió acelerar los procesos documentales en 75% así indicaron los trabajadores. En conclusión, el sistema integral permitió agilizar y automatizar los procesos de gestión documental, que permitió resolver la problemática que existía en la empresa JUJEDU E.I.R.L.

Por su parte Miranda y Blaz (2017), desarrollaron el estudio titulado “sistema informático basado en plataforma web para mejorar el proceso de gestión documental en una facultad de la universidad nacional de Ucayali”,

Perú. Teniendo como objetivo determinar el impacto de un sistema informático basado en plataforma web en la mejora del proceso de gestión documental en la facultad de la UNU. El estudio fue tipo aplicada de diseño no experimental nivel descriptivo, el cual se basó en metodología RUP, ya que esto permitió el desarrollo del software. Como resultado se tuvo que el sistema web brindó mucha facilidad en el registro, búsqueda y seguridad de la información, teniendo el 91.67% de aprobación. En conclusión, el sistema web logró la independencia de las facultades de ingeniería civil y sistemas lo cual facilitó en el procesamiento, seguimiento y supervisión de información en la universidad.

2.1.3 A nivel regional y local

Partiendo del estudio de Quispe (2018), “desarrollo de un sistema web para mejorar el proceso de trámite documentario administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas”, Apurímac - Perú. Cuyo objetivo fue desarrollar un sistema web para optimizar los procesos de trámite documentario. Fue basado en la metodología (XP) para desarrollo de software. Como resultado que obtuvo en el tiempo fue 98% en registro y 97% en búsqueda y seguimiento. Llegando a la conclusión, donde el sistema SISTRADAH facilitó la mejora en el tiempo de seguimiento de trámites en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas donde permitió un eficiente uso en atención al usuario interno y externo.

Según Fernandez (2016), en la investigación “sistema integrado para el seguimiento de trámite documentario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”, Perú. Teniendo como objetivo determinar si un sistema integrado mejora los seguimientos de trámite documental en la UNAMBA. El estudio fue tipo aplicada de diseño cuasiexperimental, nivel

descriptivo. Para el desarrollo de software se empleó la metodología RUP. Los resultados con la aplicación mejoraron al 100% de un mejor tiempo de respuesta, donde obtuvo el 75% de los usuarios manifestaron que el sistema tiene una rapidez en atención al usuario. Teniendo las calificaciones de 25% muy bueno, 50% bueno, 25 regular, 0% deficiente que tuvo la evaluación del sistema. En conclusión, el desarrollo del sistema SISTRADOc permitió mejorar en el seguimiento de trámite documentario en la universidad, así mismo facilitó agilizar el tiempo de consultas y monitoreo de los documentos en la recepción según los objetivos establecidos en el estudio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Plataforma web

De acuerdo a las manifestaciones de Giraldo (2019), la plataforma web también denominada plataformas digitales son sistemas asignados para resolver las microtareas en las empresas que manejan una gran cantidad de información, esto surgió de un fracaso de la IA para satisfacer las compañías de internet que procuraban mejorar el campo de los datos y la información.

Las plataformas web facilitan el desarrollo de muchos trabajos a través del internet, optimizando los procesos de la información y reduciendo los costos de los recursos económicos (Ente Nacional de Comunicaciones [ENACOM], 2016).

2.2.1.1 Importancia de plataformas web

La importancia de la plataforma web permite compartir y facilitar todo tipo de información en un solo sitio de manera correcta para una mejor comprensión en la ejecución de la tareas a través del sistema. Así mismo

ofrece una gran ayuda a los usuarios mediante a internet, brindando una mejor búsqueda y seguridad de la información (Giraldo, 2019).

2.2.1.2 Tipos de plataformas web

Existe cuatro tipos según afirma Vega (2021), siendo los siguientes:

- Plataformas educativas: Esta enfocado en la formación a distancia para brindar el aprendizaje a los estudiantes igual que en un salon de clases.
- Plataformas sociales: Son las redes sociales más usadas hoy en día por los usuarios como: Facebook, Tik Tok, Whatsapp e Instagram etc.
- Plataformas de comercio electrónico: Conocidas como las tiendas virtuales en la actualidad, que brindan servicios en venta de los productos y materiales como: Ripley, Falabella, Plazavea, Carsa, Tottus etc.
- Plataformas especializadas: Estas son automatizadas y creadas para satisfacer las necesidades de las tareas relacionadas con la información.

2.2.1.3 Ventajas de la plataforma web

Estrada (2024), afirma que las ventajas de toda plataforma son:

- Información siempre disponible
- Control y rapido acceso
- Almacenamineto segura de la información
- Ahorro de costos y recursos económicos
- Fácil escalabilidad y diversas funcionalidades
- Permite la reduccion de los margenes de error

2.2.1.4 Arquitectura de la plataforma web

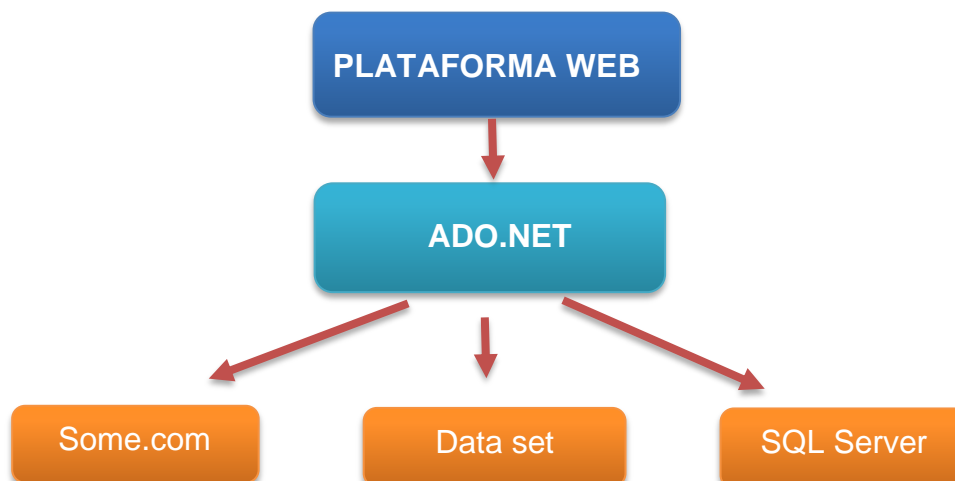
Según Zapata (2019), la construcción de las plataformas web “es un conjunto de estructuras para razonar acerca del sistema, que también permite tomar decisiones para organizar el software y dar los atributos de calidad”.

En esa línea, la arquitectura de software ADO.NET está enfocado para diseñar e implementar los interfaces del sistema, ya que permite el accesos y manipulación eficiente de los datos mediante clases, interfaces y estructuras (Zapata, 2019).

Esto permitió trabajar en conjunto con los datos sin la necesidad de una conexión con los principios de los equivalentes.

Figura 1

Arquitectura de software ADO.NET



Nota: La figura muestra la arquitectura de la plataforma web y la base de datos con lo que se ha desarrollado la aplicación. Fuente: Elaboración propia

- **Objetos de datos activos (ADO.NET):** Regalado (2017), se refiere a un conjunto de elementos del software empleados para la implementación, el cual permite el acceso a los datos y servicios que tiene en esta

arquitectura. Así mismo forma parte de la biblioteca que está incluida los frameworks de Microsoft.NET.

2.2.1.5 Base de datos

Kendall (1997), afirma también que es denominada un DB, es un principio central con datos donde está considerado para ser compartida por todos los usuarios con la diversidad de las aplicaciones.

La base de datos es una gran colección de los datos que son almacenados en un ordenador, que son seleccionados, actualizados y borrados. Así mismo es un almacén de datos que son relacionados con el mundo real, por ello son importantes para los usuarios en la actualidad (Gutiérrez, 2008).

2.2.1.6 Metodología XP

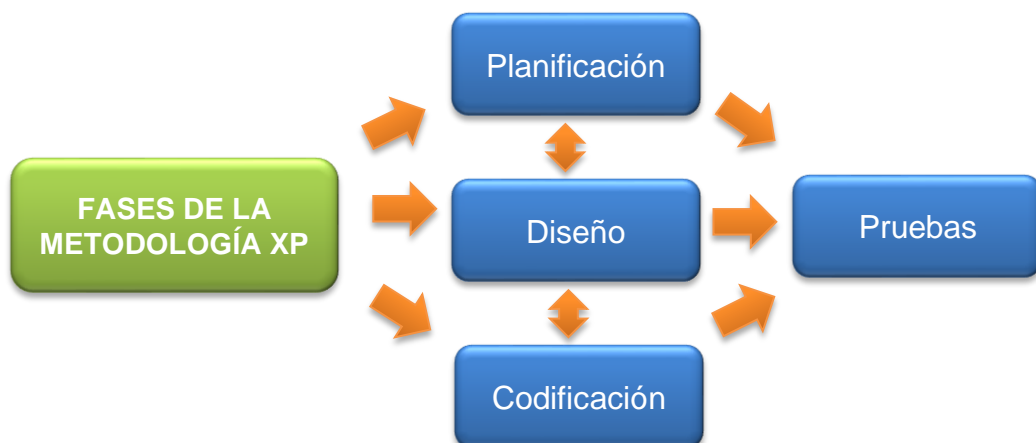
De acuerdo a las afirmaciones de Bustamante y Rodríguez (2014), es un enfoque de desarrollo de software creado por Kent Beck y es ampliamente utilizado en los procesos ágiles de desarrollo de software, donde tiene las siguientes fases como: planificación, diseño, codificación y prueba para el desarrollo del software, la diferencia con otras metodologías es que es proceso ágil, ya que la metodología Scrum es más complejo porque cada actividad tiene que tiene una interacción y marco más específico. Se tiene las siguientes fases con la metodología XP:

- **Planificación:** Se realiza la identificación de las historias de usuario, así que en esta fase se va inspeccionando cada dos semanas el avance del desarrollo de software realizando la prueba y corrección de los errores.

- **Diseño:** Se emplea los diseños UML, elaboración y esquema de la base de datos y la elaboración de tarjetas CRC, los cuales permitieron el trabajo fácil y eficaz con el diseño orientado a objetos.
- **Codificación:** Es el desarrollo de la codificación a manos del programador interactuando con los clientes y usuarios, así que es muy importante la interacción entre pareja para la automatización del aplicativo web.
- **Prueba:** Se realiza pruebas automáticas constantemente donde esto es denominado testeo automatizado, así mismo el cliente puede realizar las pruebas para validar la puesta en marcha la plataforma digital.

Figura 2

Fases de la metodología XP



Nota: La figura muestra las cuatro fases de desarrollo de software con la metodología XP. Fuente: Elaboración propia

La metodología extrema XP (2011), es muy útil para el desarrollo del software, principalmente esta para facilitar las comunicaciones entre el codificador y el servidor cliente, donde también es denominada en inglés Extreme Programming XP. Es muy importante el trabajo en equipo bajo presión y habilidades de programación que permita resolver los problemas de mal manejo de información que reflejan las instituciones. Para el

desarrollo de software se tiene un codificador y un diseñador y analista los cuales son los presentes autores de la investigación, donde se desarrolló bajo la metodología XP el aplicativo web para la Universidad Tecnológica de los Andes de la sede central Abancay.

2.2.1.7 Dimension de la plataforma web

- **Método QUIS:** El formulario QUIS está diseñado para evaluar la satisfacción individual de los usuarios con relación al uso del software. El cuestionario evaluó la accesibilidad, funcionalidad, usabilidad y seguridad del aplicativo web con interfaces amigables y fáciles de manejo, ya que esto permitió medir la interacción con el usuario - cliente y la plataforma web con el objetivo de evaluar la satisfacción y las necesidades del cliente y usuario (Paz, 2017).

Indicadores del método QUIS de la plataforma web: Se define:

- **Accesibilidad:** Permiten navegar en los interfaces del sistema con menor tiempo y dificultad posible permitiendo acceder de forma rápida y amigable a la plataforma web (Paz, 2017).
- **Funcionalidad:** Son las funciones que tiene la plataforma digital dentro de los interfaces de registro, búsqueda, diseño y seguimiento. Donde cada ventana cumple una función esencial en la navegación (Paz, 2017).
- **Usabilidad:** Señala el uso y la calidad del aplicativo web tanto para determinar la satisfacción del usuario como del cliente (Paz, 2017).
- **Seguridad:** Esta enfocado con el almacenamientos de la información dentro del servidor o la nube (Paz, 2017).

2.2.2 Gestión documental

Hace una referencia a los procesos y recursos necesarios para la organización, almacenamiento, recuperación de documentos y automatización del flujo de trabajo dentro de una organización, ya que los formatos de del documento pueden ser en forma física o digital que contienen la información en las entidades gubernamentales (Honig, 2022).

Conjunto de actividades que permite la producción documental y aspectos interconectados con la recepción, trámite y distribución para la buena organización documental en una institución, así que esto está orientado para los usuarios y clientes que inter actúan en los procesos de gestión documental (Russo, 2011).

2.2.2.1. Ventajas de gestión documental

Se definen de la siguiente según (Fernandez, 2001):

- **Simplicidad:** La información debe ser fácil de consultar por los involucrados a toda la información de los procesos documentales.
- **Seguridad:** La información administrativa debe ser almacenada de forma segura en el servidor web o en un servicio de almacenamiento en la nube.
- **Ahorratividad:** Permite la reducción del costo de recursos, tiempo de búsqueda y seguimiento de la información de la gestión documental.
- **Accesibilidad:** El documento debe ser accesible para todos los usuarios con ciertos patrones de accesibilidad.
- **Eficiencia de la organización:** La gestión documental de una organización debe ser eficiente y eficaz en brindar rápido la

información, permitiendo una mejora en la toma de decisiones de las autoridades.

2.2.2.2. Gestión de información

Chávez y Pérez (2009), señalan que facilitan la organización, administración y supervisión de información de datos que se tiene en el sistema. Es decir, el conjunto de los procesos de gestión documental para controlar el proceso de evolución de la información desde la producción hasta el archivamiento y/o eliminación del documento.

Asimismo, garantiza el adecuado aprovechamiento de los datos en el momento adecuado, lo que eleva los niveles de rendimiento de los profesionales del ámbito informativo dentro del sistema. Esto representa un valor crucial en los procesos integrados del sistema para llevar a cabo acciones dentro de una organización. De hecho, se convierte en una herramienta esencial para aplicar métodos que posibiliten un análisis completo para la gestión en todos los aspectos de una organización (Amarily et al., 2015).

2.2.2.3. Trámite documentario

Es un conjunto de procedimientos que capacita a la organización para supervisar la ubicación física o digital del estado de los documentos actuales y previos que ingresan, circulan y se generan. Esto facilita la toma de decisión y el flujo eficiente de los documentos (Ramos 2019).

Las organizaciones en la actualidad tienen el control y ubicación física del documento nuevo y viejo que se genera y fluye dentro de la organización, en base a eso se tiene un modelo de los registros que permiten examinar

los puntos críticos con el fin de mejorar la circulación de los documentos dentro de una distribución (Calero, 2019).

2.2.2.4. Dimensiones de gestión documental

- Producción documental: Consiste en la creación y elaboración de los datos a medida que avanza el tiempo, cumpliendo con las normas de trabajo en la organización (La Alianza Mundial para la Participación Ciudadana [CIVICUS], 2001).
- Recepción documental: Representa el registro y aceptación del trámite con buen servicio y satisfaciendo las peticiones de los usuarios y clientes en el proceso de trámite. Esto permite favorece al prestigio y calidad de una organización (Blanco, 2001).
- Trámite documental: Proporciona información de un trámite de un documento que puede usarse para diferentes trámites, de tal forma que todo trámite pasa seguimiento de un ciclo de vida hasta finalizar el proceso de atención (IBM Sterling B2B Integrator [IBM], 2024).
- Distribución documental: Es un proceso de entrega administrativo con acciones evaluadas, ya que se tiene las siguientes etapas como; identificación, selección y disposición final desde el inicio hasta la eliminación y/o conservación del documento (República Oriental del Uruguay [GUB.UY], 2019).
- Organización documental: Son los esquemas de clasificación producida por una institución, ya que cada documento producido tiene un número de expediente que identifica la ubicación para facilitar en la supervisión y almacenamiento de los trámites de gestión administrativa (Godoy y López, 2001).

2.3. Marco conceptual

Plataforma web

Según Camacho (2015), “es una técnica que facilita el funcionamiento de componente mediante hardware y software. Asimismo, constituye un conjunto de tecnologías digitales sobre las cuales opera la aplicación que procesa contenido de forma pública”.

Gestión documental

“Es un conjunto de reglas y métodos empleados para gestionar el movimiento de diversos tipos de documentos dentro de una institución u organización” (Molano, 2017).

Aplicativo web

“Es un software que funciona mediante el navegador de internet por Google Chrome, Mozilla firefox, Brave Browser entre otros navegadores” (Solano y Quispe, 2018).

Software

Fernandez (2016), “son programas de la computadora, como documentos asociados para la ejecución del programa que permiten la interacción con el usuario”.

Lenguaje de programación

Corilla (2021), “es una herramienta de comunicación diseñada para que los programadores den instrucciones y órdenes mediante el código, indicando qué acciones va realizar”.

Gestión

Guzmán (2007), “son acciones llevan adelante para solucionar los problemas y reparar las necesidades y peticiones en una organización”.

Trámite documentario

Según Molano (2017), “es el proceso que un documento sigue desde su solicitud o recepción hasta completar la petición del trámite de función administrativa”.

XP

Bustamante y Rodríguez (2014), afirman que “la metodología de desarrollo de la ingeniería de software creada por Kent Beck. También posee una adaptabilidad a cambios de requisitos en cualquier punto del proyecto de desarrollo de software”.

Mesa de partes

Olivos (2021), “está diseñado para facilitar la presentación de documentos de trámite, registrando la información desde el sistema web o manualmente en la institución, lo cual permite la presentación del trámite en la institución”.

Base de datos

Gutiérrez (2008), “es conjunto de datos relacionados con muchas tablas dentro de una organización, también es una colección de información que refleja los aspectos esenciales de la realidad”.

QUIS

Afirman Solano y Quispe (2022), “es una encuesta que facilita la evaluación de la interacción del usuario con la interfaz del sistema o plataforma web con la finalidad de evaluar la satisfacción del usuario”.

Seguimiento

Sanz (2021), “consiste en el análisis de la información formada en el plan para la identificación de la inseguridad y desviación del trámite”.

Información

Pérez y Gardey (2008), señalan un conjunto de datos que tienen un valor, que está formada a través de un conjunto organizado y controlado de datos, se forma el mensaje que facilita la resolución de problemas y la toma de decisiones adecuadas en base a un conocimiento.

Internet

Según Lamarca (2018), “red de ordenadores en todo el mundo que suministra la comunicación en todo el mundo para facilitar la información”.

Dashboard

“Software de gestión de datos que examina y representa de forma gráfica todos los indicadores de rendimiento necesarios para monitorizar el estado de una empresa” (Ortíz, 2023).

Dominio

“Es el nombre y la dirección de la página web para encontrar en el internet, que sirve para localizar el servidor por el navegador” (Deyimar, 2023).

Hosting

“Es un espacio en internet donde se aloja toda la información de los diversos aplicativos webs, donde protege todo el contenido de un aplicativo digital” (Deyimar, 2023).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la producción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.
- Existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la recepción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.
- Existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora del trámite documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.
- Existe incidencia evidente de la plataforma web en la mejora de la distribución documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

- Existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la organización documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

3.2. Método

Método hipotético-deductivo el cual, “consiste en tomar las conclusiones generales para tener explicaciones individuales, este método comienza con el análisis de los datos, para aplicar soluciones y comprobar la validez de los hechos” (Bernal, 2010, p. 59).

La investigación se empleó método hipotético - deductivo, a partir del cual se llegó hacer una descripción y análisis desde la situación real de las variables y llegar a las hipótesis específicas para abordar las conclusiones precisas y consistentes, así siguiendo un procedimiento que parte de una hipótesis de investigación para luego contrastar y determinar el impacto de la plataforma web de gestión documental de la UTEA.

3.3. Tipo de investigación

Las investigaciones tipo aplicada tecnológica, buscan la generación de conocimientos con las aplicaciones directas a los problemas estudiados en su contexto natural, partiendo de la importancia integral que existe entre la organización y la comunidad con el empleo de las tecnologías de información (Lozada, 2014).

El estudio es tipo aplicada tecnológica, la misma que permitió resolver los problemas que aquejan a entidad educativa de estudio superiores, partiendo de la necesidad de encontrar soluciones a los problemas de gestión documental en el espacio universitario por intermedio del desarrollo y la

implantación de una plataforma web, siendo esencial la aplicación de las herramientas tecnológicas existentes hoy en día.

3.4. Nivel o alcance de investigación

La investigación es de nivel explicativo, donde se encarga de buscar los hechos mediante los instrumentos, ya que permitió determinar las causas y efectos mediante la prueba de la hipótesis. Así que el principal objetivo permitió brindar resultados y soluciones que demuestren la escala más profunda de la investigación respectivo a la variable objeto de estudio (Arias, 2006).

3.5. Diseño de investigación

Se parte de un diseño de investigación No experimental, corte transeccional, porque se recogió la información sin que exista manipulación alguna de las respectivas variables objeto de estudio, así como se logró los datos en un solo momento tal como se presentó en su entorno natural para luego establecer la incidencia que pueda generar la plataforma web en la mejora de la gestión administrativa de la entidad superior de estudios, de Abancay (Hernández, 2010).

3.6. Operacionalización de variables

En el estudio se tiene dos variables relacionadas con la plataforma web y la gestión documental, a más detalle se a continuación en la siguiente tabla de operacionalización de variables.

- **Variable Independiente:** Plataforma Web
- **Variable Dependiente:** Gestión Documental

Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTO CONCEPTUAL	CONCEPTO OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE :</p> <p>PLATAFORMA WEB</p>	<p>Las plataformas web son todos los sitios de internet, como programas y/o aplicaciones donde que permite facilitar la recolección de información de una empresa, así mismo los usuarios pueden acceder con sus respectivas cuentas personales para poder acceder y usar las funciones del aplicativo web (Santistevan et al., 2022).</p>	<p>La plataforma web es una herramienta para la resolución de problemas y tareas basadas en el método QUIS en toda entidad que administran imnesas cantidades de datos, permitiendole una seguridad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad a esos datos de manera efectiva para la toma de desiciones en la empresa.</p>	<p>Método QUIS</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Funcionalidad</p> <p>Usabilidad</p> <p>Seguridad</p>	<p>Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy Malo (1)</p>

<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>Hace una referencia a los procesos y recursos necesarios para la organización, almacenamiento, recuperación de documentos y automatización del flujo de trabajo dentro de una organización, ya que los formatos de del documento pueden ser en forma física o digital que contienen la información en las entidades gubernamentales (Honig, 2022).</p>	<p>Son acciones basadas en la producción, recepción, trámite, distribución y organización documental que se genera en toda organización, gracias a la interconexión de procesos ágiles de entrega y atención de los usuarios y que les permita realizar distintos trámites, seguimiento, clasificación y entrega en las distintas áreas de la empresa para su satisfacción dentro sus necesidades.</p>	Producción documental	Información	<p>Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy Malo (1)</p>
			Recepción documental	Atención	
			Trámite documental	Seguimiento	
			Distribución documental	Evaluación	
			Organización documental	Clasificación	

3.7. Población, muestra y muestreo

3.7.1 Población

Se contó con una población de 4,925 unidades de análisis constituida por trabajadores administrativos, docentes y estudiantes de la UTEA de la sede central Abancay, que fueron matriculados en las diez escuelas profesionales en el semestre académico 2023-I. Siendo una población finita al conjunto de elementos que se encuentran en un espacio determinado de tiempo con propiedades propias y particulares (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Tabla 1

Total población del estudio

Detalle	Semestre	Total
Estudiante – Abancay	2023 - I	4,495
Docentes – Abancay	2023 - I	277
Administrativos – Abancay	2023 - I	153
Total	2023 - I	4,925

Nota: Datos tomados de la Oficina de Tecnologías de Información, semestre (2023).

3.7.2 Muestra

Se aplicó el método probabilístico para la determinar el tamaño de la muestra, donde se obtuvo 356 unidades de análisis. Siendo una muestra el subconjunto de los casos que conformaron la población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Se empleó la fórmula de Cochran para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde n:?

- **N:** 4,925 = Población total del estudio
- **z²:** 1.96 = Nivel de significancia de error
- **p:** 0,5 = Proporción estimada de la población
- **q:** 0,5 = Proporción complementaria a p
- **e²:** 0,05 = Error de la estimación permitido en la muestra

Se tiene una población finita de 4,925 sujetos de análisis, donde se aplicó el nivel de confianza del 95% más confiable, que equivale a 1.96 para determinar la muestra, donde se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 2

Nivel de confianza

Z = Valor	1.15	1.28	1.49	1.65	1.96	2	2.58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95.5%	99%

Nota: Los datos tomados fueron de la Universidad Politécnica de Catalunya. Fuente: Elaboración propia (Cobo, Kostov y Cortés, 2014).

Aplicando la formula se tuvo:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

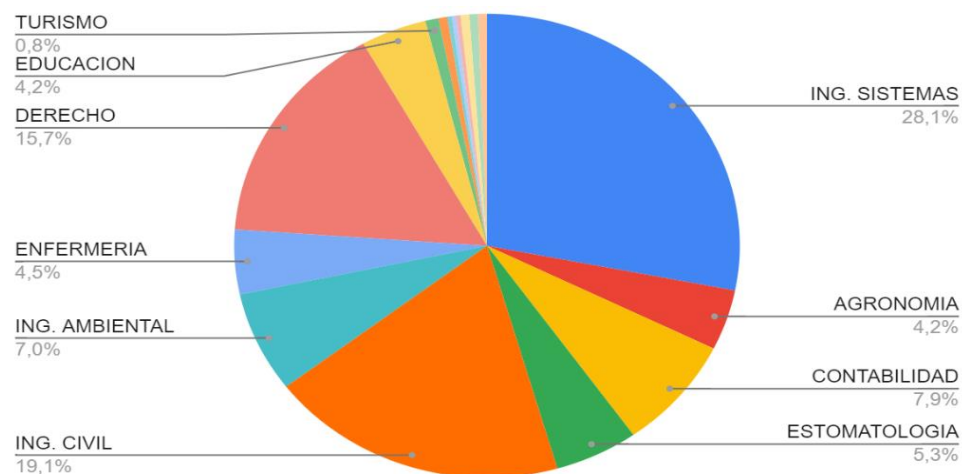
$$n = \frac{4925 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0,05^2 * (4925 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4925 * 3.84416 * 0.5 * 0.5}{0.0025(4925 - 1) + 3.84416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4733.122}{12.31 + 1.92208 * 0.5}$$

$$n = \frac{4733.122}{12.31 + 0.96104} = 356.65$$

$$n = 356 \text{ Unidades de análisis}$$

Figura 3*Unidades de análisis de datos de la investigación*

Nota: La figura muestra la cifra de todo los encuestados por Escuela Profesional de la UTEA.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Tabla 3*Tamaño de la muestra*

UNIDAD DE ANÁLISIS	POBLACIÓN	%	MUESTRA
Estudiantes	4,495	91.27	325
Docentes	277	5.62	20
Administrativos	153	3.11	11
TOTAL	4,925	100	356

Nota: Datos tomados de la población de la Universidad Tecnológica de los Andes para determinar la cantidad de la muestra. Fuente: Elaboración Propia (2023).

3.7.3 Muestreo

Se maneja el muestreo aleatorio simple, porque permitió seleccionar al azar las unidades muestrales a partir de la muestra de estudio (Otzen y Manterola, 2017), siendo consideradas como unidades de análisis a los

discentes, docentes y trabajadores administrativos de la UTEA, correspondientes al semestre académico 2023-I.

3.8 Técnicas e instrumentos

3.8.1 Técnica

El estudio empleó la técnica de la encuesta, siendo está el medio por el cual se lograron obtener información anidados a las dimensiones correspondientes e indicadores para cada fenómeno objeto del estudio (Hernández et al., 2014).

3.8.2 Instrumento

En el estudio se aplicó el cuestionario como instrumento para el logro de la información, las mismas que fueron diseñadas en mérito a la medición de las variables, considerando sus respectivas dimensiones para cada fenómeno, contando con preguntas cerradas tanto para la variable plataforma Web y la gestión documental. Siendo estas el recurso sostenido para el logro de la información requerida para la resolución de las variables problemáticas (Hernández et al., 2014).

En esa línea el cuestionario de la plataforma Web conto con 20 ítems para la dimensión QUIS, bajo una escala de medición tipo Likert, contando para ello la siguiente codificación escalar: 1: Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno.

Mientras para la variable gestión documental el cuestionario estuvo constituido por 20 preguntas cerradas, con una escala de medición para sus respectivas dimensiones: 1: Producción documental, 2: recepción documental, 3: trámite documental, 4: distribución documental y 5: organización documental basadas en: 1: Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno.

Los respectivos cuestionarios antes de su aplicación fueron validados por juicio de expertos, posteriormente, una vez obtenidos los datos, se evaluó su fiabilidad correspondiente utilizando el coeficiente de alfa Cronbach, la misma que alcanzó un alfa de 0.971 para el instrumento de la plataforma web, de 0.942 para la gestión documental y para el total se logró un alfa de 0.962, estableciendo que los instrumentos presentan una confiabilidad muy alta, consistente y robusta, toda vez que se encuentra muy próximo a la unidad (1).

3.9 Consideraciones éticas

El estudio contiene derechos reservados de propiedad de los autores, es decir que es perteneciente a los derechos del autor que corresponde a los investigadores con derechos reservados. Es importante citar apropiadamente a los autores indicando la fuente de información para la bibliografía donde se encuentra la información de los investigadores y el tema de estudio.

3.10 Procesamiento estadístico

Para llevar a cabo el procesamiento de los datos se empleó el software SPSS versión 26 y Microsoft Excel 2019, donde en primera instancia se aplicó la estadística descriptiva para construir las respectivas bases de datos de cada variable, para luego establecer las tablas de frecuencias y porcentuales, así como la estructuración de las correspondientes figuras por fenómeno objeto de investigación, para que a partir de ellas realizar el análisis, la interpretación y discusiones pertinentes de los resultados hallados.

En ese proceder también se aplicó la estadística inferencial para la valoración de las hipótesis de investigación, partiendo en primer término de la determinación de la distribución de los datos de estudio, aplicando la prueba de

normalidad de Kolmogorov – Smirnov, por contar una muestra de 356 sujetos, pudiendo observar que los datos presentan una distribución no normal, señalando la misma que para contrastación la hipótesis de estudio se aplicó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

a) **Variable independiente:** Plataforma web

Tabla 4

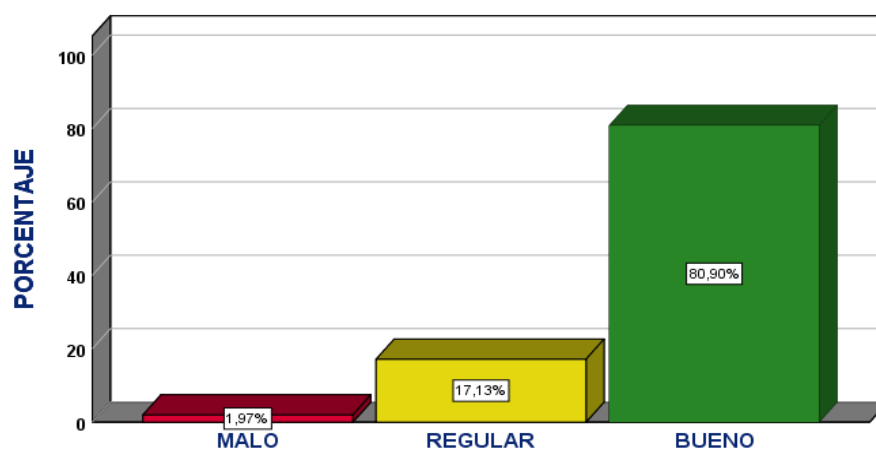
Grado de percepción de la plataforma web

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	7	2,0	2,0	2,0
REGULAR	61	17,1	17,1	19,1
BUENO	288	80,9	80,9	100,0
Total	356	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del cuestionario según el análisis de datos. Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Percepción porcentual de la plataforma web



Nota: La figura muestra las cifras del porcentaje bueno de la plataforma web en la Universidad Tecnológica de los Andes. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se puede observar que el 80,90% de las unidades de análisis afirmaron bueno, seguido del 17,13% que señalaron regular y un 1,97% afirmaron malo sobre la usabilidad, funcionalidad, accesibilidad y la seguridad de la plataforma web a implementarse en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

b) Variable dependiente: Gestión documental

Tabla 5

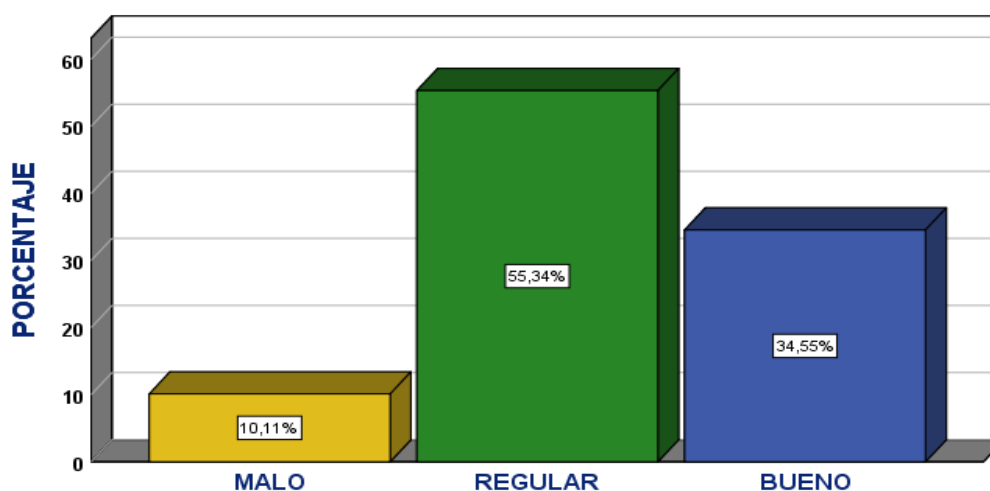
Grado de percepción de producción documental

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	36	10,1	10,1	10,1
REGULAR	197	55,3	55,3	65,4
BUENO	123	34,6	34,6	100,0
Total	356	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del cuestionario de gestión documental según el análisis de datos en el SPSS. Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Percepción porcentual de producción documental



Nota: La figura muestra las cifras del porcentaje regular de la producción documental en la Universidad Tecnológica de los Andes. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la tabla y figura precedente, muestra el 55,34% de los elementos de análisis afirmaron regular, luego 34,55% indicaron bueno y 10,11% señalaron malo la información, los formatos, almacenamiento y las funciones de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

Tabla 6

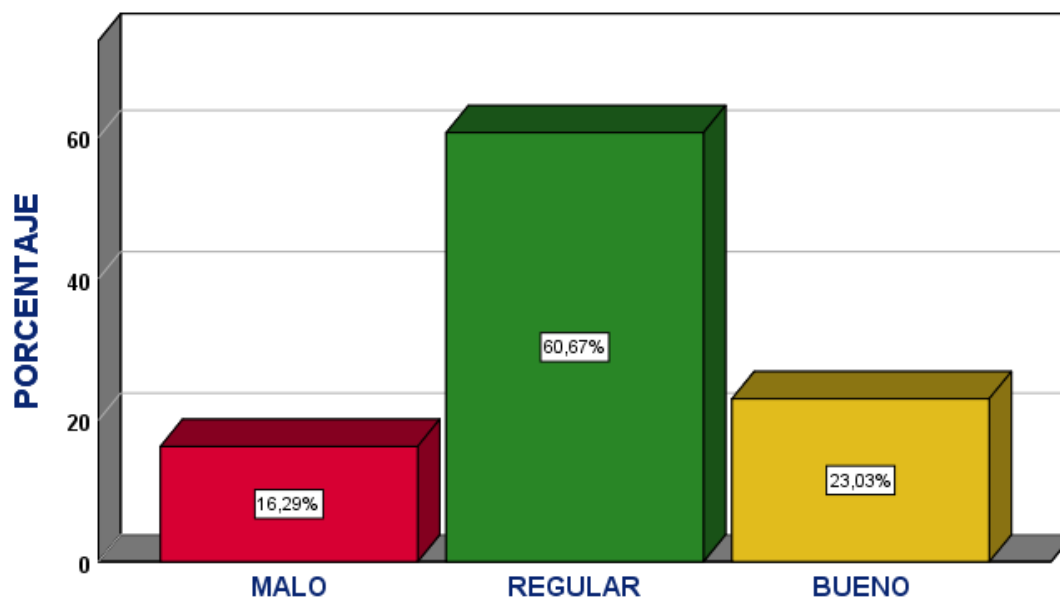
Grado percepción de recepción documental

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	58	16,3	16,3	16,3
REGULAR	216	60,7	60,7	77,0
BUENO	82	23,0	23,0	100,0
Total	356	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del cuestionario de gestión documental según el análisis de datos en el SPSS. Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Percepción porcentual de recepción documental



Nota: La figura muestra las cifras del porcentaje regular de la recepción documental en la Universidad Tecnológica de los Andes. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la tabla y figura anterior, se distingue que el 60,67% de los que participaron en el estudio señalaron regular, seguido del 23,03% dijeron bueno y el 16,29% afirmo malo el registro, búsqueda, control y nivel de atención de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

Tabla 7

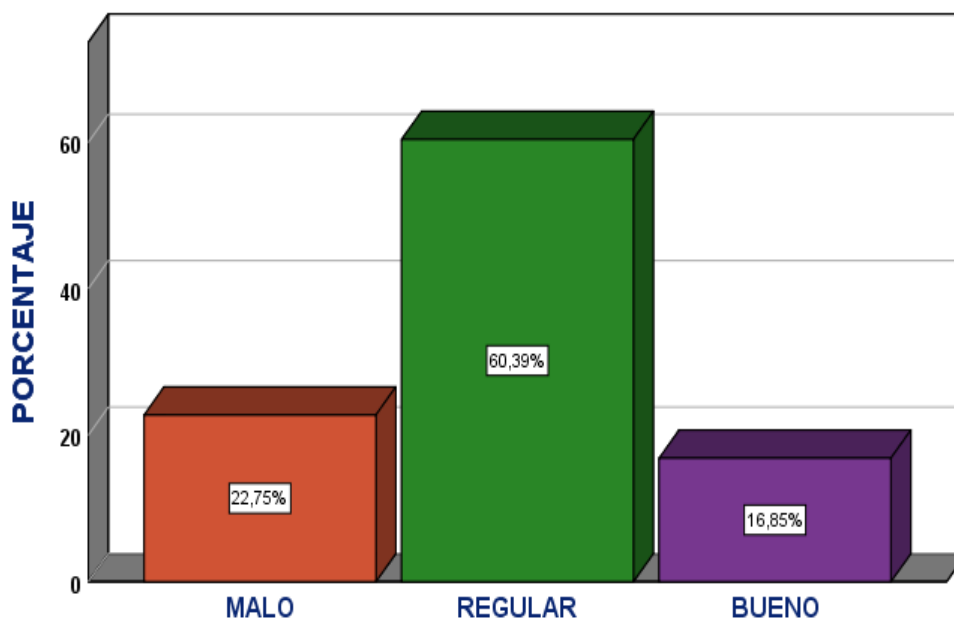
Grado de percepción de trámite documental

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	81	22,8	22,8	22,8
REGULAR	215	60,4	60,4	83,1
BUENO	60	16,9	16,9	100,0
Total	356	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del cuestionario de gestión documental según el análisis de datos en el SPSS. Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Percepción porcentual de trámite documental



Nota: La figura muestra las cifras del porcentaje regular del trámite documental en la Universidad Tecnológica de los Andes. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Partiendo de la tabla y figura 7, se distingue que el 60,39% de las unidades muestrales dijeron regular, así mismo el 22,75% manifestaron malo y el 16,85% marcaron bueno la elaboración, seguimiento, evaluación y monitoreo de la gestión documental en la UTEA de Abancay.

Tabla 8

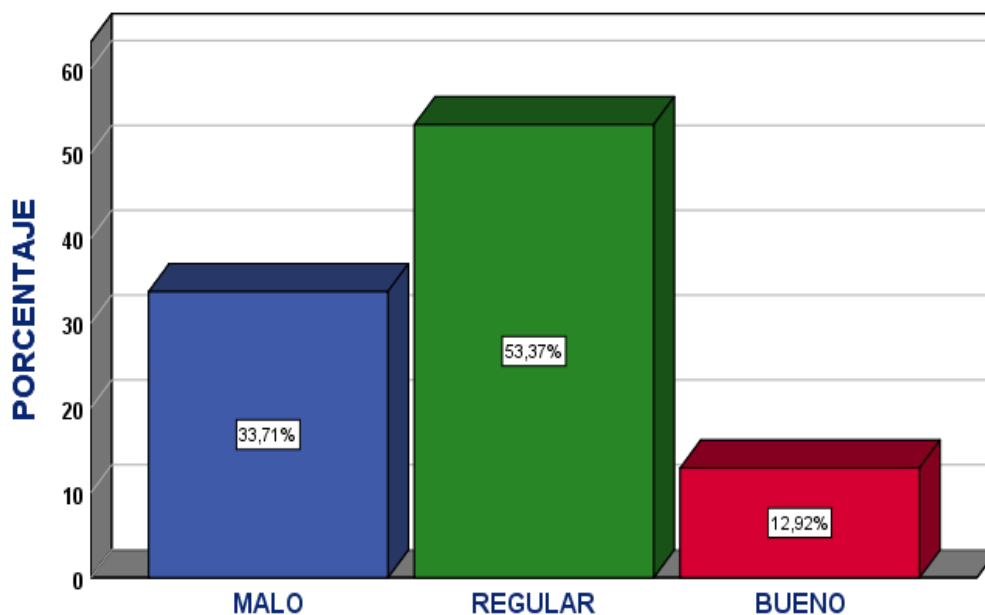
Grado de percepción de distribución documental

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	120	33,7	33,7	33,7
REGULAR	190	53,4	53,4	87,1
BUENO	46	12,9	12,9	100,0
Total	356	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del cuestionario de gestión documental según el análisis de datos en el SPSS. Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Percepción porcentual de distribución documental



Nota: La figura muestra las cifras del porcentaje regular de la distribución documental en la Universidad Tecnológica de los Andes. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Al visualizar la tabla 8 y la respectiva figura 8, se puede distinguir que el 53,37% de los elementos que fueron parte del estudio afirmaron regular, además el 33,71% sostuvieron malo y el 12,92% indicaron bueno la entrega de documentos, nivel de traslado y el flujograma de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

Tabla 9

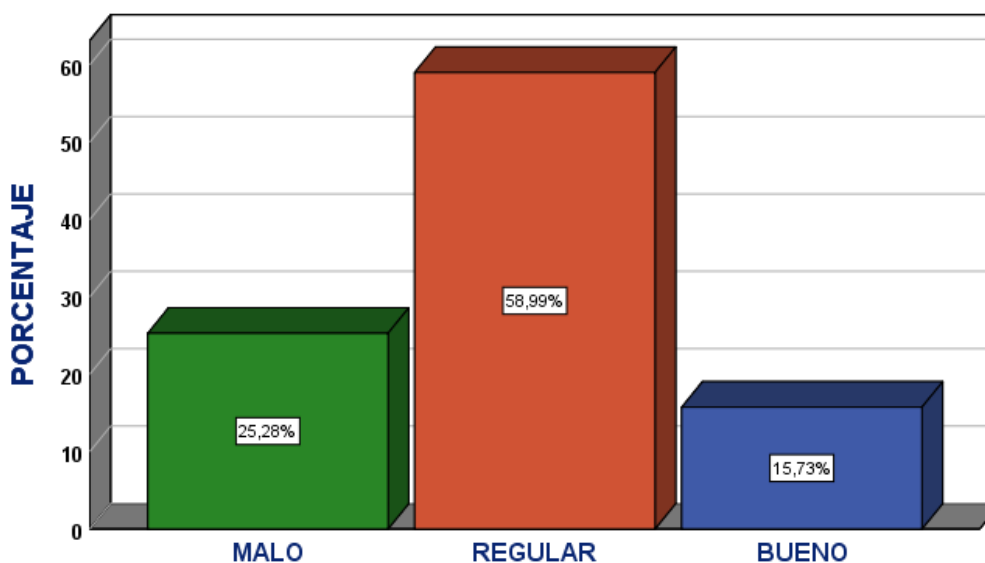
Grado de percepción de organización documental

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	90	25,3	25,3	25,3
REGULAR	210	59,0	59,0	84,3
BUENO	56	15,7	15,7	100,0
Total	356	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del cuestionario de gestión documental según el análisis de datos en el SPSS. Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Percepción porcentual de organización documental



Nota: La figura muestra las cifras del porcentaje regular de la organización documental en la Universidad Tecnológica de los Andes. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Respecto a la tabla y figura anterior, se aprecia que el 58,99% de los integrantes de la comunidad universitaria afirmaron regular, así como el 25,26% indicaron malo y el 15,73% dijeron bueno la atención, clasificación, identificación y evaluación de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

Tabla 10

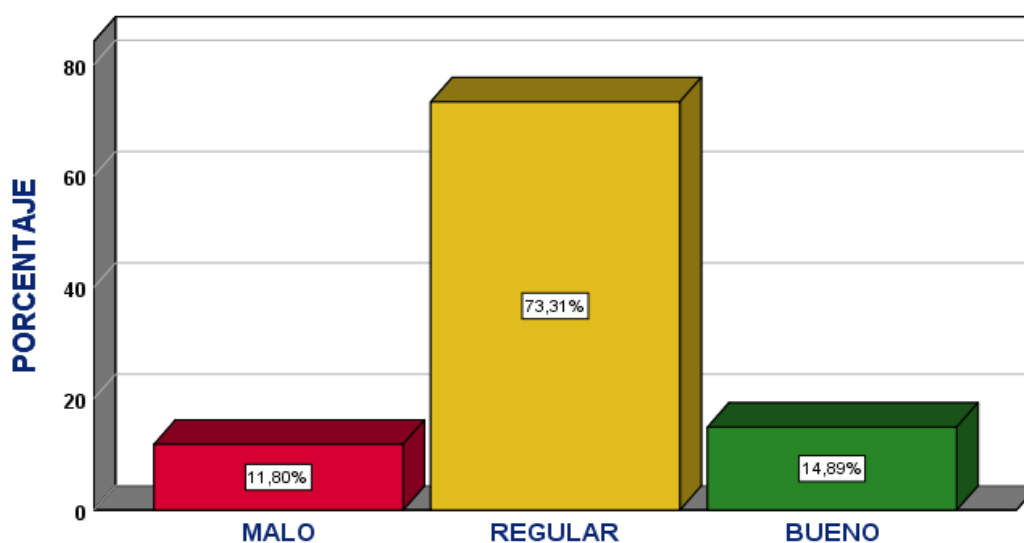
Grado de percepción de gestión documental

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	42	11,8	11,8	11,8
REGULAR	261	73,3	73,3	85,1
BUENO	53	14,9	14,9	100,0
Total	356	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del cuestionario de gestión documental según el análisis de datos en el SPSS. Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Percepción porcentual de la gestión documental



Nota: La figura muestra las cifras del porcentaje regular de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Al observar la tabla 10 y figura 10, se distingue que el 73,31% de los docentes, estudiantes y personal administrativo supieron indicar regular, luego el 14,89% afirmó bueno y el 11,80% señaló malo la producción, recepción, trámite, distribución y la organización documental en los procesos del manejo documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

4.2. Discusión de resultados

En mérito a los resultados alcanzados en su ambiente natural de la realidad de las variables en estudio se procedió a efectuar las respectivas discusiones de las mismas de manera precisa y robusta.

En consideración al objetivo general, “Establecer la incidencia de la plataforma web en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay – 2023; para el cual y en base la realidad se pudo evidenciar que el 80.90% de los docentes, estudiantes y trabajadores administrativos de la UTEA manifestaron que la plataforma web desarrollada presenta un nivel bueno, encontrándose conformes con su accesibilidad, funcionalidad, diseño, usabilidad y seguridad para el tratamiento de los datos, la misma permite fortalecer la gestión documental de la Casa Superior de Estudios, en vista que el 73.31% de la comunidad universitaria afirmaron de regular el manejo de la gestión documental, a partir de su producción, recepción, trámite, distribución y organización documental; contexto sostenido y consolidado por la prueba no paramétrica de Wilcoxon el donde el p -valor alcanzado de $\alpha=0,000$ (p -valor= $0,000 < 0,05$), la misma que es inferior al nivel de significancia de 0,05, que establece la plataforma web incide en la mejora de la gestión documental en

la UTEA; toda vez que el producto (sistema web) es de significativa necesidad, que cumple con las exigencias de manejo, tratamiento, almacenamiento, recepción, control, seguimiento de la información por parte del cliente, así como el flujograma del proceso operativo documental de las diferentes dependencias universitarias en tiempo real, permitiéndoles compilar, procesar, transferir y tramitar documentos desde la unidad de mesa de partes (entrada) virtual hasta llegar a la unidad de destino, generando disminuir tiempos, recursos económicos, eficiencia, seguridad del tratamiento documental y que se encuentran acordes a los requerimientos de los usuarios, y adaptado a las diferentes plataformas para su aplicabilidad, finalmente se evaluó la satisfacción de los colaboradores internos, externos y de toda la comunidad Uteina en el servicio de calidad administrativa que brinda para la toma de decisiones oportunas de las autoridades universitarias y la competitividad de la universidad a nivel local, regional, nacional e internacional.

Contexto a los cuales se llegó y que se encuentran anidado a los hallazgos de **Angeles (2016)**, quien en su investigación afirmó que, el uso de la plataforma web disminuye las brechas de tiempo en lo que se refiere a la difusión de un informe definitivo elaborado por el área comercial de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.RL., y que ayuda la calidad y la seguridad de la información. Además, **Almeyda (2020)**, sostiene en el estudio ejecutado, que el uso de los sistemas de información asegura la accesibilidad, integridad y la confidencialidad de los datos, donde se llegaron a obtener los mejores resultados en los procesos de gestión documental.

Por otro lado, los hallazgos generados se encuentran concatenados a los de **Portillo (2021)**, que, en su investigación, manifiesta que la plataforma digital

mejoró la ubicación y tiempo de respuesta de los documentos en el hospital, permitiendo reducir los costos en papel y recursos económicos. Así mismo **Asenjo (2020)**, confirma que, el aplicativo web desarrollado e implementado optimizó el tiempo de ubicación de los documentos, acortando el tiempo de búsqueda, facilitando una información actualizada, de igual forma mejoró el control y seguimiento de la información. También los resultados a los que se llegó a arribar concuerdan con los resultados encontrados en el estudio y que se encuentran anidados a lo especificado por **Miranda y Blaz (2017)**, que formularon que, el sistema web logró la independencia de las facultades de ingeniería de sistemas e ingeniería civil lo cual facilitó el procesamiento, seguimiento y supervisión de información en la universidad.

4.3. Prueba de hipótesis

a) Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov

Kolmogorov - Smirnov ^a			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Plataforma Web	,123	356	,000
Gestión Doc.	,063	356	,002

Nota. Datos de la variable dependiente e independiente, con SPSS Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la investigación se manejaron más de 50 unidades muestrales (356), por los que se determinó el uso de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, para establecer la distribución de los datos, si estos son normales o no normales. Tras observar los

datos en la tabla 11, se observa que las variables no siguen una distribución normal ya que el p - valor es $< \alpha$ (0,05), a partir de ello se empleó la prueba no paramétrica de Wilcoxon para validar la contrastación de la hipótesis.

b) Contrastación de la hipótesis general

Para validar la hipótesis de la investigación se aplicó la prueba no paramétrica de Wilcoxon, para el cuál se plantea la hipótesis estadística a partir de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_1):

H_0 : No existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

H_1 : Si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Tabla 12

Plataforma web y la mejora de la gestión documental

Hipótesis de investigación	Prueba	Sig.	Decisión
La mediana de diferencias entre PLATAFORMA WEB y GESTIÓN DOCUMENTAL es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechace la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados de la variable plataforma web y gestión documental, con SPSS Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Nivel de significancia: El nivel de significancia es de 5%, o $\alpha = 0,05$.

En la tabla 12, se observa que el p - valor encontrado de alfa 0,000 (p - valor=0,000 $< 0,05$), siendo inferior al nivel de error 0,05, por cuanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyendo que, si existe

incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay - 2023.

c) Contrastación de las hipótesis específicas

Tabla 13

Plataforma web y su incidencia en la producción documental

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
La mediana de diferencias entre Plataforma web y Producción documental es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechace la hipótesis nula.

Nota: Datos de la dimensión producción documental, con SPSS Fuente: Elaboración propia

H₀: No existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la producción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

H₁: Si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la producción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Nivel de significancia (α) = 0,05 (5%) y valor (ρ) = 0,000

Análisis e interpretación:

En la tabla 13, se advierte que el nivel de significancia de alfa es 0.000 (p - valor=0,000 < 0,05), siendo menor al nivel a la significancia 0,05, por cuanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, **concluyendo** que, si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la producción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay.

Tabla 14*Plataforma web y su incidencia de la recepción documental*

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
La mediana de diferencias entre Plataforma web y Recepción documental es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechace la hipótesis nula.

Nota: Datos de la dimensión recepción documental, con SPSS Fuente: Elaboración propia

Hipótesis nula(H_0)

H₀: No existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la recepción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Hipótesis alterna(H_1)

H₁: Si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la recepción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Nivel de significancia (α) = 0,05 (5%)

Valor (p) = 0,000

Análisis e interpretación:

La tabla precedente, muestra que el nivel de significancia de alfa es 0.000 (p -valor=0,000 < 0,05), estando por debajo del nivel de error de 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, **concluyendo** que, si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la recepción documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay.

Tabla 15*Plataforma web y su incidencia en el trámite documental*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
3	La mediana de diferencias entre Plataforma web y Trámite documental es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechaza la hipótesis nula.

Nota: Datos de la dimensión trámite documental, con SPSS Fuente: Elaboración propia

Hipótesis nula(H_0)

H_0 : No existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de trámite documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Hipótesis alterna(H_1)

H_1 : Si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de trámite documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Nivel de significancia (α) = 0,05 (5%)

Valor (ρ) = 0,000

Análisis e interpretación:

Partiendo de la tabla 15, se distingue que el nivel de significancia de alfa es 0.000 (p - valor=0,000 < 0,05), estando inferior al error 0,05, de donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, **concluyendo** que, si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de trámite documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay.

Tabla 16*Plataforma web y su incidencia en la distribución documental*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
4	La mediana de diferencias entre Plataforma web y Distribución documental es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechaza la hipótesis nula.

Nota: Datos de la dimensión distribución documental, con SPSS Fuente: Elaboración propia

Hipótesis nula(H_0)

H₀: No existe incidencia evidente de la plataforma web en la mejora de la distribución documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Hipótesis nula(H_1)

H₁: Si existe incidencia evidente de la plataforma web en la mejora de la distribución documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Nivel de significancia (α) = 0,05 (5%)

Valor (p) = 0,000

Análisis e interpretación:

Advirtiendo la tabla 16, contiene que el nivel de significancia de alfa es 0.000 ($p - \text{valor} = 0,000 < 0,05$), estando por debajo del nivel de error 0,05, tal es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, **concluyendo** que, si existe incidencia evidente de la plataforma web en la mejora de la distribución documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay.

Tabla 17*Plataforma web y su incidencia en la organización documental*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
5	La mediana de diferencias entre Plataforma web y Organización documental es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechace la hipótesis nula.

Nota: Datos de la dimensión organización documental, con SPSS Fuente: Elaboración propia

Hipótesis nula(H_0)

H_0 : No existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la organización documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Hipótesis alterna(H_1)

H_1 : Si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la organización documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2023.

Nivel de significancia (α) = 0,05 (5%)

Valor (p) = 0,000

Análisis e interpretación:

En la tabla precedente, se aprecia que el nivel de significancia de alfa es 0.000 (p - valor=0,000 < 0,05), encontrándose por debajo del nivel de error de 0,05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, **concluyendo** que, si existe incidencia significativa de la plataforma web en la mejora de la organización documental de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay.

4.4. Desarrollo de la plataforma web

4.4.1. Fase de planificación

Según las entrevistas realizadas a los trabajadores administrativos de la UTEA se emplearon las siguientes historias de usuarios, ya que en esta fase se crean las historias de usuarios donde permitieron entender los requisitos de la plataforma web con el cliente y el usuario.

Tabla 18

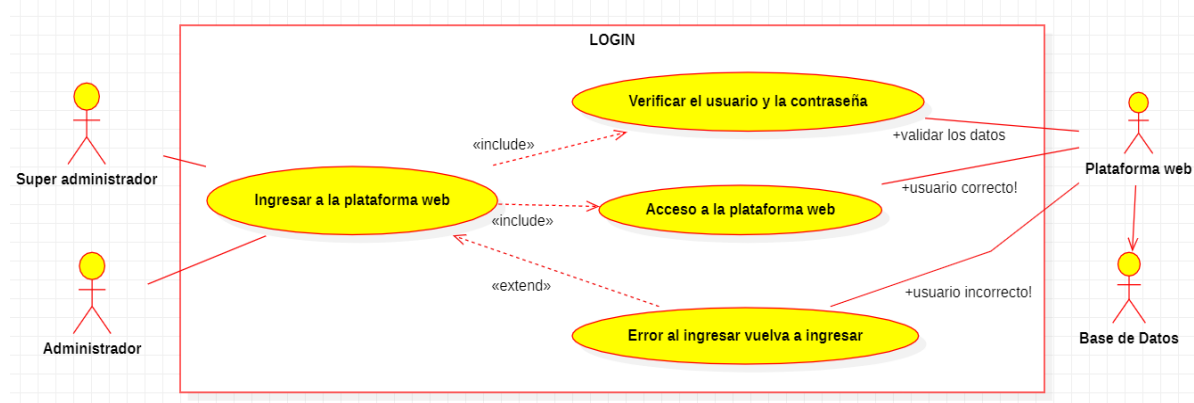
Historia de usuario: Acceso a la plataforma web

Historias de usuario	
Numero: 1	Usuario: Super administrador – Administrador
Nombre de historia: Acceso al sistema	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: Los usuarios tendrán usuario y contraseña para poder acceder.	
Observaciones: Solo los usuarios registrados están permitidos a ingresar a la plataforma web.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Caso de uso: Iniciar sesión



Nota: La figura muestra los procesos de iniciar sesión. Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

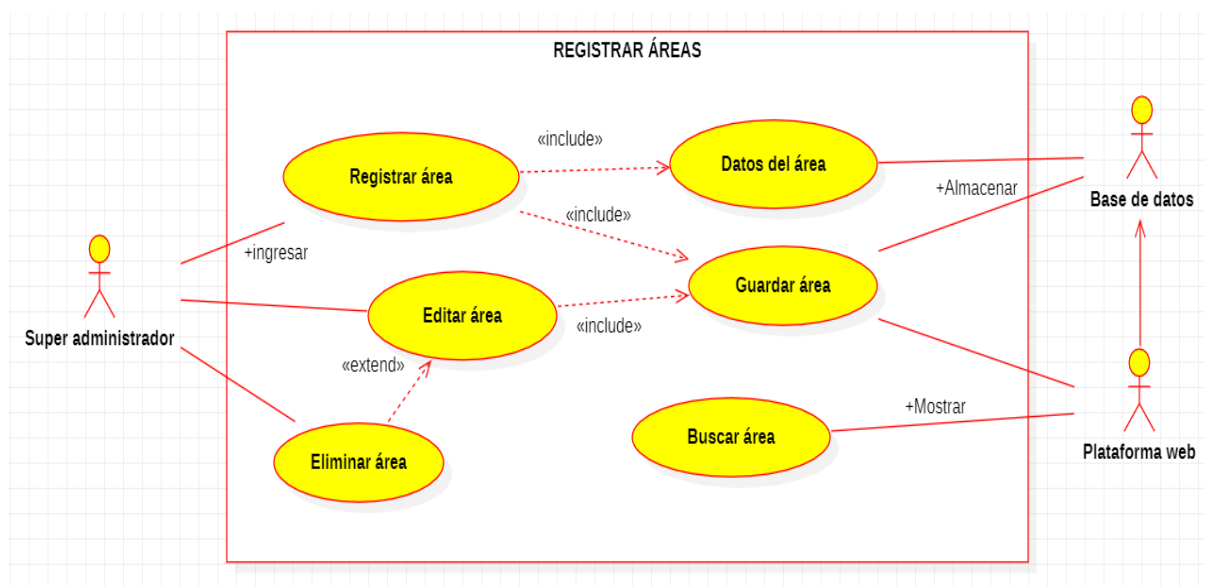
Historia de usuario: Registro de áreas

Historias de usuario	
Numero: 2	Usuario: Super administrador
Nombre de historia: Registro de áreas	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 2
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: El super administrador será el único encargado de registrar las áreas según su respectivo texto único de procedimiento administrativo (TUPA) de la universidad.	
Observaciones: El nombre del área no puede repetirse en la plataforma web a menos que sea de las filiales de la universidad.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Caso de uso: Registrar las áreas



Nota: La figura muestra los procesos de registrar una nueva área. Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

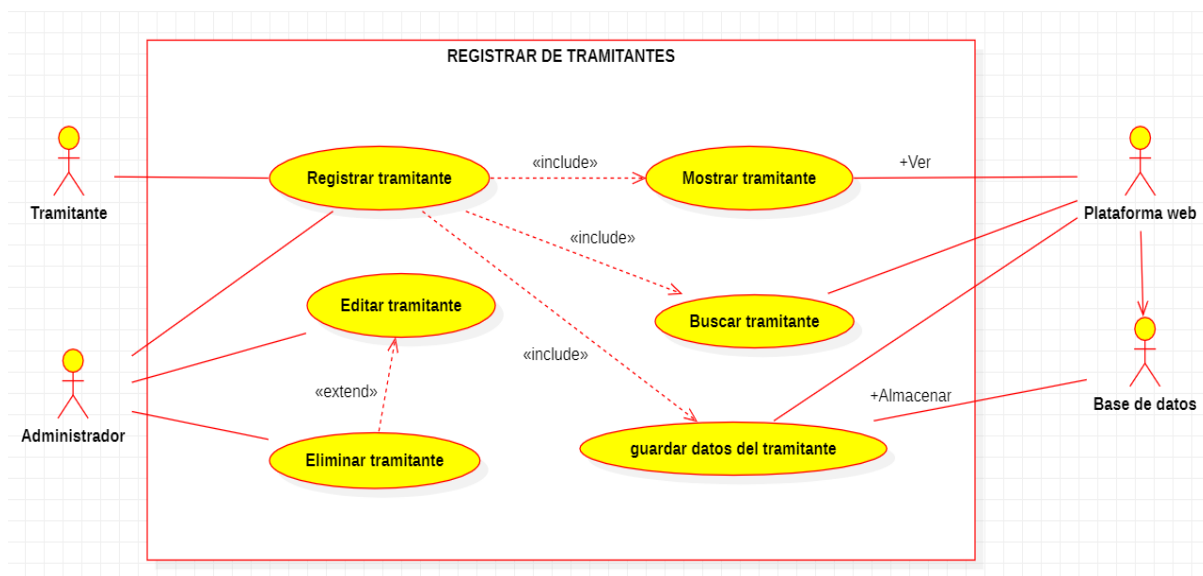
Historia de usuario: Registro de tramitantes

Historias de usuario	
Numero: 3	Usuario: Administrador – Tramitantes
Nombre de historia: Registro de tramitantes	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: El Administrador será el único encargado de atender y observar los trámites del solicitante.	
Observaciones: Solo el administrador puede dar brindar atención al tramitante de forma virtual de mesa de partes.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Caso de uso: Registrar los tramitantes



Nota: La figura muestra los procesos de registrar tramitantes en la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

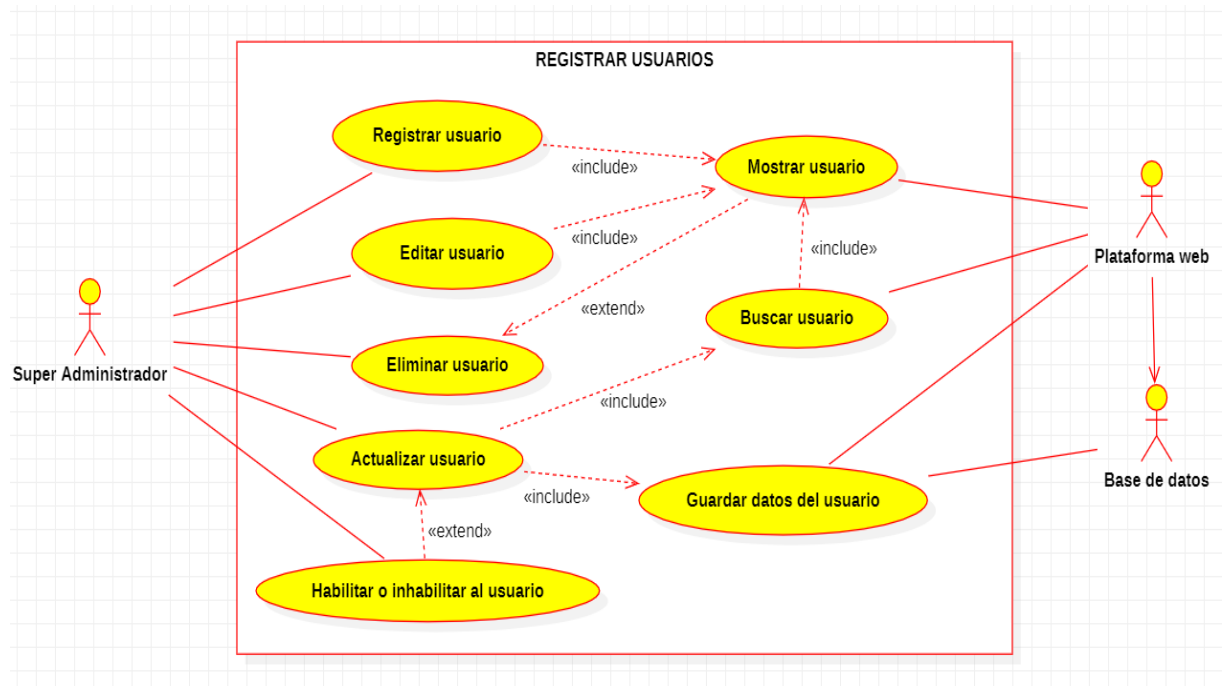
Historia de usuario: Registro de usuarios

Historias de usuario	
Numero: 4	Usuario: Super administrador
Nombre de historia: Registro de usuarios	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: El Super administrador será el único encargado de dar acceso a los usuarios con nombre de usuario y contraseña al usuario.	
Observaciones: Solo el Super administrador puede dar acceso a cada usuario.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Caso de uso: Registrar los usuarios



Nota: La figura muestra los procesos de descripción con los actores para registrar usuarios en la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 22

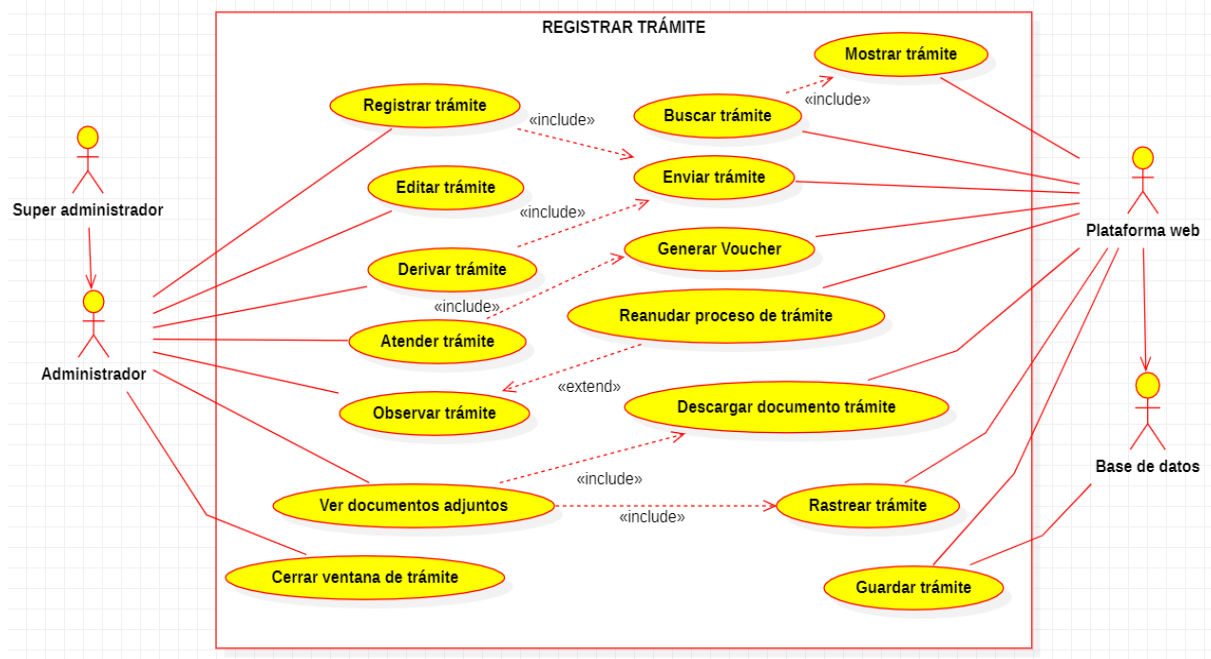
Historia de usuario: Registro de trámites

Historias de usuario	
Numero: 5	Usuario: Super administrador – Administrador - Tramitantes
Nombre de historia: Registro de trámites	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 2	Iteración asignada: 2
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: El super administrador, administrador tanto los usuarios externos pueden realizar registro de diferentes trámites enviando a las respectivas áreas.	
Observaciones: Sino no cumple con los requisitos el trámite será observado.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Caso de uso: Registrar trámite



Nota: La figura muestra la descripción de los actores para registrar tramites en la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 23

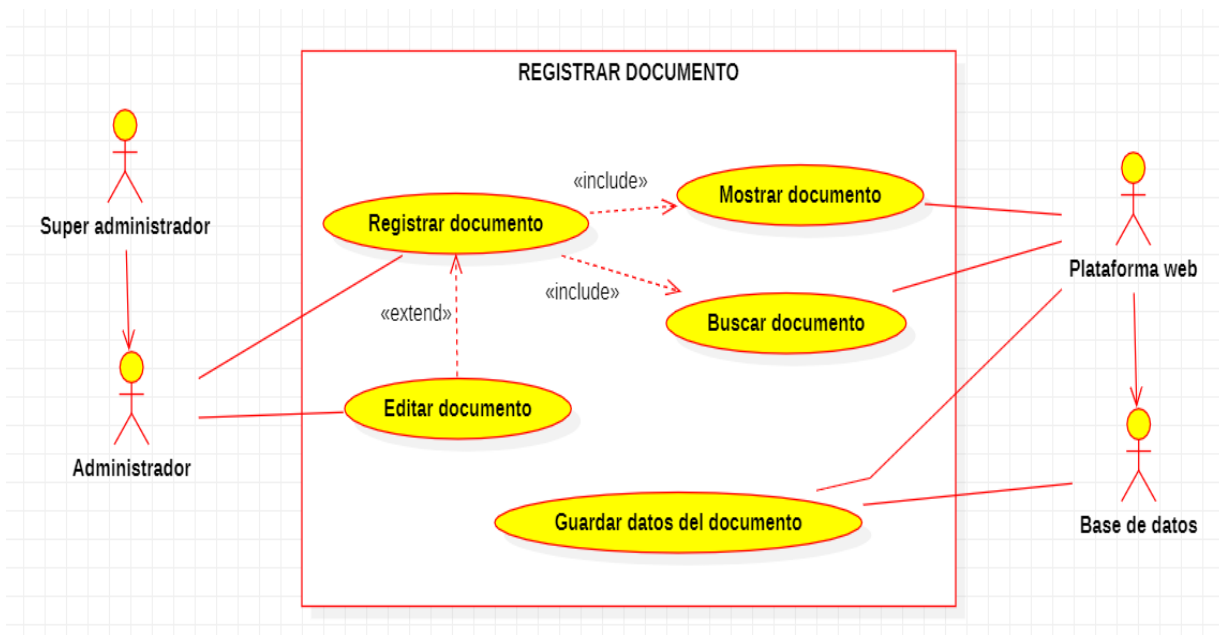
Historia de usuario: Registro de documentos

Historias de usuario	
Numero: 6	Usuario: Super administrador – Administrador
Nombre de historia: Registro de documentos	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 2	Iteración asignada: 2
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: El super administrador será el único encargado de dar acceso al administrador para registrar y editar los documentos del trámite.	
Observaciones: Solo el Super administrador de la plataforma web puede visualizar todos los documentos que existe en la base de datos del sitio web.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Caso de uso: Registrar los documentos



Nota: La figura muestra la descripción de los actores para registrar documentos en la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 24

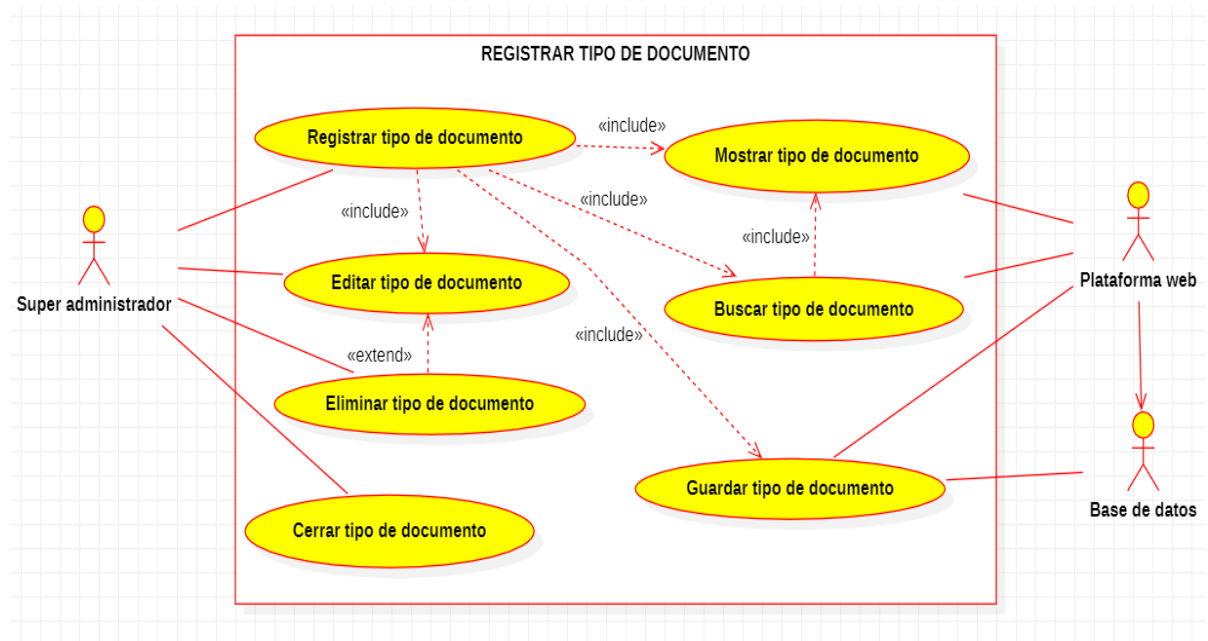
Historia de usuario: Registro de tipo de documentos

Historias de usuario	
Numero: 7	Usuario: Super administrador
Nombre de historia: Registro tipo de documentos	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: Solo el Super administrador está permitido asignar el tipo de documento de la plataforma web, ya que es importante registrar el tipo de documento.	
Observaciones: El mismo tipo de documento no puede duplicarse.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Caso de uso: Registrar tipo de documentos



Nota: La figura muestra la descripción de los actores para registrar documentos en la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 25

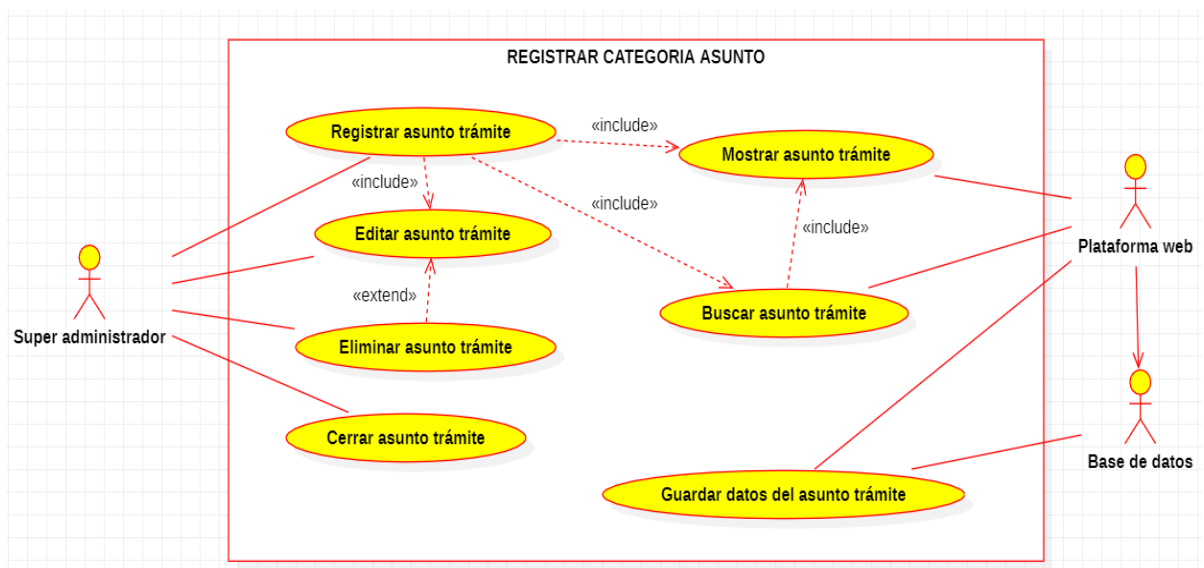
Historia de usuario: Registro categoría asunto

Historias de usuario	
Numero: 8	Usuario: Super administrador
Nombre de historia: Registro de categoría asunto	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Alta
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: Solo el Super administrador está permitido registrar un nuevo asunto de trámite del documento según TUPA de la universidad en la plataforma web, así mismo el administrador puede eliminar el asunto de trámite.	
Observaciones: El tipo de asunto de trámite no se puede duplicar, es necesario poner el precio de trámite en cero con decimal si es gratuito.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Caso de uso: Registrar categoría asunto trámite



Nota: La figura muestra la descripción de los actores para registrar categoría de asunto trámite. Fuente: Elaboración propia

Tabla 26

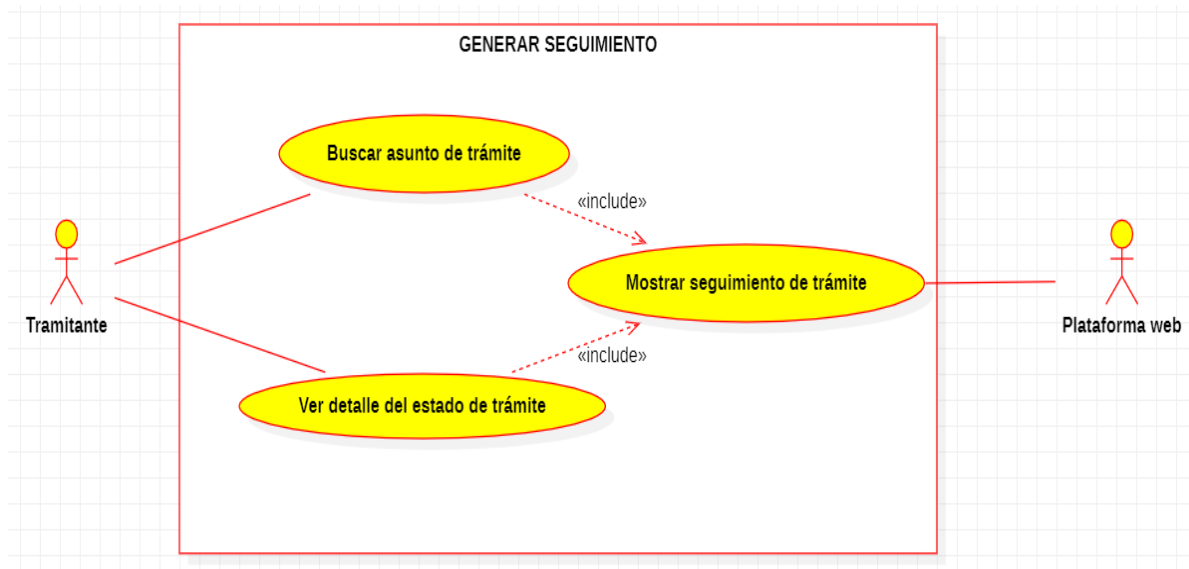
Historia de usuario: Generar seguimiento

Historias de usuario	
Numero: 9	Usuario: Tramitante
Nombre de historia: Generar seguimiento	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Media
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: Una vez registrado el trámite, se puede realizar seguimiento con su número de expediente, nombre completo del solicitante y DNI para poder realizar el estado de trámite.	
Observaciones: Para el seguimiento del trámite es importante ingresar primero el nombre completo y apellidos correctos del tramitante.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Caso de uso: Generar seguimiento de trámite



Nota: La figura muestra la descripción para generar seguimiento de trámite en la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 27

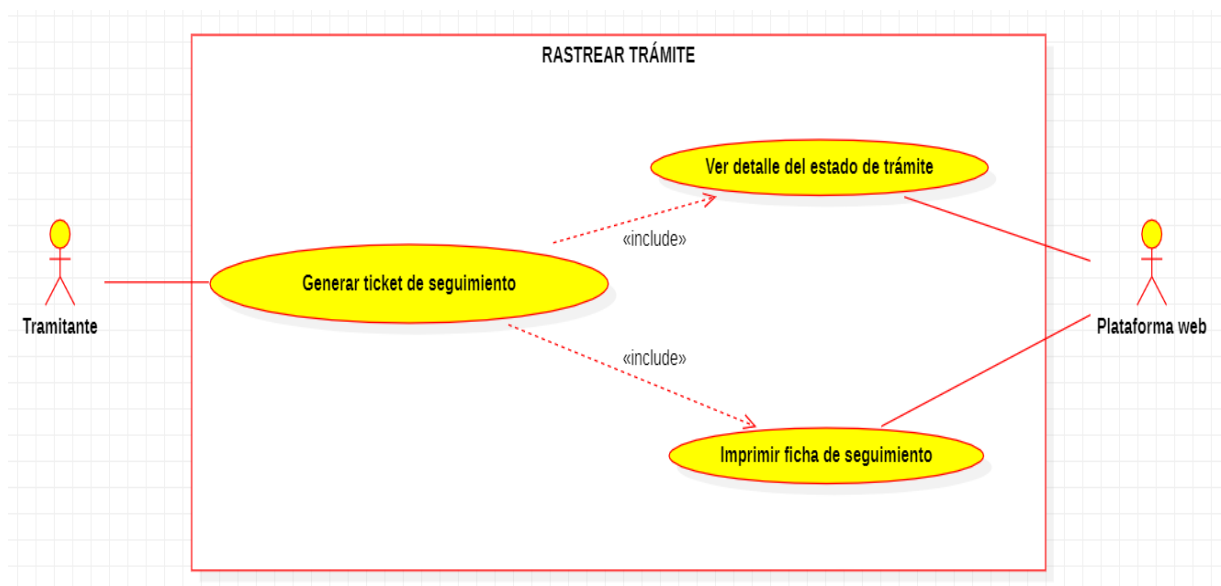
Historia de usuario: Rastrear el trámite

Historias de usuario	
Numero: 10	Usuario: Administrador - Tramitante
Nombre de historia: Rastrear el trámite	
Prioridad de negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Media
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: En el seguimiento puede rastrear el estado de trámite, verificando en que área se encuentra la petición de la solicitud.	
Observaciones: Si el trámite no cumple con los requisitos establecidos en el inicio de la plataforma web, el asunto será observado y se volverá a reanudar para continuar con el trámite.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Caso de uso: Rastrear trámite



Nota: La figura muestra la descripción para rastrear el trámite en la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 28

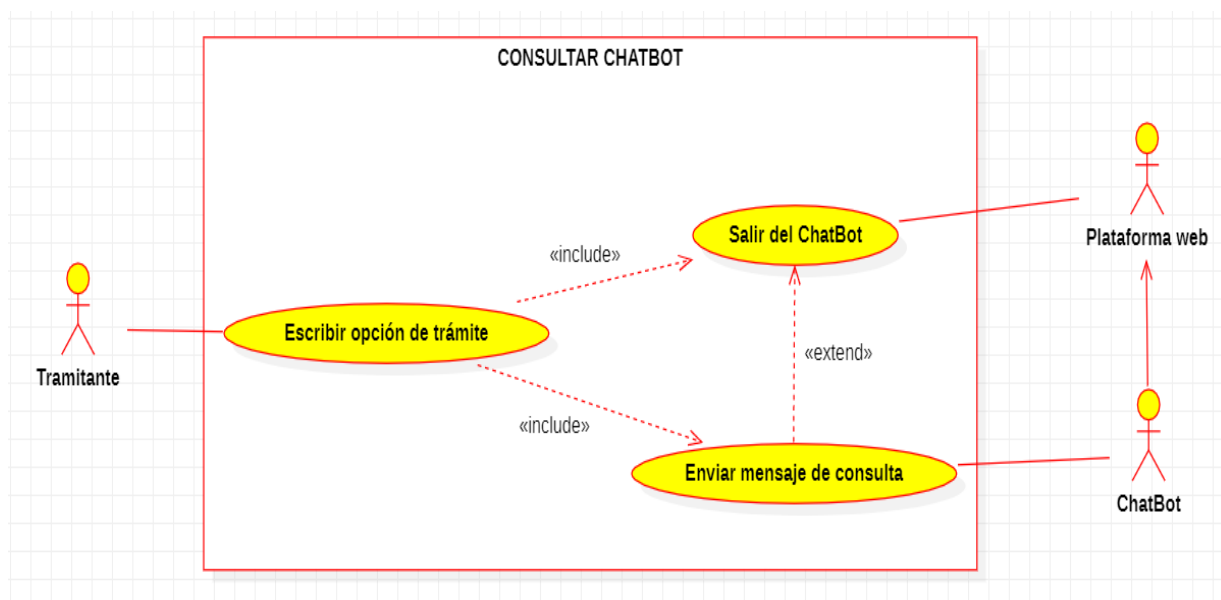
Historia de usuario: Consultar al chatbot

Historias de usuario	
Numero: 11	Usuario: Tramitante
Nombre de historia: Consultar al ChatBot	
Prioridad de negocio: Media	Riesgo en desarrollo: Media
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: En el seguimiento se tiene cualquier duda o consulta puede escribir en Chatbot para realizar la consulta de trámite del documento.	
Observaciones: El ChatBot solo puede responder las opciones que se encuentra en el inicio, no está permitido escribir otros tipos de asuntos.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Caso de uso: Consultar al chatbot



Nota: La figura muestra la descripción para consultar al chatbot de la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 29

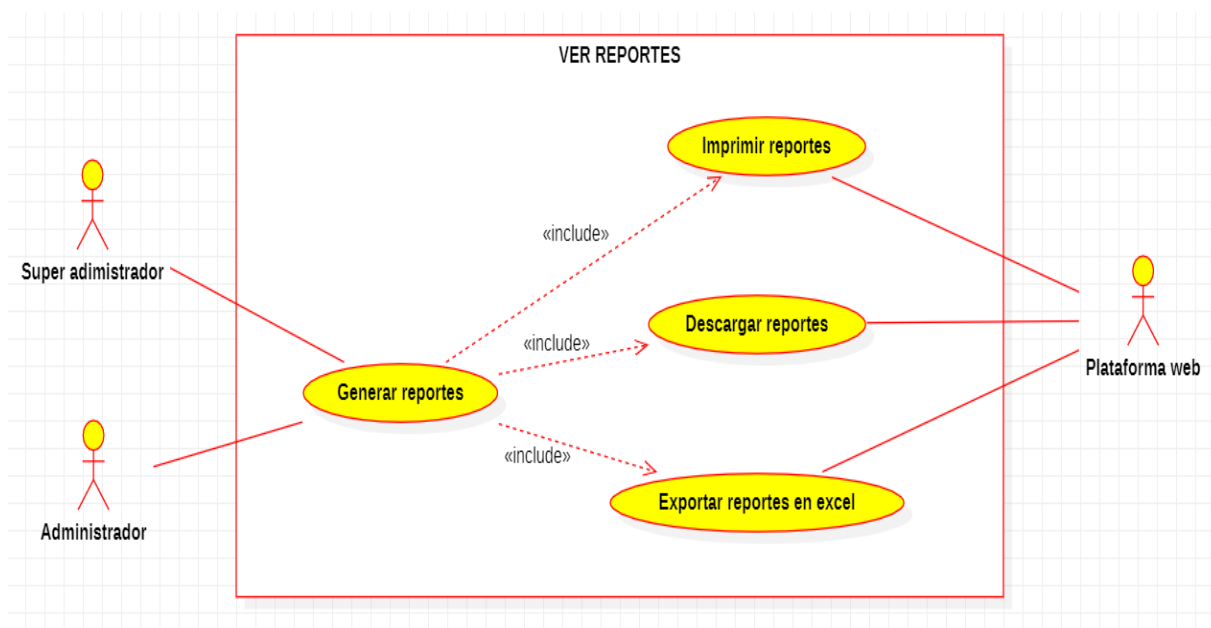
Historia de usuario: Generar reporte de trámites

Historias de usuario	
Numero: 12	Usuario: Super administrador - Administrador
Nombre de historia: Generar reporte de trámites	
Prioridad de negocio: Media	Riesgo en desarrollo: Media
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: El administrador como los operadores pueden generar reporte general de todos los trámites por estado de atención como también por filial, así mismo se puede exportar en Excel el reporte de todos los trámites.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 22

Caso de uso: Generar los reportes



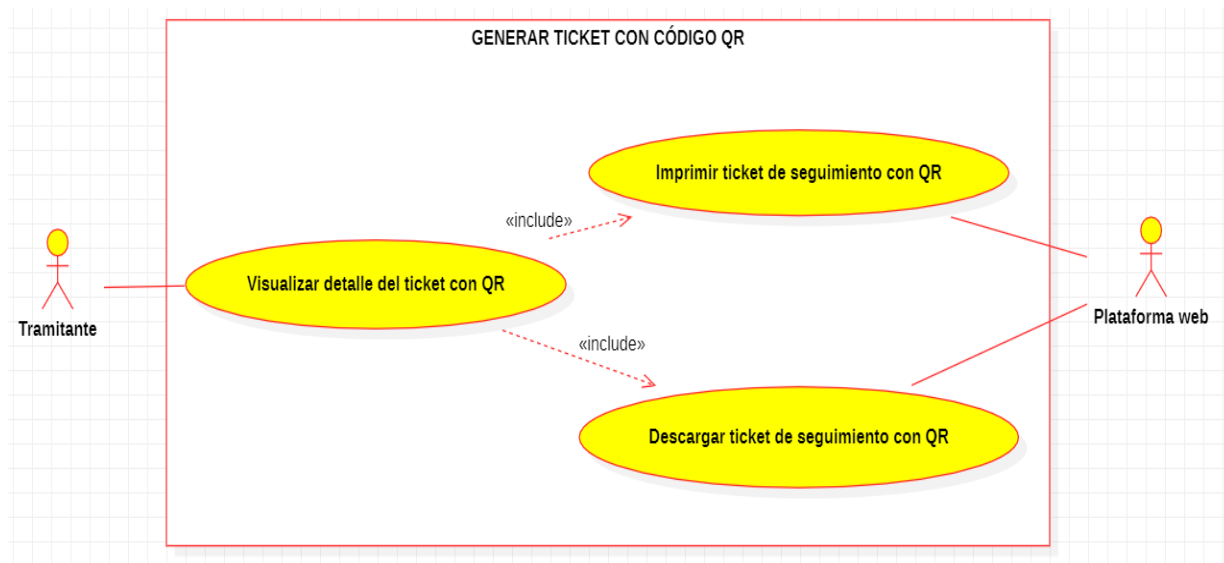
Nota: La figura muestra la descripción para generar los reportes de la plataforma web.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30*Historia de usuario: Generar ticket con QR*

Historias de usuario	
Numero: 13	Usuario: Tramitante
Nombre de historia: Generar ticket con QR	
Prioridad de negocio: Media	Riesgo en desarrollo: Media
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: Los tramitantes que realizaron el registro de trámite puede generar e imprimir el ticket de seguimiento con QR para luego saber el estado de trámite del documento.	
Observaciones: Para poder escanear el código QR tener en la mano un dispositivo móvil y realizar seguimiento respectivo.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 23*Caso de uso: Generar código QR*

Nota: La figura muestra la descripción para generar el ticket con código QR de la plataforma web. Fuente: Elaboración propia

Tabla 31

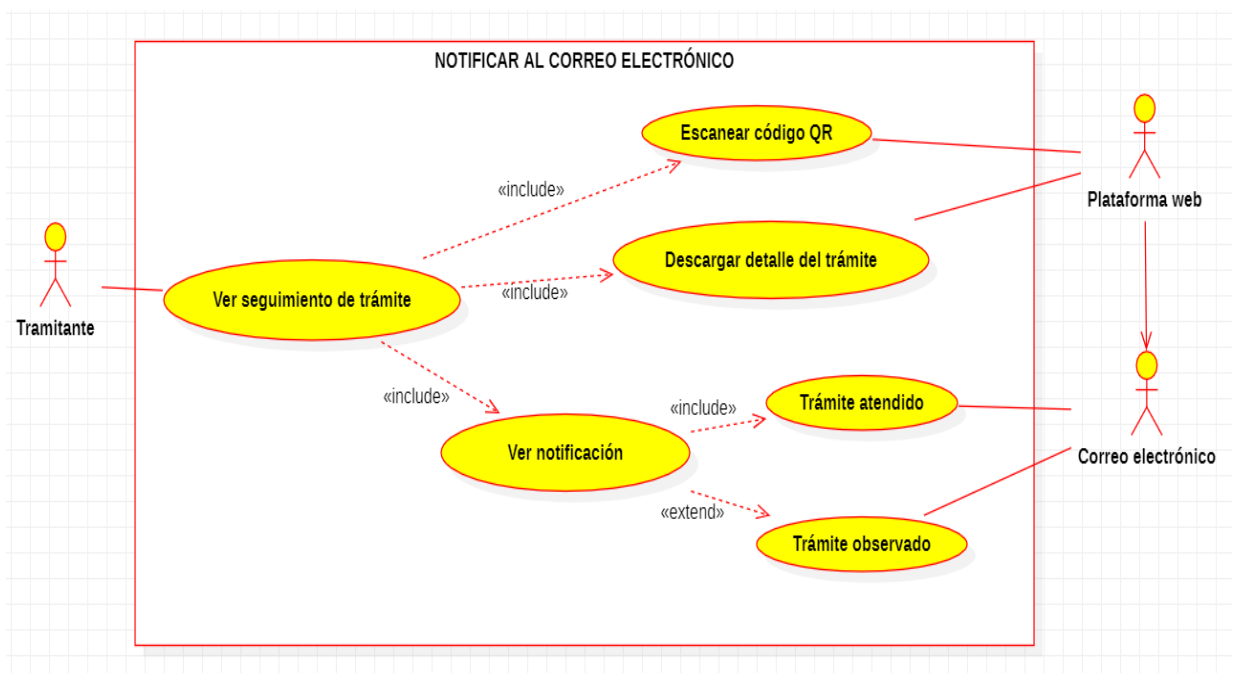
Historia de usuario: Generar notificación al correo electrónico

Historias de usuario	
Numero: 14	Usuario: Tramitante
Nombre de historia: Generar notificación al correo electrónico	
Prioridad de negocio: Media	Riesgo en desarrollo: Media
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: Los tramitantes pueden realizar seguimiento del trámite mediante su correo electrónico registrado en la plataforma web, donde se le enviará con antes de las 48 horas.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 24

Caso de uso: Notificar al correo electrónico



Nota: La figura muestra la descripción para notificar al correo electrónico del tramitante.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32

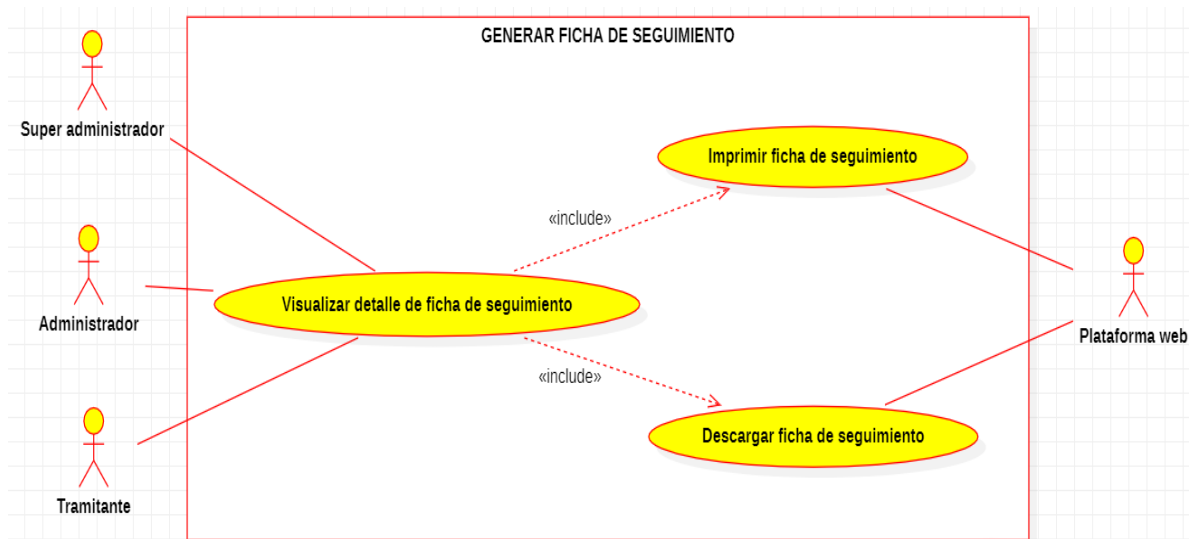
Historia de usuario: Generar ficha de seguimiento

Historias de usuario	
Numero: 15	Usuario: Super administrador - Administrador – Tramitante
Nombre de historia: Consultar ficha de seguimiento de trámite	
Prioridad de negocio: Media	Riesgo en desarrollo: Media
Puntos estimados: 1	Iteración asignada: 1
Programador responsable: Br. Gabriel Jhannor Gómez Muje – Br. Bladimir Carrión Rojas	
Descripción: En el seguimiento se puede generar la ficha de seguimiento de todos trámites del solicitante, ya que esta ficha contiene las derivaciones a todas las áreas del trámite desde el inicio la finalización del trámite.	
Observaciones: La ficha de seguimiento es el reporte para el tramitante para realizar seguimiento respectivo e imprimirlo para localizar el trámite.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 25

Caso de uso: Generar ficha de seguimiento

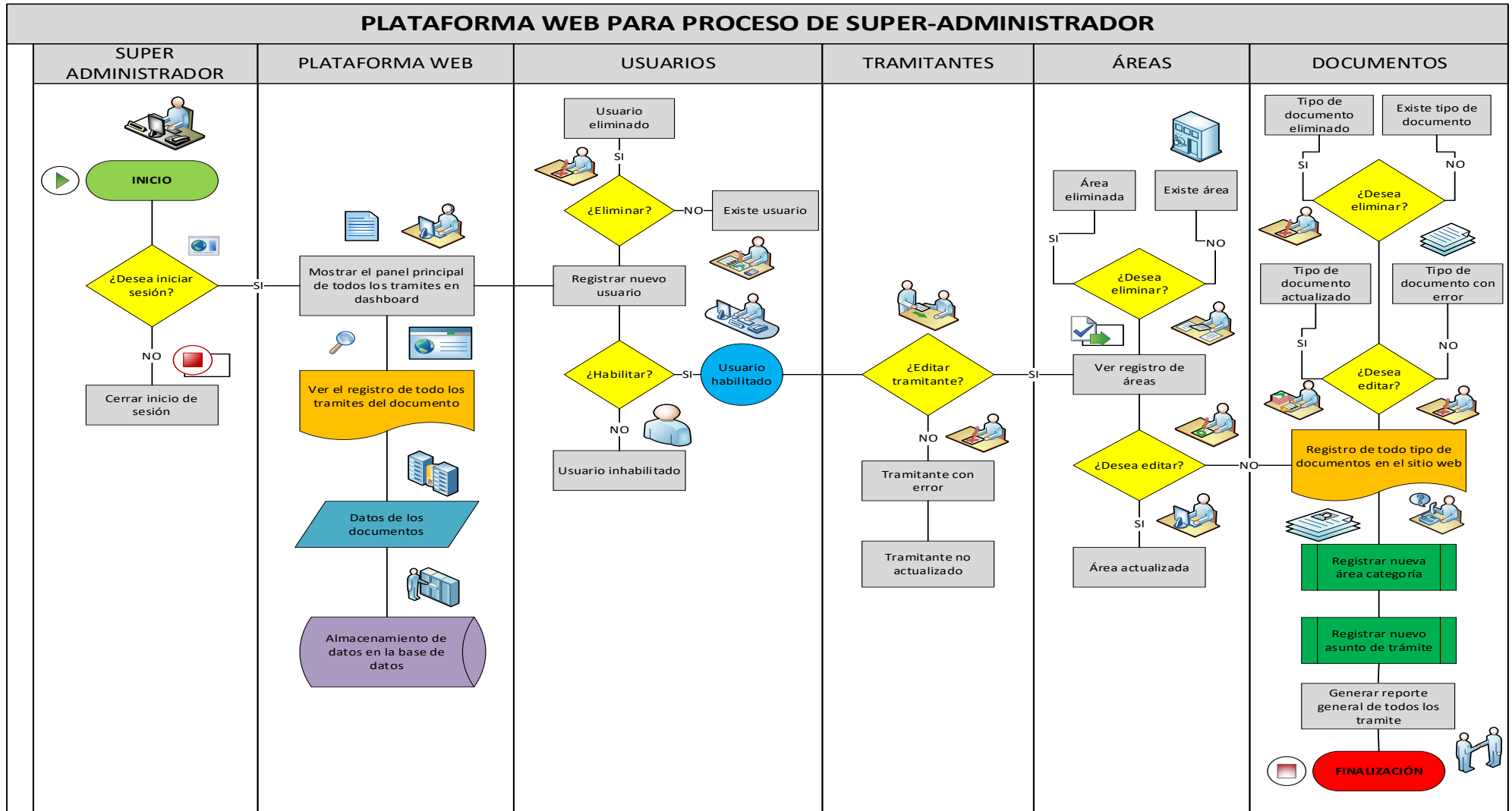


Nota: La figura muestra la descripción para generar ficha de seguimiento del tramitante.

Fuente: Elaboración propia

Figura 26

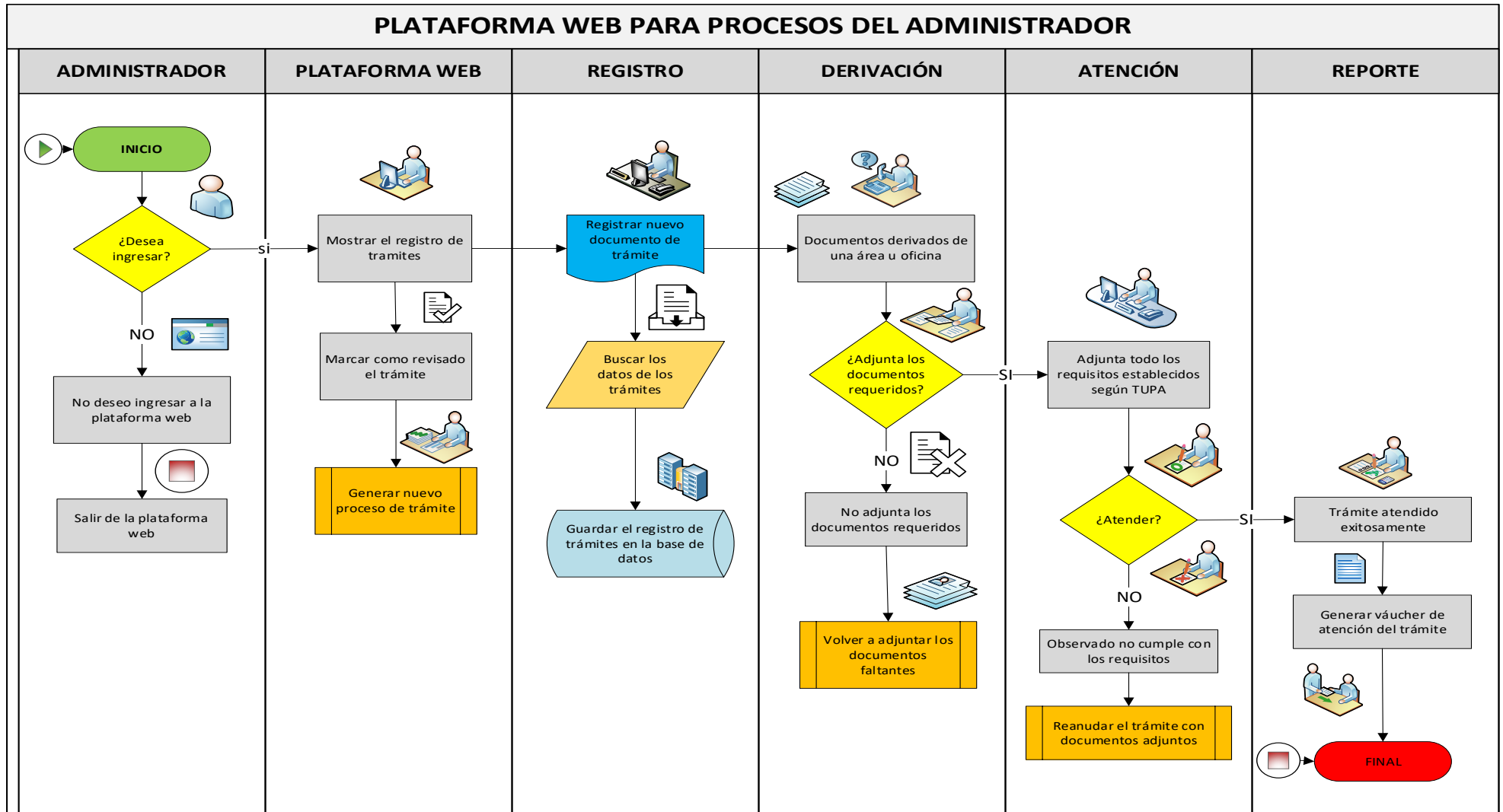
Diagrama de flujo: Actividades del super administrador



Nota: La figura muestra los procesos de la plataforma web para el super administrador. Fuente: Elaboración propia

Figura 27

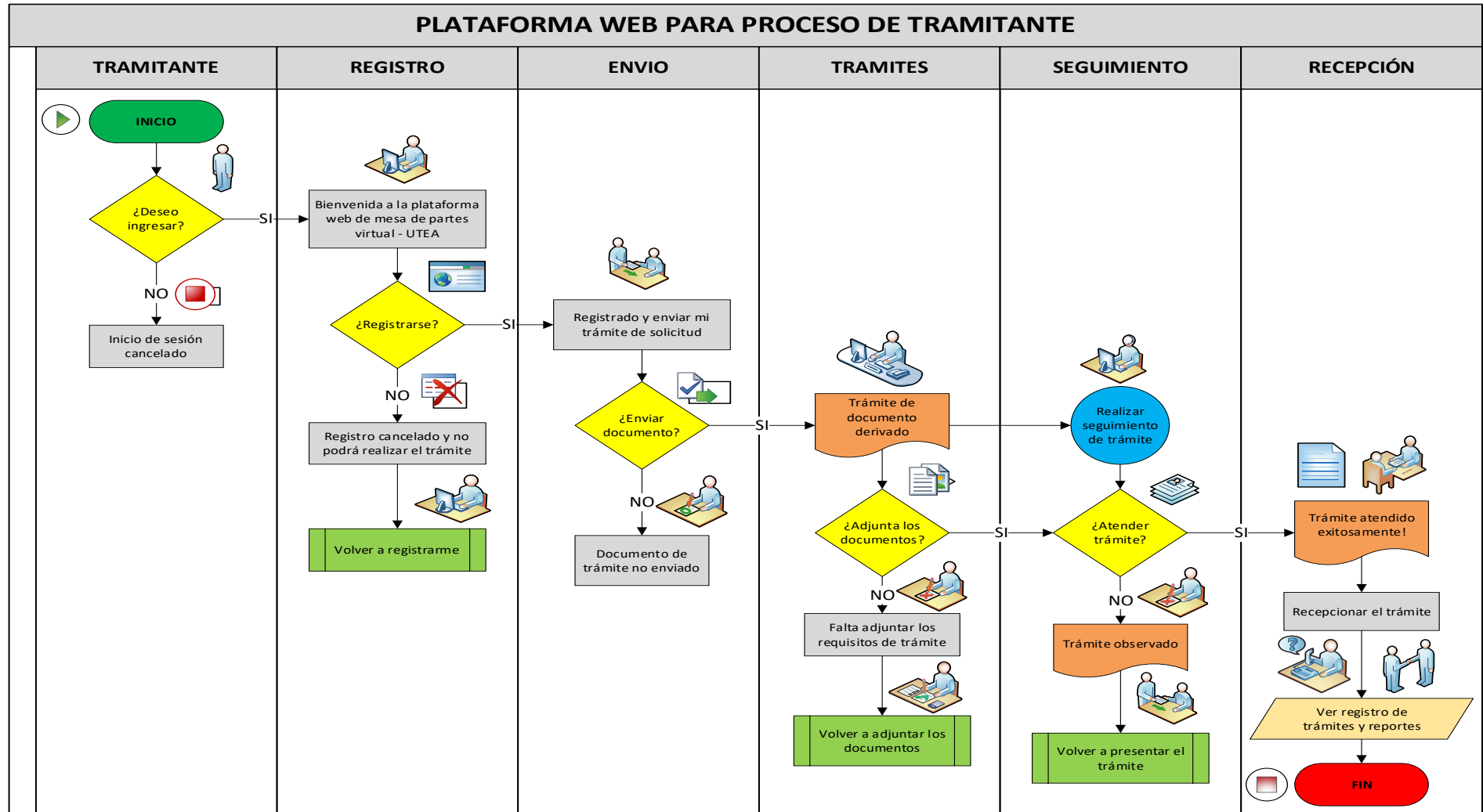
Diagrama de flujo: Actividades del administrador



Nota: La figura muestra los procesos de la plataforma web para el administrador. Fuente: Elaboración propia

Figura 28

Diagrama de flujo: Actividades del tramitante



Nota: La figura muestra los procesos de la plataforma web para el administrador. Fuente: Elaboración propia

Tabla 33*Resumen de las historias de usuario*

Nº	HISTORIAS DE USUARIO	PRIORIDAD	RIESGO	DÍAS	INTERACCIÓN
1	Acceso al sistema	Alta	Alta	1	1
2	Registro de áreas	Alta	Alta	1	2
3	Registro de tramitantes	Alta	Alta	1	1
4	Registro de usuarios	Alta	Alta	1	1
5	Registro de trámites	Alta	Alta	2	2
6	Registro de documentos	Alta	Alta	2	2
7	Registro tipo de documentos	Alta	Alta	1	1
8	Registro categoría asunto	Alta	Alta	1	1
9	Generar seguimiento	Alta	Media	1	1
10	Rastrear el trámite	Alta	Media	1	1
11	Consultar al Chatbot	Media	Media	1	1
12	Generar reporte de tramites	Media	Media	1	1
13	Generar ticket con QR	Media	Media	1	1
14	Generar notificación al correo	Media	Media	1	1
15	Generar ficha de seguimiento	Media	Media	1	1

Nota. Fuente: Elaboración propia

- **Análisis y diseño de la plataforma web**

La plataforma web para la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, a la hora de realizar el envío del trámite a otras áreas donde podrá: registrar, derivar, observar y aceptar, así mismo puede realizar búsqueda, seguimiento y subir documentos escaneados de los tramitantes ya sea internos o externos. Donde se tiene los siguientes usuarios que manejan la accesibilidad, funcionalidad, usabilidad y seguridad de la plataforma web.

- ❖ **Administrador:** Es el encargado de realizar los procesos de trámite y la manipulación con la plataforma web, donde el administrador tendrá su propia cuenta para poder ingresar a la plataforma web según su respectivo perfil en el área de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.
- ❖ **Super usuario:** Es la persona encargada de administrar las funciones y registrar nuevos usuarios a la plataforma web con sus respectivos roles.
- ❖ **Tramitante:** Es la persona (estudiante, persona natural o jurídica y entidades) quienes realizan los tramites externos solicitando diferentes peticiones que son de necesidad para el solicitante.

- **Levantamiento de los requerimientos**

Es importante analizar los datos del usuario para detectar tanto los requisitos funcionales como los no funcionales, así como las entradas y salidas concernientes con los procesos y restricciones.

➤ **Requerimientos funcionales**

Tabla 34

Requerimientos funcionales

REFERENCIA	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES
------------	----------------------------

RF01	La plataforma web deberá solicitar acceso mediante nombres de usuario y contraseña para interactuar con el usuario.
RF02	La plataforma web solo permite el ingreso de los usuarios asignados con sus patrones de seguridad.
RF03	La plataforma web debe asignar los roles según su perfil en el área como: super administrador y administrador.
RF04	La plataforma web deberá mostrar la información de los tramites utilizando datos estadísticos como (dashboard) para contabilizar la cantidad y porcentaje de trámites.
RF05	La plataforma web permitirá registrar usuarios, áreas, trámites, tramitantes, tipos de documentos, categoría asuntos y ver el seguimiento de los documentos.
RF06	La plataforma web notificará al correo electrónico del tramitante para que realicen su seguimiento respectivo.
RF07	Los trámites que son registrados en la plataforma web tendrán los siguientes estados: por revisar, revisado, derivado, atendido y observado.
RF08	La plataforma web permitirá realizar seguimiento de documentos con ticket código QR.
RF09	La plataforma web permitirá consultar mediante Chatbot el estado de trámite del documento.
RF10	La plataforma web deberá permitir la modificación, eliminación, habilitación y seguridad en los datos de la información.

Nota: Fuente: Elaboración propia

➤ **Requerimientos no funcionales**

Tabla 35

Requerimientos no funcionales

REFERENCIA	REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES
------------	-------------------------------

RF01	La plataforma web debería correr sin ningún problema en los diferentes navegadores del internet.
RF02	La plataforma web demora máximo 3 a 4 segundos en mostrar los reportes de los usuarios.
RF03	La plataforma web no puede funcionar sin acceso al internet.
RF04	La plataforma web debe contener diferentes módulos para cada usuario, según los requerimientos por área.
RF05	La plataforma web debe ser amigable y de fácil uso para los usuarios y clientes.
RF06	La plataforma web debería generar backup diariamente de la información de todos los tramites en la nube.
RF07	El manual de usuario de la plataforma web debe ser breve y puntual en formato PDF incorporado en el sitio web.

Nota. Fuente: Elaboración propia

4.4.2. Fase de diseño

En esta fase se emplean el diseño de las tarjetas CRC, donde las clases son personas y objetos, a esto se conoce como responsabilidades de clase, los colaboradores se conocen por sus características y métodos, donde los compañeros representan clase y cooperan para cumplir con las funciones de la plataforma web (Corilla, 2021).

Tabla 36

Tarjeta CRC: Acceso a la plataforma web

TARJETA CRC	
Clase: Acceso al sistema	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar sesión ingresado usuario y contraseña. 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 37

Tarjeta CRC: Áreas

TARJETA CRC	
Clase: Área	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar área • Editar área • Eliminar área • Buscar área • Guardar área • Cerrar ventana 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 38

Tarjeta CRC: Tramitantes

TARJETA CRC	
Clase: Tramitantes	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar tramitante • Editar tramitante • Mostrar tramitante • Buscar tramitante • Guardar tramitante 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 39

Tarjeta CRC: Usuarios

TARJETA CRC	
--------------------	--

Clase: Usuarios

Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar usuario • Editar usuario • Actualizar usuario • Guardar usuario • Mostrar usuario • Buscar usuario • Eliminar usuario • Habilitar usuario • Cerrar ventana 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 40

Tarjeta CRC: Trámites

TARJETA CRC

Clase: Trámites

Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar trámite • Editar trámite • Mostrar trámite • Buscar trámite • Enviar trámite • Derivar trámite • Observar trámite • Atender trámite • Rastrear trámite • Guardar trámite • Generar Boucher • Ver documentos adjuntos • Reanudar proceso de trámite • Descargar documento de trámite 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 41*Tarjeta CRC: Documentos*

TARJETA CRC	
Clase: Documentos	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar documento • Editar documento • Mostrar documento • Buscar documento • Guardar documento • Adjuntar documento escaneado • Cerrar registro documento 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia**Tabla 42***Tarjeta CRC: Tipo documentos*

TARJETA CRC	
Clase: Tipo documentos	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar tipo documento • Editar tipo documento • Mostrar tipo documento • Buscar tipo documento • Guardar tipo documento • Eliminar tipo documento • Cerrar tipo documento 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia**Tabla 43***Tarjeta CRC: Categoría asunto*

TARJETA CRC

Clase: Categoría asunto

Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar asunto trámite • Editar asunto trámite • Mostrar asunto trámite • Buscar asunto trámite • Guardar asunto trámite • Eliminar asunto trámite • Cerrar asunto trámite 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 44

Tarjeta CRC: Seguimiento

TARJETA CRC

Clase: Seguimiento

Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar seguimiento de trámite • Buscar asunto de trámite • Ver detalle del estado de trámite 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Tramitante

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 45

Tarjeta CRC: Ver trámite

TARJETA CRC

Clase: Ver trámite

Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Generar Ticket de seguimiento con QR • Ver detalle del estado de trámite • Imprimir ficha de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Tramitante

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 46

Tarjeta CRC: Chatbot

TARJETA CRC	
Clase: Chatbot	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Escribir la opción de trámite • Enviar mensaje de consulta • Salir del Chatbot 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Tramitante • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 47

Tarjeta CRC: Reportes

TARJETA CRC	
Clase: Reportes	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Generar los reportes • Exportar reportes • Imprimir reportes • Descargar reportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Data set

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 48*Tarjeta CRC: Ticket QR*

TARJETA CRC	
Clase: Ticket QR	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Imprimir ticket de seguimiento con QR • Descargar ticket de seguimiento con QR • Visualizar detalle del ticket con QR 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Tramitante

Nota. Fuente: Elaboración propia**Tabla 49***Tarjeta CRC: Notificación al correo electrónico*

TARJETA CRC	
Clase: notificación al correo electrónico	
Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Imprimir ticket de seguimiento con QR • Descargar ticket de seguimiento con QR • Visualizar detalle del ticket con QR • Escanear código QR 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Tramitante

Nota. Fuente: Elaboración propia**Tabla 50***Tarjeta CRC: Ficha de seguimiento*

TARJETA CRC	
Clase: Ficha de seguimiento	

Responsabilidad	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Imprimir ficha de seguimiento del trámite • Descargar ficha de seguimiento • Visualizar detalle de ficha del seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Super administrador • Administrador • Tramitante

Nota. Fuente: Elaboración propia

- **Diagrama de la base de datos**

La base de datos de la plataforma web se creó utilizando el gestor de base de datos SQL server, donde esta esta herramienta tiene una conexión con el hosting del servidor Some.com utilizando el dominio de la universidad Tecnológica de los Andes, donde es: <http://www.mesadepartes.utea.edu.pe> donde los procedimientos de la plataforma web están configurados y almacenados en el servidor web teniendo conexión con la base de datos el funcionamiento correcto.

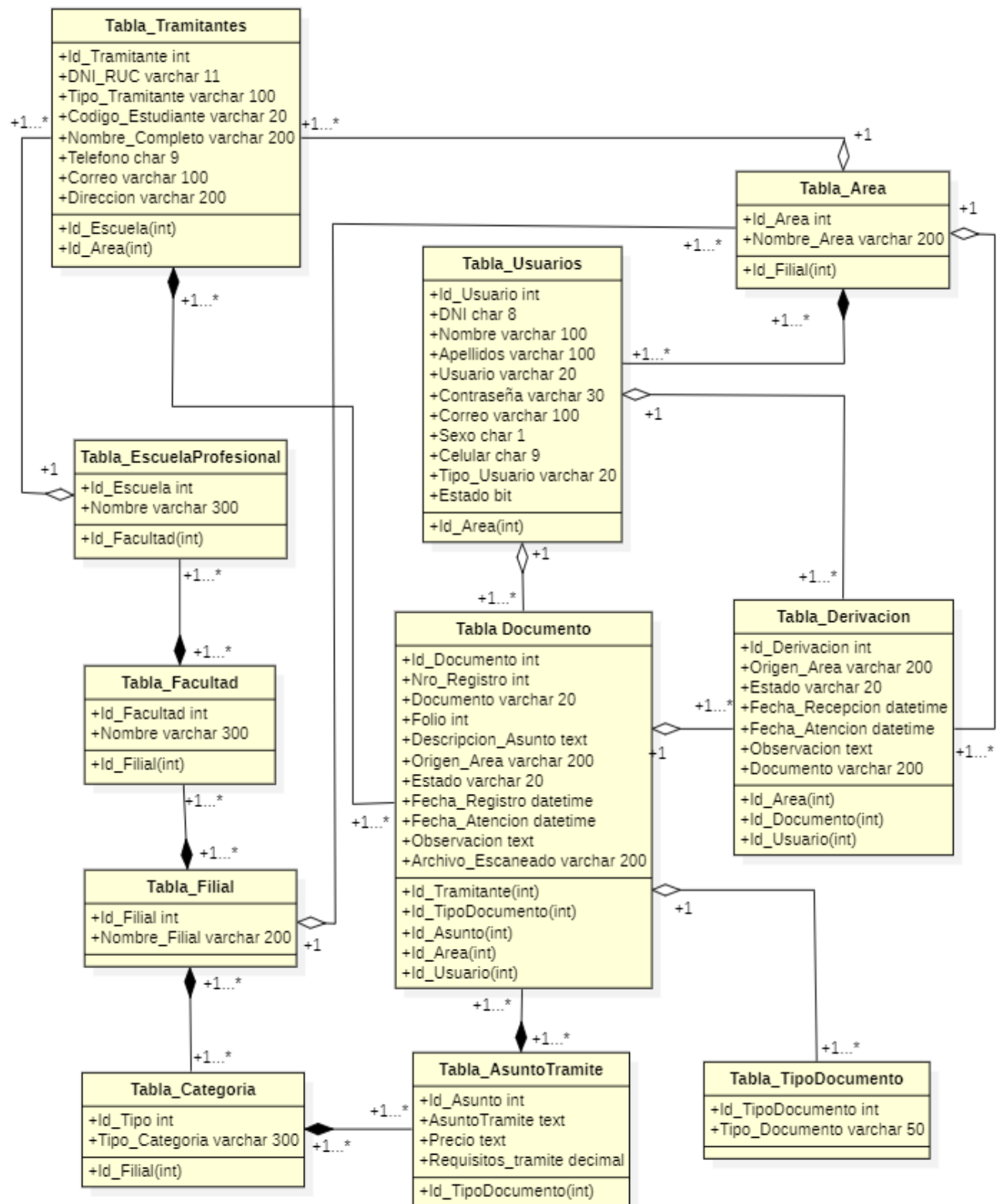
En el estudio se realizó el diseño de modelo de físico y lógico de la base de datos los cuales se conceptualizan según Gutiérrez (2008), que afirma lo siguiente:

- **Base de datos de modelo físico:** esto implica visualizar todas las estructuras de la tabla, abarcando desde los nombres de las columnas y los tipos de datos que contienen, hasta las restricciones aplicadas de cada columna, así como también identificar claves primarias y foráneas, claves externas y las relaciones entre las tablas.
- **Base de datos de modelo lógico:** este modelo describe los datos con el máximo nivel de detalle, sin considerar su implementación física en la base de datos, así mismo este modelo permite realizar consultas con la base de datos.

La figura siguiente muestra el diseño de modelos de diagrama de la base de datos físico en StarUML y diseño de modelo lógico de base de datos en SQL Server.

Figura 29

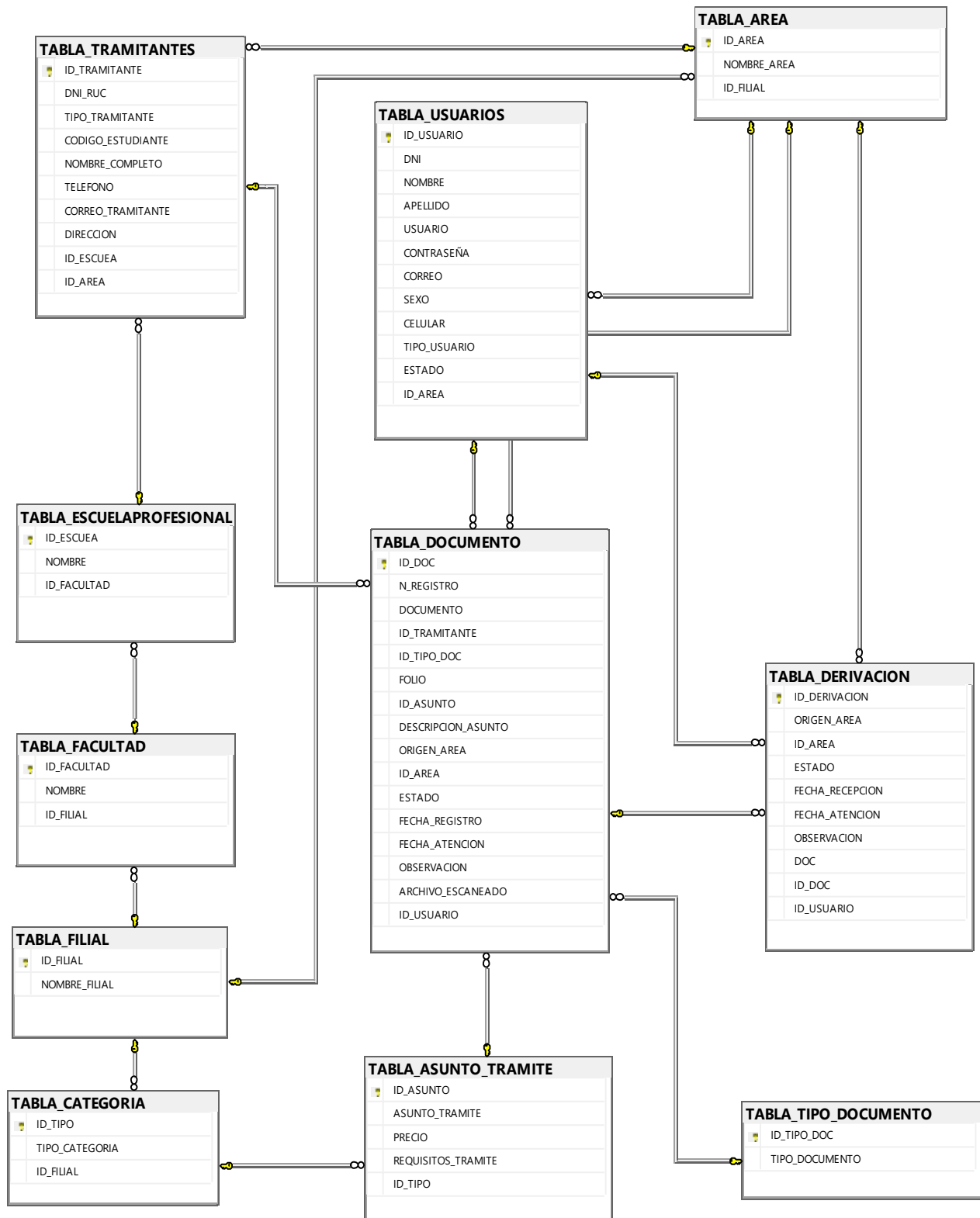
Diagrama de modelo físico de la base de datos



Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 30

Diagrama de modelo lógico de la base de datos



Nota. Fuente: Elaboración propia

4.4.3. Fase de codificación

Tecnologías y herramientas empleadas para el desarrollo del software

Durante esta etapa se emplearon diferentes herramientas, tales son: formatos predefinidos y programas de edición de código .net, bibliotecas de JavaScript y CSS, frameworks, entre otros. A continuación, se describen las herramientas empleadas en el desarrollo de la plataforma web:

Tabla 51

Herramientas y tecnologías utilizadas

Nº	TECNOLOGIA	USO	DESCRIPCIÓN
1	VISUAL STUDIO ASP.NET	Aplicación para la codificación del aplicativos.	Visual Studio ASP.NET junto con ADO.NET proporciona a los desarrolladores una potente herramienta para construir aplicaciones web robustas.
2	ADMINISTRADOR DE INTERNET INFORMATION SERVICES (IIS)	Servidor local para pruebas	El administrador de IIS es una herramienta poderosa que facilita la gestión y configuración del servidor web IIS.
3	SQL SERVER	Base de datos	SQL Server es una completa solución de gestión de bases de datos que proporciona herramientas y servicios para almacenar, administrar y analizar datos.
4	HTML5	Fue utilizada para la estructura de las diferentes páginas	HTML5 representa la más reciente progresión del lenguaje estándar de marcado para la creación y visualización de contenido en la internet.

5	CSS3	Se empleó para estilizar los formularios y la página de inicio de sesión.	CSS3 utilizado para definir el aspecto y el formato del contenido HTML en páginas web.
6	JAVASCRIPT	JavaScript se aplicó para añadir funcionalidades al sistema.	JavaScript utilizado para el desarrollo web para agregar interactividad y dinamismo a las páginas HTML.
7	PLANTILLA SMART ADMIN 1.5	Se empleó la plantilla SmartAdmin para la interfaz administrativa del sistema.	SmartAdmin es una plantilla de panel de administración (dashboard) utilizada en aplicaciones web y sistemas de gestión.
9	BOOSTRAP	Se utilizó Bootstrap 3 para el diseño de las interfaces.	Bootstrap 3 es la tercera versión del popular framework donde es una herramienta que permite a los desarrolladores crear rápidamente interfaces web.
10	FONTAWESOME	Fontawesome para insertar iconos en el proyecto	Font Awesome es una colección de herramientas que proporciona fuentes e íconos basada en CSS y Less.
11	SELECT 2	Se usó un complemento para habilitar la búsqueda en las listas desplegadas.	Select2 es un complemento de jQuery que nos permite tener un selector de elementos con un cuadro de búsqueda que facilita al usuario encontrar lo que desea seleccionar.
12	DATATABLES	Se emplearon los datatables para exhibir los registros en cada sección.	Los datatables son un plugin de jQuery que sirve para realizar tablas muy dinámicas en conjunto con HTML.
13	REPORTVIEWER	Se utilizó Reportviewer para generar los reportes	Reportviewer es un control de servidor web que permite a los desarrolladores integrar informes en sus aplicaciones web ASP.NET.

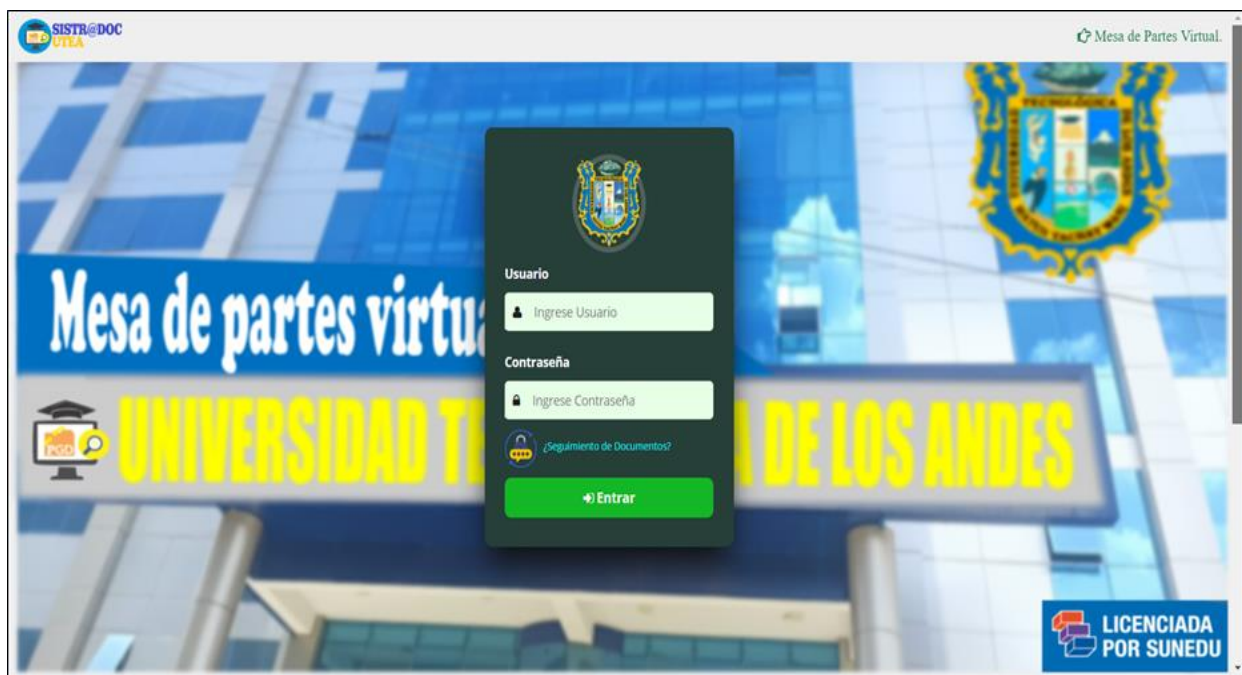
Nota. Fuente: Elaboración propia

Interfaces de la plataforma web de gestión documental

Posteriormente, se muestran las interfaces de la plataforma web de gestión documental desarrollada para el área de mesa de partes de la UTEA.

Figura 31

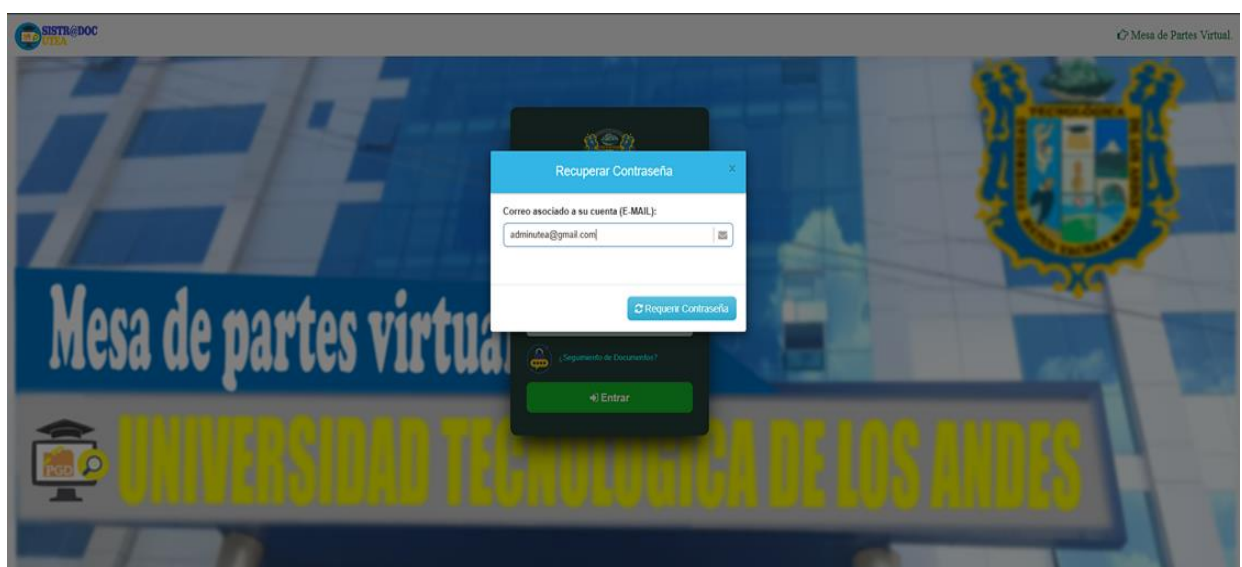
Página inicio de sesión



Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 32

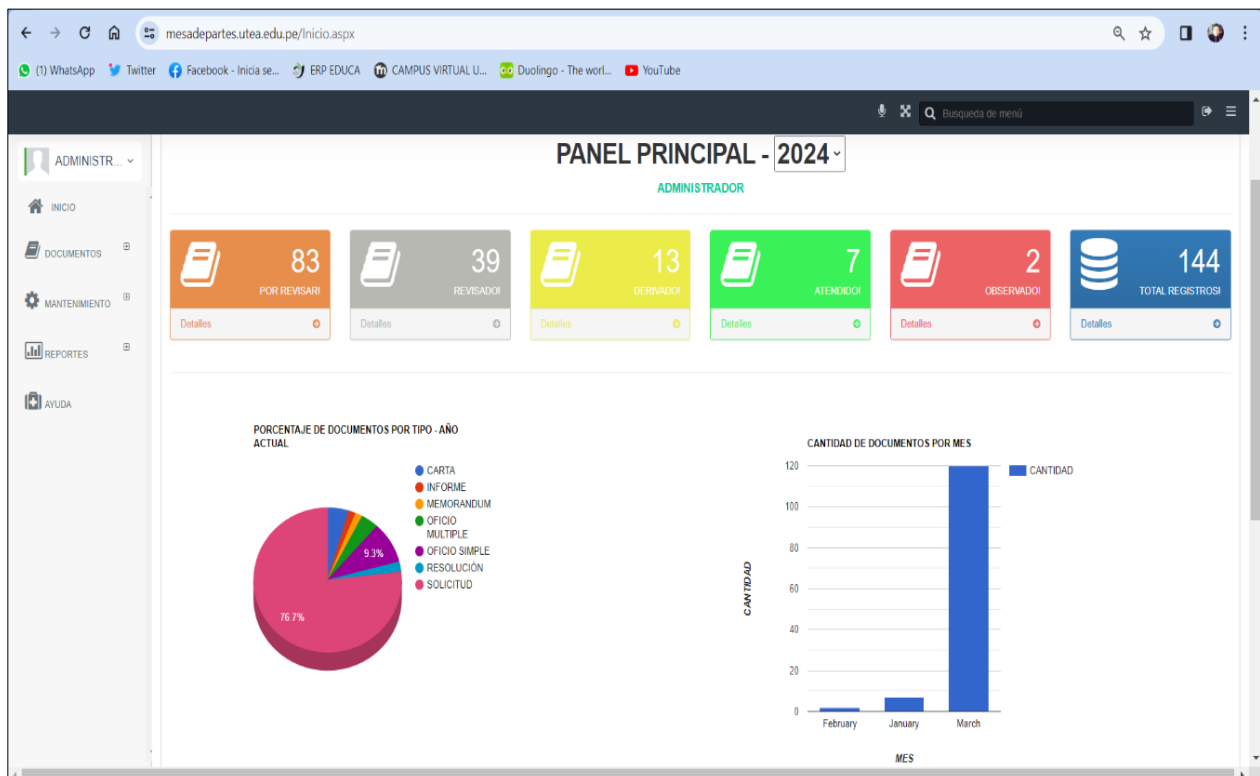
Restablecer la contraseña



Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 33

Menú principal de la plataforma web



Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 34

Registro de documentos en la plataforma web

NUMERO REGISTRO	TIPO DOCUMENTO	NOMBRE INTERESADO	FOLIO	ASUNTO	FECHA DE REGISTRO	ESTADO	FECHA DE ATENCION	OBSERVACION	DOCUMENTOS	ACCIONES
138	SOLICITUD	ROSMERY LOPEZ BORDA	10	PAGO MENSUAL DE PENSIONES - (costo según escala)	3/27/2024 4:11:46 PM	REVISADO		NINGUNA		
124	SOLICITUD	MARIA ROSA PALOMINO AVILA	2	CERTIFICADO DE EGRESADO	3/27/2024 9:31:17 AM	POR REVISAR		NINGUNA		
121	SOLICITUD	JEAN MIRKO PIMENTEL BOCANGEL	2	PAGO MENSUAL DE PENSIONES - (costo según escala)	3/27/2024 9:04:28 AM	POR REVISAR		NINGUNA		
117	SOLICITUD	YULIANA MIRIAM TOMAYLLA GUTIERREZ	3	CONSTANCIA DE NO ADEUDAR DE DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS - (costo según bases)	3/27/2024 8:47:29 AM	POR REVISAR		NINGUNA		
116	SOLICITUD	GHANELA CRISTEL CARRION MEJIA	2	CONVALIDACION DE ASIGNATURAS POR TRASLADO INTERNO (costo por crédito)	3/27/2024 8:37:57 AM	POR REVISAR		NINGUNA		
102	OFICIO SIMPLE	CONTRALORIA GENERAL DE LA	2	OTROS	3/28/2024 7:25:48 PM	POR REVISAR		NINGUNA		

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 35

Registro de trámite de documento

✎ **REGISTRO DE DOCUMENTO** ✕

ℹ **Info!** Estimado usuario Los campos remarcados con * son necesarios. ✕

TIPO PERSONA *

INTERESADO *

Filial: *

TIPO DOC *

FOLIO * ⚙

Área/Oficina: *

Trámites Disponibles *

Aclare su petición

[Adjuntar Documento "FUT" \(Ver/Ocultar\)](#)

➕ Registrar Nuevo

✕ Cerrar

📄 Guardar

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 36

Ventana de vista adjuntar documento

👁 **DOCUMENTOS ADJUNTOS POR AREA** ✕

EXPEDIENTE:
 ⚙

INTERESADO:
 👤

ASUNTO:

N°	NRO. F.U.T.	AREA	DOC.
1	16	MESA DE PARTES	

Mostrando 1 al 1 de 1 Registros

⬇ Descargar

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 37

Ventana actualizar trámite del documento

ACTUALIZAR REGISTRO DOCUMENTO ✕

i Info! Estimado usuario Los campos remarcados con * son necesarios. ✕

TIPO PERSONA *

Filial: *

TIPO DOC *

Área/Oficina: *

Trámites Disponibles *

Aclare su petición

[Adjuntar Documento "FUT" \(Ver/Ocultar\)](#)

INTERESADO *

FOLIO *

➔ Registrar Nuevo
🔒 Cerrar
🔄 Actualizar

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 38

Registro de trámites de documentos

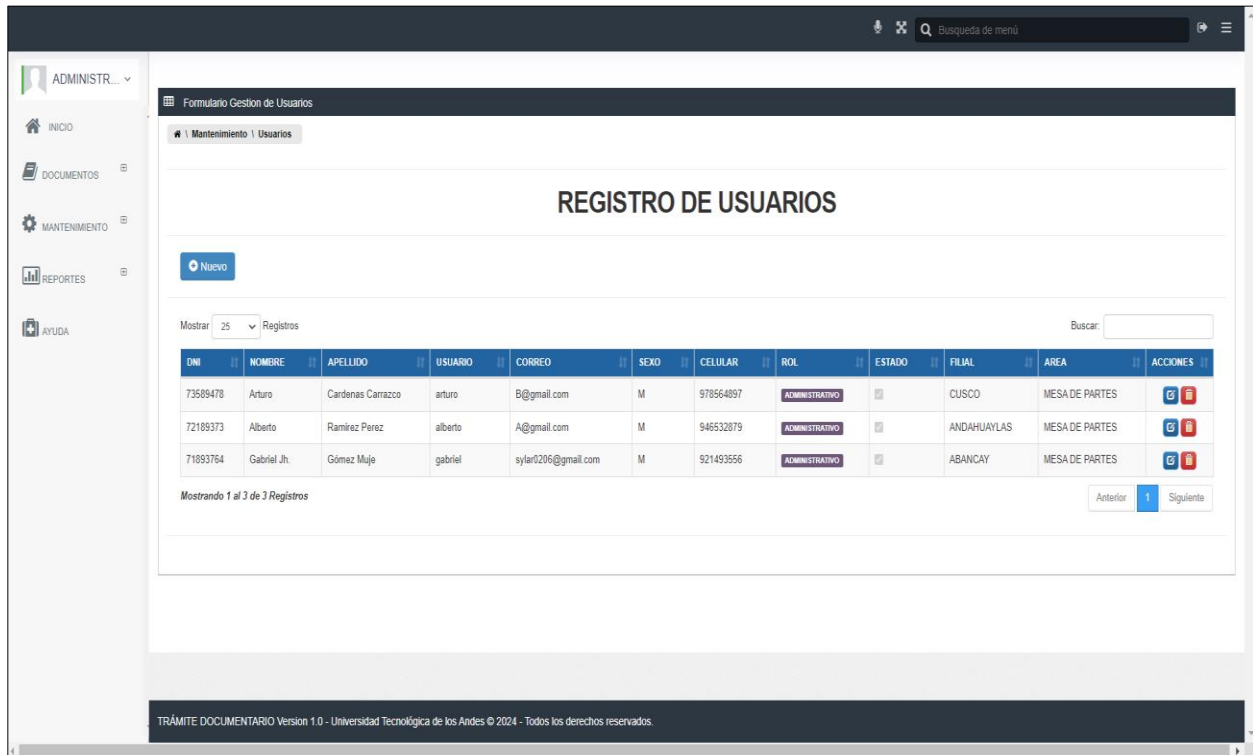
DERIVACION DE DOCUMENTOS													
ADMINISTRADOR													
Año:		<input type="text" value="2024"/>											
Estado:		<input type="text" value="Todos los estados"/>		🔍 Buscar									
Mostrar <input type="text" value="25"/> Registros												Buscar: <input style="width: 80px;" type="text"/>	
NUMERO REGISTRO	TIPO DOCUMENTO	FOLIO	NOMBRE INTERESADO	ASUNTO	AREA ORIGEN	FECHA RECEPCION	ESTADO	FECHA ATENCION	OBSERVACION	RESPONSABLE REGISTRO	FILIAL	DOCUMENTOS	ACCIONES
4	SOLICITUD	1	BLADIMIR CARRION ROJAS 🔍	DUPLICADO DE DIPLOMA DE BACHILLERATO POR MOTIVO DE DETERIORO O MULTILACIÓN DEL DIPLOMA ORIGINAL	MESA DE PARTES - ABANCAY	9/1/2024 09:40:02 p. m.	REVISADO		NINGUNA	ADMINISTRADOR	ANDAHUAYLAS	📄	➕ ➔ ✔
7	SOLICITUD	3	DEINER JULIÑO DE LA CRUZ CAMPOS 🔍	DUPLICADO DE DIPLOMA DE BACHILLERATO POR MOTIVO DE DETERIORO O MULTILACIÓN DEL DIPLOMA ORIGINAL	MESA DE PARTES - ABANCAY	9/1/2024 09:40:11 p. m.	ATENDIDO	9/1/2024 09:40:00 p. m.	NINGUNA	ADMINISTRADOR	ANDAHUAYLAS	📄	➕
12	OFICIO MULTIPLE	2	MILER PANO CAHUACHI 🔍	DUPLICADO DE DIPLOMA DE BACHILLERATO POR MOTIVO DE DETERIORO O MULTILACIÓN DEL DIPLOMA ORIGINAL	MESA DE PARTES - ABANCAY	9/1/2024 09:41:08 p. m.	OBSERVADO	9/1/2024 09:41:00 p. m.	FALTA ADJUNTAR SU BOUCHER DE PAGO EN ESCANEADO PDF	ADMINISTRADOR	ABANCAY	📄	▶ ➕
2	SOLICITUD	2	BLADIMIR CARRION ROJAS 🔍	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN A RESOLUCIONES DEL VRAC - (GRATUITO)	MESA DE PARTES - ABANCAY	9/1/2024 11:57:18 a. m.	OBSERVADO	9/1/2024 11:57:00 a. m.	IJHHJHIJ	ADMINISTRADOR	ABANCAY	📄	▶ ➕
1	SOLICITUD	5	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE 🔍	PAGOS POR COLACIÓN	MESA DE PARTES - ABANCAY	4/1/2024 12:06:59 p. m.	ATENDIDO	9/1/2024 11:37:00 a. m.	NINGUNA	ADMINISTRADOR	ABANCAY	📄	➕

Mostrando 1 al 5 de 5 Registros
Anterior Siguiente

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 39

Registro de usuarios en la plataforma web



Formulario Gestion de Usuarios

Mantenimiento \ Usuarios

REGISTRO DE USUARIOS

[Nuevo](#)

Mostrar 25 Registros Buscar:

DNI	NOMBRE	APELLIDO	USUARIO	CORREO	SEXO	CELULAR	ROL	ESTADO	FILIAL	AREA	ACCIONES
73588478	Arturo	Cardenas Carrazo	arturo	B@gmail.com	M	978564897	ADMINISTRATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	CUSCO	MESA DE PARTES	G E
72189373	Alberto	Ramirez Perez	alberto	A@gmail.com	M	946532879	ADMINISTRATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	ANDAHUAYLAS	MESA DE PARTES	G E
71893764	Gabriel Jh.	Gómez Muje	gabriel	sylar0206@gmail.com	M	921493556	ADMINISTRATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	ABANCAY	MESA DE PARTES	G E

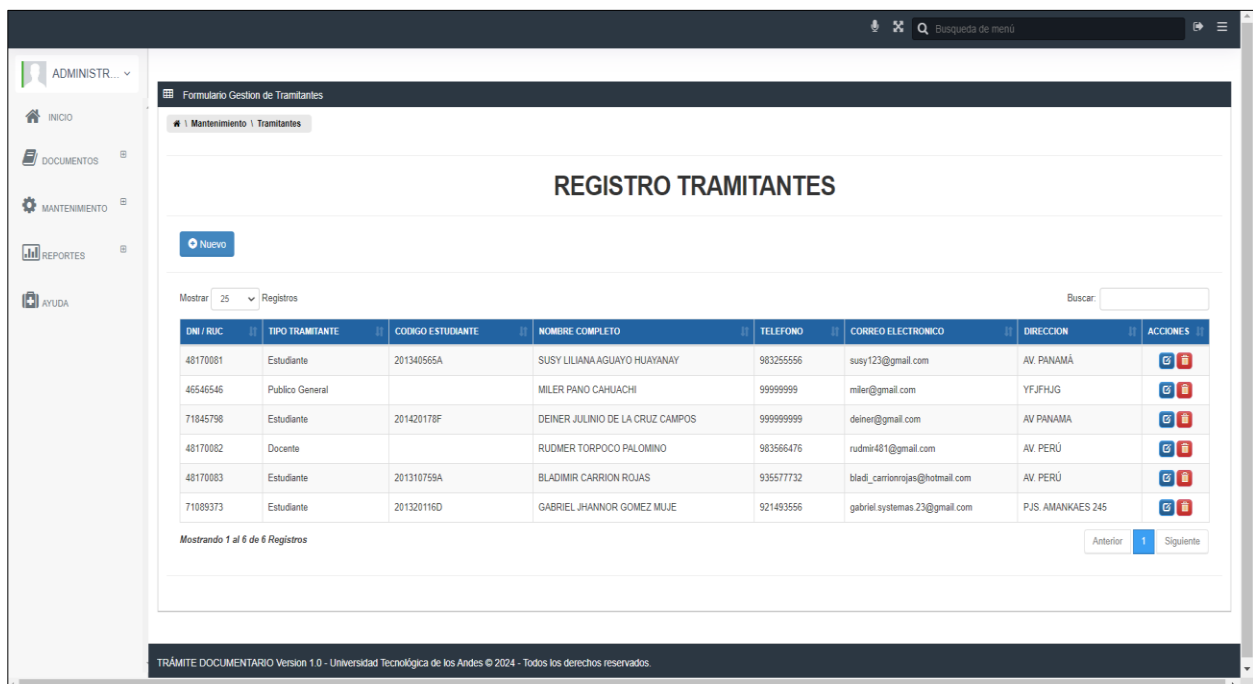
Mostrando 1 al 3 de 3 Registros Anterior **1** Siguiente

TRÁMITE DOCUMENTARIO Version 1.0 - Universidad Tecnológica de los Andes © 2024 - Todos los derechos reservados.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 40

Registro de tramitantes en la plataforma web



Formulario Gestion de Tramitantes

Mantenimiento \ Tramitantes

REGISTRO TRAMITANTES

[Nuevo](#)

Mostrar 25 Registros Buscar:

DNI / RUC	TIPO TRAMITANTE	CODIGO ESTUDIANTE	NOMBRE COMPLETO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	DIRECCION	ACCIONES
48170081	Estudiante	201340565A	SUSY LILIANA AGUAYO HUAYANAY	983255556	susy123@gmail.com	AV. PANAMA	G E
46546546	Publico General		MILER PANO CAHUACHI	999999999	mlier@gmail.com	YF.JFHJG	G E
71845798	Estudiante	201420178F	DEINER JULINO DE LA CRUZ CAMPOS	999999999	deiner@gmail.com	AV PANAMA	G E
48170082	Docente		RUDMER TORPOCO PALOMINO	983566476	rudmir481@gmail.com	AV. PERÚ	G E
48170083	Estudiante	201310759A	BLADIMIR CARRION ROJAS	935577732	blad_carrionrojas@hotmail.com	AV. PERÚ	G E
71089373	Estudiante	201320116D	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE	921493556	gabriel.systemas.23@gmail.com	PJS. AMANKAES 245	G E

Mostrando 1 al 6 de 6 Registros Anterior **1** Siguiente















TRÁMITE DOCUMENTARIO Version 1.0 - Universidad Tecnológica de los Andes © 2024 - Todos los derechos reservados.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 41

Registro de áreas en la plataforma web

Mostrar 25 Registros

















CODIGO	NOMBRE AREA	NOMBRE FILIAL AREA	ACCIONES
148	CECINFO	ABANCAY	 
147	CENTRO DECÓMPUTO E INFORMÁTICA	ABANCAY	 
146	VIGILANCIA	CUSCO	 
145	ENFERMERIA	CUSCO	 
144	INGENIERIA CIVIL	CUSCO	 
143	INGENIERIA AMBIENTAL Y RECURSOS HUMANOS	CUSCO	 
142	INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA	CUSCO	 

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 42

Registro tipo de documento en la plataforma web

Mostrar 10 Registros

CODIGO	NOMBRE TIPO DOCUMENTO	ACCIONES
11	OTROS	 
10	CONSTANCIA	 
9	INFORME	 
8	CAJA	 
7	SOBRE	 
6	CARTA	 
5	MEMORANDUM	 
4	RESOLUCIÓN	 

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 43

Registro categoría de trámite

Formulario Gestion de Categorías

Mantenimiento \ Categoría

REGISTRO DE CATEGORIA

FILIAL:

Mostrar Registros

CODIGO	CATEGORIA	FILIAL	ACCIONES
66	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CUSCO	
65	CLÍNICA ODONTOLÓGICA	CUSCO	
64	CENTRO DE CAPACITACIÓN EN INFORMÁTICA (CECINFO)	CUSCO	
63	CENTRO DE IDIOMAS	CUSCO	
62	SUB DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN Y BIENES	CUSCO	
61	SUB DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CUSCO	
60	SUB DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES	CUSCO	
59	SUB DIRECCIÓN DE TESORERÍA	CUSCO	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 44

Registro de nuevo asunto de trámite

Formulario Gestion de Trámites por Categoría

Mantenimiento \ Trámites por Categoría

REGISTRO DE TRAMITES

FILIAL:

Categoría:

Mostrar Registros

CODIGO	ASUNTO TRAMITE	PRECIO	REQUISITOS TRAMITE	CATEGORIA	FILIAL	ACCIONES
166	PRESENTACIÓN DE DENUNCIA Y RECLAMO - (GRATUITO)	0.00	1- Solicitud dirigida al Rector. 2- Explicación sumaria de la denuncia o Reclamación.	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	ABANCAY	
165	SERVICIOS ODONTOLÓGICOS - (costo según el tarifario)	0.00	1- Soicitud dirigida al Rector. 2- Apertura o entrega de la historia clínica, luego es derivado al servicio respectivo para ser atendido. 3- El paciente debe pasar a ser diagnosticado por el operador (alumno), supervisado por un docente. 4- Recibo de pago por concepto de Servicio Odontológico. 5- El paciente pasa al área de tratamiento para recibir las atenciones de acuerdo al resultado del diagnóstico.	CLÍNICA ODONTOLÓGICA	ABANCAY	
	CONVALIDACIÓN					

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 45

Registro del trámite en la plataforma web

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES - MESA DE PARTES VIRTUAL
[Iniciar Sesión](#) / [Seguimiento de Documentos](#)

ENVÍO DE DOCUMENTOS

Estimados usuarios, para mayor facilidad, se ha puesto a disposición esta plataforma digital que permitirá, desde cualquier momento y lugar, ejercer su derecho a la presentación de documentos en esta casa de estudios. Ingrese sus datos de manera correcta siguiendo el formato. Los campos remarcados con * son necesarios.

[Registar Alumno/Usuario](#)

Es necesario registrarse, solo si es la primera vez que realiza un trámite

1. SELECCIONAR Y BUSCAR USUARIO

Sede de Envío: *

Seleccionar ▼

Tipo de Persona: *

Seleccionar ▼

Buscar Tramitante:

SELECCIONE TIPO DE PERSONA

* Ingrese su Codigo / DNI / RUC, luego presionar la tecla Enter / TAB.

2. DATOS DE REMITENTE

N° DNI / RUC: *

Ingrese DNI/RUC

Nombres completos: *

Ingrese Nombre o Razon Social

Codigo Estudiante:

Ingrese Codigo Estudiante

Teléfono: *

Teléfono celular

Correo Electrónico: *

Ingrese su Correo Electrónico

Dirección: *

Ingrese du Dirección

3. DATOS DEL DOCUMENTO

Tipo de Documento: *

Seleccione un Elemento ▼

Folios del Documento: *

Nro de folios

Área/Oficina: *

Seleccione un Elemento ▼

Trámites Disponibles Segun TUPA: *

Seleccione un Elemento ▼ [Requisitos](#)

Aclare su petición:

MÁXIMO 400 caracteres -Argumete su peticion mas concretamente para que pueda ser derivada al area correspondiente, SOLO SI ES NECESARIO

Documento Escaneado: *

Seleccionar archivo

Todos los Documentos debes ser escaneados en un solo PDF de 15MB como máximo.*

NOTA IMPORTANTE:

- El Documento debe ser entregado en formato digital en un solo archivo (PDF). El tamaño máximo es de 15MB
- Añada su archivo digital (OBLIGATORIO Voucher de pago y/o Documentos que sustentan su petición) SOLO EN FORMATO PDF
- Es de su responsabilidad que los datos consignados en el presente Documento sean verdaderos, teniendo conocimiento de las sanciones que se puedan imponer en caso de incumplir la conformidad con lo dispuesto por las leyes vigentes.

Acepto los Términos y Condiciones

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 46

Menú principal de seguimiento en la plataforma web

mesadepartes.utea.edu.pe/Seguimiento.aspx

Tramitante

Formulario de seguimiento de documentos

Trámite Documentario | Ver Seguimiento

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

Año: 2024

Buscar por: INTERESADO

Interesado: bladimir carrion rojas Documento: 48170083

Mostrar 25 Registros

NRO	DOCUMENTO	FECHA	FOLIO	INTERESADO	DESTINO	ASUNTO	ESTADO	OBSERVACION
56	SOLICITUD	3/21/2024 8:52:30 AM	2	BLADIMIR CARRION ROJAS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA ELABORACIÓN Y SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS	POR REVISAR	NINGUNA
55	SOLICITUD	3/27/2024 3:55:58 PM	2	BLADIMIR CARRION ROJAS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	PAGOS POR COLACIÓN	REVISADO	NINGUNA
44	SOLICITUD	3/20/2024 5:46:00 PM	2	BLADIMIR CARRION ROJAS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	CONSTANCIA DE ESTUDIOS	CERRADO	NINGUNA
43	SOLICITUD	3/20/2024 5:46:06 PM	5	BLADIMIR CARRION ROJAS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	ATENDIDO	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CENTR INFORMÁTICA - ABANCAY
42	SOLICITUD	3/20/2024 5:46:09 PM	5	BLADIMIR CARRION ROJAS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE CICLO TALLER DE TESIS	RESEÑADO	EL ÁREA DE: OFICINA DE GRADOS' FALTO ADJUNTAR VOUCHER DE PAGO ACERCARSE A SUBSANAR LA OBSERVACION.

Asistente de Mesa de Partes

- Consultar estado de trámite
- Solicitar información
- Ayuda general

Por favor, selecciona una opción.

Tramitante: 1

Asistente: Para consultar el estado de tu trámite, por favor proporciona tu número de seguimiento.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 47

Notificación de documento atendido

Tramitante

EXPEDIENTE: 4

ASUNTO: DUPLICADO DE DIPLOMA DE BACHILLER

N°	NRO. EXP.	FECHA RECEPCION	ORIGEN
1	4	9/5/2024 12:00:45 p. m.	BLADIMIR CARRION ROJAS
2	4	9/1/2024 09:40:02 p. m.	MESA DE PARTES ABANCAY

Mostrando 1 al 2 de 2 Registros

Legenda

POR REVISAR REVISADO CERRADO

SU TRÁMITE FUE ATENDIDO

Universidad Tecnológica de los Andes
Transformando vidas

Felicitaciones estimado usuario su trámite ha sido:

¡ATENDIDO CORRECTAMENTE!

Usted puede acercarse a la Sede Central de la UTEA a recepcionar su trámite en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 15:30 pm.

OK

Mostrando 1 al 2 de 2 Registros

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 48

Notificación de documento observado

Tramitante
Estudiante

EXPEDIENTE: 2

ASUNTO: RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Nº	NRO. EXP.	FECHA RECEPCION	ORIGEN	ESTADO	FECHA ATENCION	OBSERVACION
1	2	9/2/2024 11:35:08 a. m.	BLADIMIR CARRION ROJAS	OBSERVADO	9/1/2024 11:35:41 a. m.	EL ÁREA DE: VICE RECTORADO DE INVESTIGACIÓN - ABANCAY, INFORMA: UHHUJHFU, FAVOR DE ACERCARSE A SUBSANAR LA OBSERVACION.
2	2	9/1/2024 11:57:18 a. m.	MESA DE PARTES ABANCAY	OBSERVADO	9/1/2024 11:57:00 a. m.	UHHUJHFU

Mostrando 1 al 2 de 2 Registros

Legenda
 POR REVISAR REVISADO ATENDIDO OBSERVADO

OK

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 49

Ventana de seguimiento de trámites

MESA DE PARTES VIRTUAL x Consultas en Línea SIS - Resu x CUESTIONARIO DE MEDICIÓN x BUSCAR DNI por Nombres y A: x SEGUIMIENTO DE DOCUMENT: x

mesadepartes.utea.edu.pe/Seguimiento.aspx#

Tramitante
Estudiante

SEGUIMIENTO DE TRÁMITES

EXPEDIENTE: 56 INTERESADO: BLADIMIR CARRION ROJAS

ASUNTO: TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA ELABORACIÓN Y SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS

Nº	NRO. EXP.	FECHA RECEPCION	ORIGEN	DESTINO	ASUNTO	ESTADO	FECHA ATENCION	OBSERVACION
1	56	3/21/2024 8:52:30 AM	BLADIMIR CARRION ROJAS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA ELABORACIÓN Y SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS	POR REVISAR		NINGUNA

Mostrando 1 al 1 de 1 Registros

LEYENDA
 POR REVISAR REVISADO ATENDIDO OBSERVADO

Origen de envío Destino de envío


QR Imprimir

NRO.	DOCUMENTO	FECHA	FOLIO	INTERESADO	DESTINO	ASUNTO	ESTADO	OBSERVACION	ACCIÓN
56	SOLICITUD	3/21/2024 8:52:30 AM	2	BLADIMIR CARRION ROJAS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA ELABORACIÓN Y SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS	POR REVISAR	NINGUNA	
55	SOLICITUD	3/21/2024 8:41:01 AM	2	BLADIMIR CARRION ROJAS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	PAGOS POR COLACIÓN	POR REVISAR	NINGUNA	
44	SOLICITUD	3/20/2024 5:46:00 PM	2	BLADIMIR CARRION ROJAS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	CONSTANCIA DE ESTUDIOS	ATENDIDO	NINGUNA	
43	SOLICITUD	3/20/2024 5:46:06 PM	5	BLADIMIR CARRION ROJAS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	ATENDIDO	NINGUNA	
42	SOLICITUD	3/20/2024 5:46:09 PM	5	BLADIMIR CARRION ROJAS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE CICLO TALLER DE TESIS	OBSERVADO	EL ÁREA DE: OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS, INFORMA: LE FALTO ADJUNTAR VOUCHER DE PAGO, FAVOR DE ACERCARSE A SUBSANAR LA OBSERVACION.	

Nota. Fuente: Elaboración propia


Figura 50

Reporte de seguimiento de documentos



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES


SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS



EXPEDIENTE : 3

INTERESADO : BLADIMIR CARRION ROJAS

ASUNTO : FICHA DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO (por ciclo)



N° EXP.	DOCUMENTO	FOLIOS	ORIGEN	DESTINO	ASUNTO	ESTADO	FECHA REGISTRO	FECHA ATENCION	OBSERVACIÓN
3	SOLICITUD	1	BLADIMIR CARRION ROJAS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	FICHA DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO (por ciclo)	ATENDIDO	16/01/2024 10:37:16	16/01/2024 10:45:08	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CENTRO DE COMPUTO E NFORMÁTICA - ABANCAY
3	SOLICITUD	1	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS - ABANCAY	CENTRO DE COMPUTO E INFORMÁTICA	FICHA DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO (por ciclo)	ATENDIDO	16/01/2024 10:45:22	16/01/2024 0:00:00	LE ADJUNTAMOS SU CERTIFICADO DE ESTUDIOS

27/03/2024 15:36:45


Pagina 1

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 51

Reporte de seguimiento con QR

BoucherDoc
1 / 1 - 80% +
📄 🔄




UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

AV. PERU N° 700
R.U.C. N° 201888204
VAUCHER DE ATENCION
WEB DE PARTES

Fecha Emisión: 2023/04/03 09:12 PM
N° Doc: 01
Cliente: BLADIMIR CARRION ROJAS
Detalle: TRAMITE PARA OBTENER TITULO PROFESIONAL POR LA ELABORACION Y SUSTENTACION PUBLICA DE TESIS

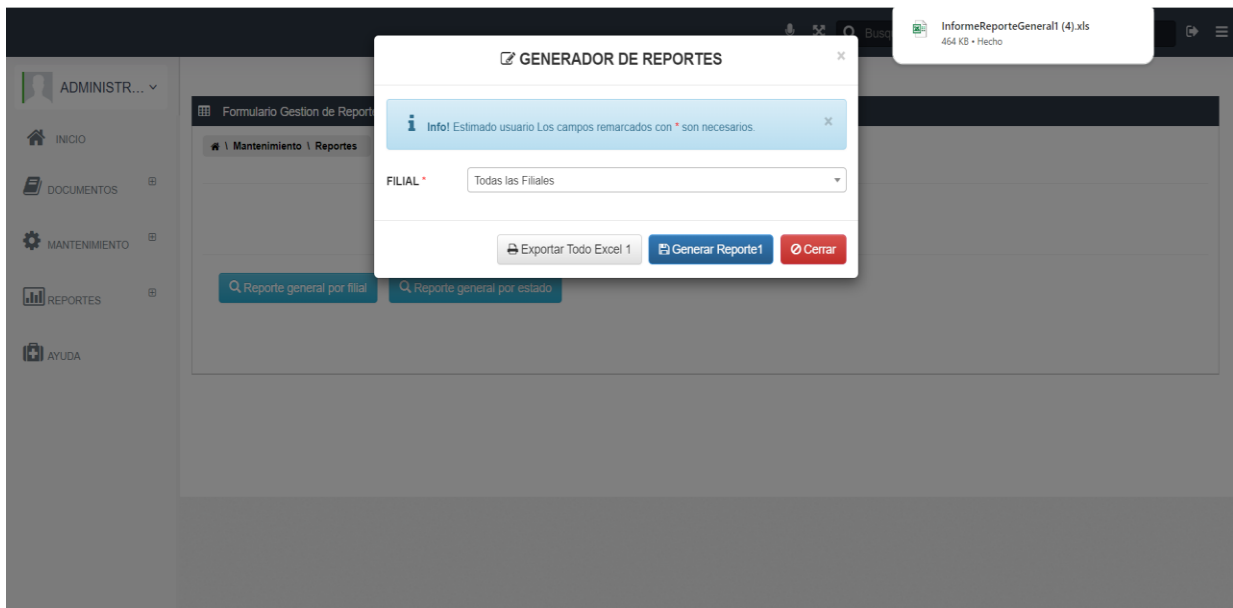
FORMA: BILLETOS DE SERVICIO



Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 52

Ventana de exportar en excel y reportes



Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 53

Reporte general por filial

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES		REPORTE GENERAL POR FILIAL						
N°	ORIGEN	FOLIO	ASUNTO	DESTINO	FECHA REGISTRO	FECHA ATENCION	FILIAL	OBSERVACIÓN
1	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE	1	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	MESA DE PARTES	1/15/2024 7:43:00 PM	1/15/2024 7:58:13 PM	ABANCAY	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CENTRO DE COMPUTO E NFORMÁTICA - ABANCAY
2	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE	1	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	1/15/2024 8:29:49 PM	1/16/2024 9:36:14 AM	ABANCAY	NINGUNA
3	BLADIMIR CARRION ROJAS	1	FICHA DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO (por ciclo)	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	1/16/2024 10:37:16 AM	1/16/2024 10:45:08 AM	ABANCAY	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CENTRO DE COMPUTO E NFORMÁTICA - ABANCAY
4	BLADIMIR CARRION ROJAS	1	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	1/16/2024 10:38:00 AM		ABANCAY	NINGUNA
5	JULIET MARIGEL ALMANZA PALOMINO	1	CERTIFICADO DE TRABAJO	MESA DE PARTES	1/16/2024 5:10:23 PM	1/16/2024 5:10:55 PM	ABANCAY	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CONTROL INTERNO - ABANCAY
6	MIGUEL ANGEL CRUZ MATEO	2	RESERVA DE MATRÍCULA PARA ESTUDIANTES REGULARES - (GRATUITO)	MESA DE PARTES	1/16/2024 9:44:15 PM	1/16/2024 9:44:55 PM	ABANCAY	EL ÁREA DE: CENTRO DE COMPUTO E NFORMÁTICA - ABANCAY, INFORMA: FALTA ADJUNTAR SU BOUCHER DE PAGO, FAVOR DE ACERCARSE A SUBSANAR LA OBSERVACIÓN
7	ROCIO ROJAS QUISPE	1	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE EXAMEN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	MESA DE PARTES	3/15/2024 12:00:00 AM		ABANCAY	NINGUNA
8	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE	2	REINICIO DE ESTUDIOS EN LA ESCUELA DE POSGRADO	MESA DE PARTES	1/26/2024 9:16:41 AM		ABANCAY	NINGUNA
9	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE	1	PAGOS POR COLACIÓN	MESA DE PARTES	3/15/2024 12:00:00 AM	3/15/2024 7:26:08 PM	ABANCAY	NINGUNA
10	JOEL ROGELIO SOLANO SOCA	1	PAGOS POR COLACIÓN	MESA DE PARTES	3/15/2024 12:00:00 AM	3/15/2024 7:24:52 PM	ABANCAY	NINGUNA
11	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE	1	CERTIFICADO DE DOCUMENTO PARA EL EXTRANJERO	MESA DE PARTES	2/9/2024 12:00:00 AM	3/15/2024 7:23:11 PM	ABANCAY	NINGUNA
12	ALEX MUÑOZ ACHO	10	EXPEDICIÓN DE CARNÉ DE BIBLIOTECA PARA ESTUDIANTES	VICE RECTORADO DE INVESTIGACIÓN	2/20/2024 11:09:58 AM	2/20/2024 11:10:40 AM	ABANCAY	EL ÁREA DE: BIBLIOTECA CENTRAL - ABANCAY, INFORMA: FALTA ADJUNTAR SU FOTO, FAVOR DE ACERCARSE A SUBSANAR LA OBSERVACIÓN
13	BLADIMIR CARRION ROJAS	2	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA ELABORACIÓN Y SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	3/13/2024 6:51:30 PM	3/13/2024 6:52:10 PM	ABANCAY	NINGUNA
14	MIGUEL ANGEL CRUZ MATEO	1	AUTENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EXPEDIDOS POR LA UNIVERSIDAD	MESA DE PARTES	3/11/2024 9:50:05 PM		ABANCAY	NINGUNA
15	ROCIO ROJAS QUISPE	2	TRÁMITE PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER	MESA DE PARTES	3/11/2024 12:00:00 AM		ABANCAY	NINGUNA
16	JORGE FRANCISCO CAMPOS MALPARTIDA	1	CURSO DIRIGIDO	MESA DE PARTES	3/12/2024 11:50:07 AM		ABANCAY	NINGUNA
17	GABRIEL JHANNOR GOMEZ MUJE	1	DUPLICADO DE DIPLOMA DE BACHILLERATO POR MOTIVO DE DETERIORO O MUTILACIÓN DEL DIPLOMA ORIGINAL	MESA DE PARTES	3/13/2024 6:15:49 PM		ABANCAY	NINGUNA
18	BLADIMIR CARRION ROJAS	2	CONSTANCIA DE NO ADEUDAR PARA BACHILLERES	MESA DE PARTES	3/13/2024 6:51:19 PM		ABANCAY	NINGUNA



3/27/2024 3:29:59 PM

Pagina 1

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 54

Reporte general por estado de atención

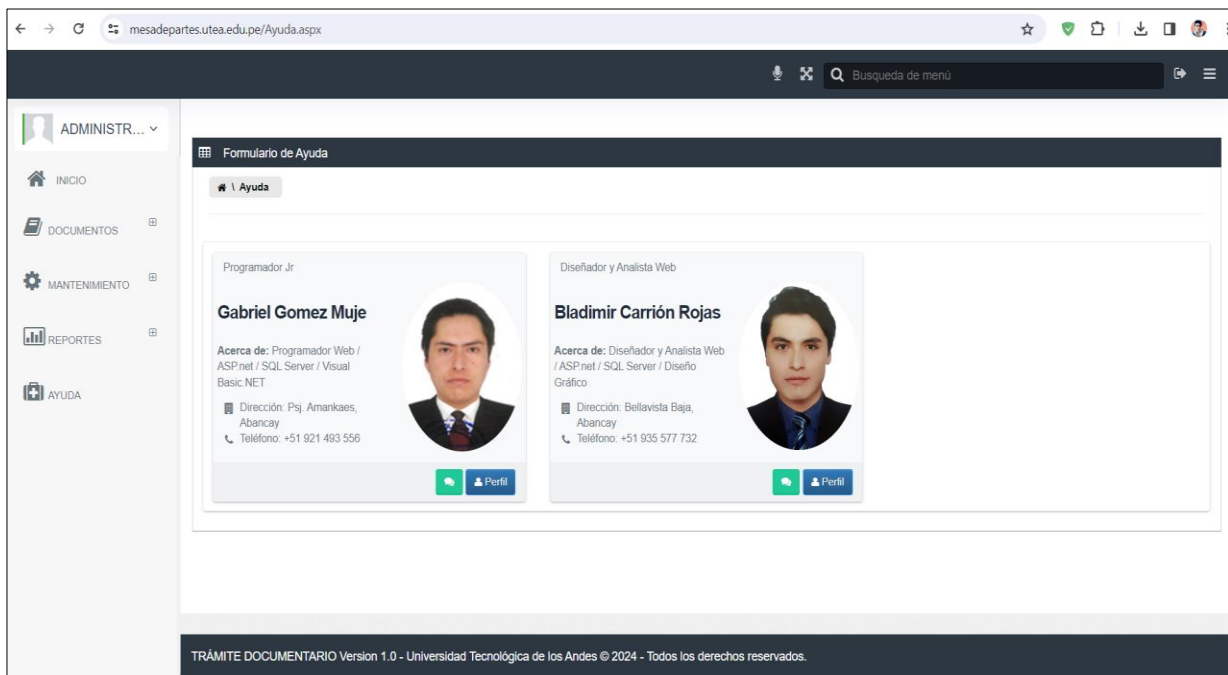
 UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES 								
REPORTE GENERAL POR ESTADO								
N°	CONDICIÓN	FECHA REGISTRO	ASUNTO	ÁREA DESTINO	OBSERVACIÓN	FECHA ATENCIÓN	ESTADO	FILIAL
1	INTERNO	1/15/2024 7:43:00 PM	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	MESA DE PARTES	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CENTRO DE COMPUTO E NFORMÁTICA - ABANCAY	1/15/2024 7:58:13 PM	ATENDIDO	ABANCAY
2	INTERNO	1/15/2024 8:29:49 PM	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	NINGUNA	1/16/2024 9:36:14 AM	DERIVADO	ABANCAY
3	INTERNO	1/16/2024 10:37:16 AM	FICHA DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO (por ciclo)	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CENTRO DE COMPUTO E NFORMÁTICA - ABANCAY	1/16/2024 10:45:08 AM	ATENDIDO	ABANCAY
4	INTERNO	1/16/2024 10:38:00 AM	CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS (por ciclo)	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	NINGUNA		REVISADO	ABANCAY
5	EXTERNO	1/16/2024 5:10:23 PM	CERTIFICADO DE TRABAJO	MESA DE PARTES	ATENDIDO EN EL ÁREA DE: CONTROL INTERNO - ABANCAY	1/16/2024 5:10:55 PM	ATENDIDO	ABANCAY
6	INTERNO	1/16/2024 9:44:15 PM	RESERVA DE MATRÍCULA PARA ESTUDIANTES REGULARES - (GRATUITO)	MESA DE PARTES	EL ÁREA DE: CENTRO DE COMPUTO E NFORMÁTICA - ABANCAY. INFORMA- FALTA ADJUNTAR SU BOUCHER DE PAGO, FAVOR DE ACERCARSE A SUBSANAR LA OBSERVACIÓN	1/16/2024 9:44:55 PM	OBSERVADO	ABANCAY
7	INTERNO	3/15/2024 12:00:00 AM	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE EXAMEN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	MESA DE PARTES	NINGUNA		REVISADO	ABANCAY
8	INTERNO	1/26/2024 9:16:41 AM	REINICIO DE ESTUDIOS EN LA ESCUELA DE POSGRADO	MESA DE PARTES	NINGUNA		POR REVISAR	ABANCAY
9	INTERNO	3/15/2024 12:00:00 AM	PAGOS POR COLACIÓN	MESA DE PARTES	NINGUNA	3/15/2024 7:26:08 PM	DERIVADO	ABANCAY
10	INTERNO	3/15/2024 12:00:00 AM	PAGOS POR COLACIÓN	MESA DE PARTES	NINGUNA	3/15/2024 7:24:52 PM	DERIVADO	ABANCAY
11	INTERNO	2/9/2024 12:00:00 AM	CERTIFICADO DE DOCUMENTO PARA EL EXTRANJERO	MESA DE PARTES	NINGUNA	3/15/2024 7:23:11 PM	DERIVADO	ABANCAY
12	INTERNO	2/20/2024 11:09:58 AM	EXPEDICIÓN DE CARNE DE BIBLIOTECA PARA ESTUDIANTES	VICE RECTORADO DE INVESTIGACIÓN	EL ÁREA DE: BIBLIOTECA CENTRAL - ABANCAY. INFORMA: FALTA ADJUNTAR SU FOTO, FAVOR DE ACERCARSE A SUBSANAR LA OBSERVACIÓN	2/20/2024 11:10:40 AM	OBSERVADO	ABANCAY
13	INTERNO	3/13/2024 6:51:30 PM	TRÁMITE PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL POR LA ELABORACIÓN Y SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	NINGUNA	3/13/2024 6:52:10 PM	DERIVADO	ABANCAY
14	INTERNO	3/11/2024 9:50:05 PM	AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EXPEDIDOS POR LA UNIVERSIDAD	MESA DE PARTES	NINGUNA		REVISADO	ABANCAY
15	INTERNO	3/11/2024 12:00:00 AM	TRÁMITE PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER	MESA DE PARTES	NINGUNA		REVISADO	ABANCAY

3/27/2024 3:28:16 PM Pagina 1

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 55

Menú de ayuda de los desarrolladores



mesadepartes.utea.edu.pe/Ayuda.aspx

Busqueda de menú

ADMINISTR...

INICIO

DOCUMENTOS

MANTENIMIENTO

REPORTES

AYUDA

Formulario de Ayuda

Ayuda

Programador Jr

Gabriel Gomez Muje

Acerca de: Programador Web / ASP.net / SQL Server / Visual Basic.NET

Dirección: Psj. Amaniakas, Abancay
Teléfono: +51 921 493 556

Perfil

Diseñador y Analista Web

Bladimir Carrión Rojas

Acerca de: Diseñador y Analista Web / ASP.net / SQL Server / Diseño Gráfico

Dirección: Bellavista Baja, Abancay
Teléfono: +51 935 577 732

Perfil

TRÁMITE DOCUMENTARIO Version 1.0 - Universidad Tecnológica de los Andes © 2024 - Todos los derechos reservados.

Nota. Fuente: Elaboración propia

4.4.4. Fase de prueba

- **Fase de pruebas**

Una vez codificado los requisitos, se realizó la fase de prueba, para observar en grado de satisfacción de los usuarios internos y externos de la UTEA, y así determinar la implementación respectiva. Las pruebas realizadas se describen a continuación.

- **Pruebas de aceptación.**

Las pruebas de aceptación son una etapa crucial en el proceso de desarrollo de software, donde el cliente verifica si el producto cumple con todos los requisitos establecidos durante la fase de planificación. Estas pruebas suelen realizarse al final del proyecto o después de completar cada módulo, evaluando una a una las historias de usuario para confirmar que se satisfacen los requisitos específicos. Es fundamental llevar a cabo estas pruebas antes de que el software se llegue a implantar. La prueba de aceptación es un componente esencial del plan de pruebas del software y garantiza que el producto final cumpla con las expectativas y necesidades del cliente.

Tabla 52

Caso de prueba: Acceso a la plataforma web

CASO DE PRUEBA	
Código: 1	N.º Historia de Usuario: 1
Historia de Usuario: Acceso al sistema.	
Condiciones de ejecución: Para acceder a las diversas funciones del sistema, cada usuario debe poseer un perfil registrado que contenga su identificador de usuario y contraseña. Esto garantiza que puedan utilizar el sistema de acuerdo a los privilegios asignados a su tipo de usuario.	

<p>Entrada/pasos de ejecución: El usuario accede en un navegador web e ingresa el enlace local: http://www.mesadepartes.utea.edu.pe y nos muestra la página de inicio de sesión e introducimos nuestras credenciales de acceso asignados.</p> <p>Luego dar clic en el botón INICIAR SESIÓN</p>
<p>Resultado esperado: Acceso a las funcionalidades del sistema varía según el tipo de usuario que se le asigno.</p>
<p>Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente.</p>

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 53

Caso de prueba: Registro de áreas

CASO DE PRUEBA	
Código: 2	N.º Historia de Usuario: 2
Historia de Usuario: Registro de áreas.	
Condiciones de Ejecución: El administrador será el único encargado de registrar las áreas según su respectivo filial ya que es el único que tiene este privilegio.	
<p>Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos al Menú de navegación y buscamos el apartado Mantenimiento, desplegamos y encontramos Área administrativa damos clic y se abrirá una nueva ventana a lado derecho y damos clic en el botón azul que tiene de nombre Nuevo, se nos abrirá una ventana en el centro de la página y ahí empezamos a registrar los datos correspondientes, y una vez llenado todos los campos damos clic en el botón Guardar.</p>	
Resultado Esperado: Nueva área registrada.	
Evaluación de la Prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente.	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 54*Caso de prueba: Registro de tramitantes*

CASO DE PRUEBA	
Código: 3	N.º Historia de Usuario: 3
Historia de Usuario: Registro de tramitantes.	
Condiciones de Ejecución: el registro de tramitantes se encarga cada operador ya que este, antes de realizar un trámite debe registrar sus datos ya sea alumno, docente, administrativo, institución pública o privada, persona natural.	
Entrada/pasos de ejecución: nos dirigimos a la página mesadepartes.aspx, ahí encontraremos un botón azul con el nombre de Registrarse y se desplegara una ventana justo al centro de la página y ahí empezamos a registrar los datos correspondientes, y una vez completado todos los campos dar clic en el botón Guardar .	
Resultado esperado: Nuevo tramitante registrado.	
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente.	

Nota. Fuente: Elaboración propia**Tabla 55***Caso de prueba: Registro de usuarios*

CASO DE PRUEBA	
Código: 4	N.º Historia de Usuario: 4
Historia de Usuario: Registro de usuarios.	
Condiciones de Ejecución: El súper-usuario o administrador será el único encargado de registrar a los nuevos usuarios en este caso administrativos de las áreas correspondientes según su respectiva filial, ya que es el único que tiene este privilegio.	

<p>Entrada/pasos de ejecución: Para este caso nos dirigimos al Menú de navegación y buscamos el apartado Mantenimiento, desplegamos y encontramos Usuarios damos clic y se desplegara una nueva ventana a lado derecho acto seguido damos clic en el botón azul que tiene de nombre Nuevo, se nos desplegará una ventana en el centro de la página y ahí empezamos a registrar los datos correspondientes, y una vez llenado todos los campos damos clic en el botón Guardar.</p>
<p>Resultado Esperado: Nuevo usuario registrado.</p>
<p>Evaluación de la Prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente.</p>

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 56

Caso de prueba: Registro de trámites

CASO DE PRUEBA	
Código: 5	N.º Historia de Usuario: 5
Historia de Usuario: Registro de trámites.	
Condiciones de Ejecución: los administrativos y usuarios externos pueden realizar el registro de diferentes trámites enviando a las áreas correspondientes según su respectiva filial.	
<p>Entrada/pasos de ejecución: para este caso tenemos 2 opciones la primera es para los usuarios externos, nos dirigimos a la página mesadepartes.aspx, ahí encontraremos los diferentes campos que deben ser llenados cuidadosamente eligiendo el tipo de trámite la sede de envió y algún documento escaneado en caso corresponda, una vez completado todos los campos damos clic en el botón Enviar documento, el segundo método es para los administrativos en este caso una vez dentro del sistema nos dirigiremos al Menú de navegación y buscaremos el apartado Documentos, desplegamos y encontramos Registro/derivación al dar clic se nos abrirá una nueva ventana a lado derecho y damos clic en el botón azul que tiene de nombre Nuevo, seguidamente se abrirá una ventana en el centro de la página y ahí</p>	

empezamos a registrar los datos correspondientes, y una vez completado todos los campos damos clic en el botón Guardar .
Resultado esperado: Nuevo trámite registrado
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 57

Caso de prueba: Registro de documentos

CASO DE PRUEBA	
Código: 6	N.º Historia de Usuario: 6
Historia de Usuario: Registro de documentos.	
Condiciones de Ejecución: los administrativos pueden realizar el registro de los diferentes documentos y derivar a las áreas correspondientes según su respectiva filial según corresponda el trámite.	
Entrada/pasos de ejecución: Para este caso nos dirigimos al Menú de Navegación y buscaremos el apartado Documentos , desplegamos y encontramos Registro/Derivación damos clic y se desplegara una nueva ventana a lado derecho y damos clic en el botón azul que tiene de nombre Nuevo , se nos abrirá una ventana en el centro de la página y ahí empezamos a registrar los datos correspondientes, y una vez llenado todos los campos damos clic en el botón Guardar .	
Resultado esperado: Nuevo documento registrado	
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 58*Caso de prueba: Registro de tipo de documentos*

CASO DE PRUEBA	
Código: 7	N.º Historia de Usuario: 7
Historia de Usuario: Registro de tipo de documentos.	
Condiciones de Ejecución: El administrador será el único encargado de registrar los tipos de documento, ya que es el único que tiene este privilegio.	
Entrada/pasos de ejecución: Para este caso nos dirigiremos al Menú de Navegación y buscamos el apartado Mantenimiento , desplegamos y encontramos Tipo documento damos clic y se desplegara una nueva ventana a lado derecho y damos clic en el botón azul que tiene de nombre Nuevo , se nos abrirá una ventana en el centro de la página y ahí empezamos a registrar los datos correspondientes, y una vez llenado todos los campos daremos clic en el botón Guardar .	
Resultado Esperado: Nuevo tipo documento registrado	
Evaluación de la Prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente	

Nota. Fuente: Elaboración propia**Tabla 59***Caso de prueba: Registro de categoría asunto*

CASO DE PRUEBA	
Código: 8	N.º Historia de Usuario: 8
Historia de Usuario: Registro de categoría asunto.	
Condiciones de Ejecución: El administrador será el único encargado de registrar los tipos de documento, ya que es el único que tiene este privilegio.	
Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos al Menú de navegación y buscaremos el apartado Mantenimiento , desplegamos y encontramos	

<p>Tramite por categoría damos clic y se desplegara una nueva ventana a lado derecho y damos clic en el botón azul que tiene de nombre Nuevo, se nos abrirá una ventana en el centro de la página y ahí empezamos a registrar los datos correspondientes, y una vez completado todos los campos daremos clic en el botón Guardar.</p>
<p>Resultado Esperado: Nueva categoría asunto</p>
<p>Evaluación de la Prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente</p>

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 60

Caso de prueba: Generar seguimiento

CASO DE PRUEBA	
Código: 9	N.º Historia de Usuario: 9
Historia de Usuario: Generar seguimiento.	
Condiciones de Ejecución: los administrativos y usuarios externos pueden realizar el seguimiento una vez registrado el trámite.	
<p>Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos a la página Seguimiento.aspx ahí observamos una caja de texto con el nombre Buscar por, ahí podemos seleccionar entre 2 opciones Interesado y/o Nro. de expediente, una vez seleccionado llenaremos obligatoriamente ya sea el nombre completo del interesado en este caso el tramitante o el nro. de expediente seguido del DNI/RUC del tramitante, seguido a eso daremos clic en el botón azul con el nombre de buscar. Ahí los mostrara la información correspondiente.</p>	
Resultado esperado: Generar seguimiento	
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 61*Caso de prueba: Rastrear el trámite*

CASO DE PRUEBA	
Código: 10	N.º Historia de Usuario: 10
Historia de Usuario: Rastrear el trámite.	
Condiciones de Ejecución: los administrativos y usuarios externos pueden realizar el rastreo de su trámite.	
<p>Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos a la página Seguimiento.aspx ahí observamos una caja de texto con el nombre Buscar por, ahí podemos seleccionar entre 2 opciones Interesado y/o Nro. de expediente, una vez seleccionado llenaremos obligatoriamente ya sea el nombre completo del interesado en este caso el tramitante o el nro. de expediente seguido del DNI/RUC del tramitante, seguido a eso daremos clic en el botón azul con el nombre de buscar. Ahí los mostrara la información correspondiente, seguido a eso tendremos una tabla de datos con la información de nuestro tramite, nos dirigiremos a la columna Acciones ahí daremos clic en el botón Seguimiento, se nos desplegara una ventana en el centro de la pantalla, nos mostrara una tabla de datos con la información correspondiente de nuestro tramite por las oficinas donde paso y el estado en que se encuentre ya sea que este en proceso, observado, atendido.</p>	
Resultado esperado: Rastrear trámite	
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 62*Caso de prueba: Consultar chatbot*

CASO DE PRUEBA	
Código: 11	N.º Historia de Usuario: 11
Historia de Usuario: Consultar al ChatBot.	
Condiciones de Ejecución: los usuarios externos pueden realizar la consulta sobre temas puntuales respecto al trámite.	
Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos a la página Seguimiento.aspx ahí observamos un botón circular con la imagen de un robot para iniciar este, damos clic sobre el mismo se nos desplegara un chat con un menú de opciones puntuales y sus respectivas alternativas, según marquemos una de las alternativas este nos ara más preguntas en caso corresponda hasta bridarnos la respuesta que consultamos.	
Resultado esperado: Consultar al ChatBot	
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente	

Nota. Fuente: Elaboración propia**Tabla 63***Caso de prueba: Generar reportes*

CASO DE PRUEBA	
Código: 12	N.º Historia de Usuario: 12
Historia de Usuario: Generar reporte de trámites.	
Condiciones de Ejecución: el administrador y los administrativos/operadores pueden generar los reportes de los diferentes trámites.	
Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos al Menú de navegación y buscamos el apartado Reportes , desplegamos y encontramos Reporte general damos clic y se abrirá una nueva ventana a lado derecho tendremos 2 botones con los nombres de Reporte general por filial , reporte general por estado podemos dar clic en cualquiera de ellos, se	

<p>nos abrirá una ventana en el centro de la página y ahí llenamos la información correspondiente, y una vez llenado todos los campos damos clic en el botón Generar reporte 1 y nos mostrara en formato .pdf el reporte para poder imprimir o descargar.</p>
<p>Resultado Esperado: Reporte de trámites</p>
<p>Evaluación de la Prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente</p>

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 64

Caso de prueba: Generar ticket con QR

CASO DE PRUEBA	
Código: 14	N.º Historia de Usuario: 14
Historia de Usuario: Generar notificación al correo electrónico.	
Condiciones de Ejecución: los usuarios externos pueden realizar seguimiento del trámite mediante su correo electrónico registrado en la plataforma web.	
<p>Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos a la página mesadepartes.aspx, ahí encontraremos los diferentes campos que deben ser llenados cuidadosamente eligiendo el tipo de trámite la sede de envío y algún documento escaneado en caso corresponda, una vez completado todos los campos daremos clic en el botón Enviar documento, una vez enviado el trámite saldrá un mensaje de confirmación que el trámite se realizó correctamente, seguido de ello automáticamente se le enviara un tiket a su corre con información del trámite este contendrá el asunto el nro. De expediente, la fecha y hora de registro y por último un botón directo para hacer el seguimiento.</p>	
Resultado esperado: Generar notificación al correo electrónico	
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 65*Caso de prueba: Consultar ficha de seguimiento*

CASO DE PRUEBA	
Código: 15	N.º Historia de Usuario: 15
Historia de Usuario: Consultar ficha de seguimiento de trámite.	
Condiciones de Ejecución: los usuarios externos pueden realizar seguimiento del trámite mediante su correo electrónico registrado en la plataforma web.	
<p>Entrada/pasos de ejecución: Nos dirigimos al apartado Seguimiento.aspx ahí observamos una caja de texto con el nombre Buscar por, ahí podemos seleccionar entre 2 opciones Interesado y/o Nro. de expediente, una vez seleccionado llenaremos obligatoriamente ya sea el nombre completo del interesado en este caso el tramitante o el nro. de expediente seguido del DNI/RUC del tramitante, seguido a eso daremos clic en el botón azul con el nombre de buscar. Ahí los mostrara la información correspondiente, seguido a eso tendremos una tabla de datos con la información de nuestro tramite, nos dirigiremos a la columna acciones ahí daremos clic en el botón Seguimiento, se nos desplegara una ventana en el centro de la pantalla nos dirigimos a la parte inferior derecha un botón de nombre Imprimir, le damos clic y nos mostrara en formato .pdf la ficha de seguimiento de trámite para poder imprimir o descargar en caso sea conveniente.</p>	
Resultado esperado: Consultar ficha de seguimiento	
Evaluación de la prueba: La prueba se concluyó satisfactoriamente	

Nota. Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Primera.- Que, la plataforma web incide en la mejora de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2023; acción sostenida por la prueba no paramétrica de Wilcoxon donde el p -valor fue 0.000 estando por debajo del nivel de significancia 0.05; realidad esgrimida por el 80,90% de los docentes, aprendientes y empleado administrativo que afirmaron que la plataforma web presenta un nivel bueno de aceptación por su accesibilidad, funcionalidad, diseño, usabilidad y seguridad del tratamiento de información, permitiendo fortalecer de forma significativa la gestión documental en la Casa Superior de Estudios, en vista que el 73.31% de la comunidad universitaria asentaron de regular la producción, recepción, trámite, distribución y organización documental del tratamiento de los datos en la administración documental que desarrolla la universidad.

Segunda.- Que, la plataforma web incide de manera significativa en la mejora de la producción documental dentro de la gestión documental, ambiente presente por la prueba de Wilcoxon, donde el p -valor de 0.000 es inferior al nivel de error del 0.05; evento plasmado por el 55.3% de los empleados y estudiantes universitarios que argumentaron de regular la producción documental debido a la falta de la implementación de una plataforma web para el proceso de la gestión documental en la UTEA y que permita fortalecer el manejo de la información, almacenamiento, formatos, la generación de documentos y el estado de insatisfacción existente.

Tercera.- Que, con la plataforma web se incidirá en la mejora de manera evidente la recepción documental, a partir del registro, la verificación, recepción y el nivel de atención dentro del escenario de la gestión documental en la UTEA, realidad sostenida por la prueba de Wilcoxon cuyo rango es 0.000, siendo esta inferior al nivel de significancia del 5%, y que fortalecerá al 60.7% de los integrantes de la comunidad

universitaria que manifestaron de regular las acciones visibles de la recepción documental que se presenta en la universidad que repercute en la calidad del servicio que brinda la entidad educativa de educación superior universitaria.

Cuarta. - Que, la plataforma web si incide en la mejora del trámite documental que se desarrolla en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay, reflejado por la verificación, la recepción y nivel de atención que generará y fortalecerá las necesidades y satisfacción del usuario, ambiente comprobado por la prueba de Wilcoxon que dio 0.000, que es inferior al error del 0.05, y que tonificará los requerimientos del 60.4% de los usuarios uteinos que se encuentran con un nivel regular de satisfacción en cuanto al trámite documental que se ejecutan en las diferentes áreas académicas y administrativas de la UTEA.

Quinta. - Que, la plataforma web si incidirá en la mejora de la distribución documental en la UTEA, permitiendo fortalecer la entrega y nivel de traslado de los documentos, así como el flujograma de la gestión documental, contexto mostrado por Wilcoxon que dio 0.000 y se encuentra por debajo de la significancia de 0.05, escenario que permitirá superar el nivel regular del 53.4% de la comunidad universitaria que no se encuentra disconforme con los procesos de la distribución documental en las distintas dependencias de la UTEA, desde la fase de inicio hasta el destino final de atención del cliente que acude a realizar los trámites académicos y administrativos.

Sexta. - Que, la plataforma web si llegará a incidir en la mejora de la organización documental generada en la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay; sustancialmente en cuanto a la atención, clasificación, identificación y evaluación de la gestión documental; escenario sostenido por la prueba de Wilcoxon que fue 0.000 y que es inferior a la significancia 0.05; y que generará la mejora continua del grado regular en el que se encuentra el 58.99% de los usuarios universitarios, donde las

diferentes actividades que se desarrollan de clasificación, ordenación y descripción de los diversos documentos, se verán significativamente fortalecidas para la satisfacción de los usuarios y la toma de decisiones por parte de los responsables de las diversas áreas uteinas.

RECOMENDACIONES

Primera.- A las autoridades de la Universidad Tecnológica de los Andes deben desarrollar acciones estratégicas de implementación de la plataforma web que fortalecerá los procesos operacionales de la gestión documental, donde las interfaces de cada módulo del producto les brindará confiabilidad, eficiencia, funcionalidad, seguridad y uso del registro, la recepción, producción, trámite, organización, distribución y seguimiento interno de la documentación de manera efectiva, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y la mejora de toma de decisiones de los responsables de las unidades académicas y administrativas de la universidad.

Segunda. - A los usuarios de la Universidad Tecnológica de los Andes deben hacer uso de la plataforma web de gestión documental de forma cotidiana o diario para que se familiaricen sobre la operatividad de la misma, así poder realizar seguimiento de sus respectivos trámites, de forma ágil, sencilla, segura y sin necesidad de desplazarse por las distintas unidades académicas o administrativas.

Tercera. - A los responsables de cada área de la Universidad Tecnológica de los Andes, debe evitar los registros manuales, utilizando cuadernos y actas de forma física para registrar los trámites del usuario, por lo cual es necesario utilizar la plataforma web de gestión documental, permitiéndoles mejorar significativamente los procesos de trámite documentario, desde su fase inicial hasta la atención de la misma.

Cuarta. - A los directivos académicos y administrativos de la Universidad Tecnológica de Abancay, deben establecer programas de capacitación para el personal administrativo responsable de la UTEA, sobre el uso de la plataforma web y que estén encaminadas a proporcionar una eficiente atención al usuario, en cuanto a la efectiva tramitación de todos los documentos que son recepcionados para su atención oportuna.

Quinta.- A los responsables administrativos de cada área académica y/o administrativa de la Universidad Tecnológica de los Andes, deben realizar acciones innovativas de mejora continua a partir de la plataforma web tendientes al fortalecimiento de los procesos operativos de la gestión documental para evitar o eliminar los errores en cuanto a la distribución y organización documental que se llegaran a generar a diario en la universidad para salvar las inconsistencias u omisiones en los registros de cada caso.

Sexta. - A las autoridades, docentes, trabajadores administrativos y estudiantes de la Universidad Tecnológica de los Andes e investigadores que se encuentren interesados en investigar a cerca de las variables problemáticas estudiadas, tienen que diseñar acciones base de mejora de la gestión documental, en vista que se encuentra asociada con los procesos de las distintas unidades académicas y administrativas, para el cual deben observar el respaldo conveniente del nivel de tecnología con el que cuenta la universidad y que les permita satisfacer los requerimientos de aplicabilidad de la plataforma web, para que el tratamiento de la gestión documental llegue a garantizar un eficiente desempeño en la UTEA.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

Recursos humanos

- ❖ Tesistas bachilleres Bladimir Carrión Rojas y Gabriel Jhannor Gómez Muje.
- ❖ Estudiantes, docentes y trabajadores administrativos de la UTEA.
- ❖ Los asesores del estudio.

Recursos materiales

- | | | |
|-------------|-----------------|---------------|
| ➤ Laptop | ➤ Internet | ➤ Impresiones |
| ➤ Impresora | ➤ Papel bond A4 | ➤ Escaneos |
| ➤ USB | ➤ Fotocopias | ➤ Empastados |

Cronograma de actividades

Tabla 66

Cronograma de actividades

N°	DENOMINACIÓN	TIEMPO EN MESES														
		2023						2024								
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr			
1	Elaboración y diseño del proyecto de tesis	■														
2	Presentación del proyecto de tesis		■													
3	Aprobación del proyecto de tesis			■												
4	Elaboración de los instrumentos de investigación				■											
5	Aplicación de instrumentos de investigación					■										
6	Procesamiento y análisis de los datos						■									
7	Redacción del informe final							■	■							
8	Presentación del informe de tesis									■	■					
9	Revisión y reajuste del informe final											■	■			
10	Aprobación del informe final													■	■	
11	Sustentación del informe final															■

Nota. Fuente: Elaboración propia

Presupuesto y financiamiento

Presupuesto

Tiene un costo total de S/. 12,115.00 (doce mil ciento quince nuevos soles).

Tabla 67

Presupuesto de la investigación

	RUBROS	MONTO PARCIAL	TOTAL, S/.
A)	RECURSOS HUMANOS		
•	Asesores.....	00.00	
•	Tesistas.....	3000.00	
			3,000.00
B)	BIENES		
•	Laptop.....	5000.00	
•	Impresora.....	1000.00	
•	USB.....	100.00	
•	Lapiceros.....	5.00	
•	Cuaderno.....	10.00	
			6,115.00
C)	SERVICIOS		
•	Movilidad.....	1000.00	
•	Energía.....	500.00	
•	Impresiones.....	500.00	
•	Internet.....	600.00	
•	Otros servicios.....	400.00	
			3,000.00
			Total = S/. 12,115.00

Nota. Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

El estudio fue autofinanciado por los investigadores.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcon, X. (2017). *Sistema web de gestión y seguimiento de trámites para la otorgación de títulos y diplomas académicos caso: división de sistemas de información y estadística*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/16349>
- Almeyda Zapata, L. A. (2020). *Sistema web para la gestión documental en la I.E. 5082 Sarita Colonia*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53768>
- Álvarez, C. (2011). *Metodología de investigación de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Bogotá, Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Amarilys, A., Cruz, I., & Pérez, Y. (2015). La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/261>
- Angeles, R. M. (2016). *Sinopsis de pruebas estadísticas no paramétricas Sistema web para la gestión documental en el área de negocios de la empresa ajustadores y peritos de seguros S.R.L.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41329/Angeles_RMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Asenjo, J. (2020). *Sistema web para el mejoramiento de la gestión documental en SERPAR, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59874>

- Baque, I. (2022). *Desarrollo de una aplicación web para la gestión documental del proceso de importación en la Empresa Sarcofruit S.A.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/65062>
- Bayona, & Meneses. (2021). Gestión documental en universidades. *Ciencias humanísticas y sociales*, 108-119.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación*. Colombia: Pearson educación.
- Bustamante, D., & Rodríguez, J. (2014). *Metodología XP*. Obtenido de <https://luismejias21.files.wordpress.com/2018/03/metodologia-xp.pdf>
- Bustamante, G., & Osorio, J. (2014). Metodología de la seguridad de la información como medida de protección en pequeñas empresas. *Cuaderno activa*, 71-77.
- Calero, D. (2019). *Sistema de gestión documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1709>
- Camacho, S. (2015). *Desarrollo de una plataforma web para el sistema de gestión de la información de proyectos de fiscalización realizados por la empresa Tecnie, accesible local y remota*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/10786>
- Chávez, Y., & Pérez, H. (2009). *Gestión documental, gestión de información y gestión de conocimiento*.
- Chura, F. (2022). *Sistema Web basado con código QR para la gestión documental en el Departamento de Seguridad del COGAE, 2022*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99892>
- CIVICUS. (2001). *La Alianza Mundial para la Participación Ciudadana*. Obtenido de <https://www.civicus.org/index.php/es/>

- Cobo, E., Kostov, B., Cortés, J., González, J. A., & Muñoz, P. (2014). Intervalos de confianza. *Bioestadística para no estadísticos*. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/186420/08_intervalos_de_confianza-5331.pdf
- Corilla, J. (2021). *Desarrollo de un sistema web para mejorar la gestión de historias clínicas en el consultorio dental odontostético, Abancay*. Obtenido de <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/340>
- Corrales Garro, F., & Valerio Ramírez Danny. (2021). Obtenido de Repositorio Académico Institucional de la UNCR: <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/21907>
- Deyimar, A. (2023). *Hosting y dominio*. Obtenido de <https://www.hostinger.es/tutoriales/hosting-y-dominio/>
- ENACOM. (2016). *Ente nacional de comunicaciones sobre la plataforma web*. Obtenido de https://www.enacom.gob.ar/plataforma-web_p27
- Estrada, D. (2024). *Ventajas de una plataforma web para tu empresa*. Obtenido de <https://easycodigo.com/ventajas-de-una-plataforma-web-para-tu-empresa/#>
- Fernandez, L. (2001). *La Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad*.
- Fernandez, O. (7 de Febrero de 2016). *Sistema integrado para el seguimiento de trámite documentario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016*. Obtenido de <https://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/681>
- Font Aranda, O. (2013). *Gestión Documental en las universidades de Latinoamérica*. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31699/22668548.pdf;jsessionid=FE16CC370CBEFCEBAACDF6B6A35B83DF?sequence=1>

- G. Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme.
- García, E. (2013). Monitoreo, Seguimiento y Evaluación. *Profe Edwin*, 1-2.
- Godoy de Lozano, J., & López Ávila, M. I. (2001). *Cartilla de clasificaión documental*.
- Gomez, E. (18 de Enero de 2018). *Implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa corporación Jujedu E.I.R.L. – Talara; 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1871?show=full>
- GUB.UY. (2019). *Guías técnico-metodológicas de gestión documental y administración de archivos*. Obtenido de <https://www.gub.uy/unidad-acceso-informacion-publica/comunicacion/publicaciones/guias-tecnico-metodologicas-gestion-documental-administracion-27#:~:text=La%20Evaluaci%C3%B3n%20Documental%20es%20un,valoraci%C3%B3n%20selecci%C3%B3n%20disposici%C3%B3n>
- Gutiérrez, A. (2008). *Bases de datos*. Obtenido de https://www.academia.edu/6515020/BASES_DE_DATOS_MIS_308
- Guzmán, M. (2007). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*. Lima, Perú: Editorial UCV.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de investigación*. Obtenido de http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap._6_Disenos_Experimentales.pdf

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Honig, J. (2022). *Gestión Documental*. Obtenido de <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- IBM. (2024). *Funciones de seguimiento de documento*. Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/b2b-integrator/6.0.1?topic=tracking-document-functions>
- Kendall. (1997). *Ánalysis y diseño de sistemas*. Obtenido de https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/03/Id-Analisis-y-Diseno-de-Sistemas_Kendall-8va.pdf
- Lamarca, M. (2018). *El Internet*. Obtenido de <http://www.hipertexto.info/documentos/internet.htm>
- Leonor, N. (2021). *La gestión documental*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. *Revista Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Metodología XP. (2011). *Ingeniería del software*. España.
- Miranda, R., & Blaz, N. (Abril de 2017). *Sistema informático basado en plataforma web para mejorar el proceso de gestión documental en una facultad de la Universidad Nacional de Ucayali*. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4151>
- Molano, J. (2017). *Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación asproleche q.v.c. de Santa Rosa de Viterbo*. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/>

- Ortíz, D. (2023). *Dashboard y su uso*. Obtenido de <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-es-un-dashboard>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1):227-232.
- Polanco, A. (2022). *Desarrollo de aplicación web para la gestión documental y contractual de la Fundación Gimnasio Moderno del Cauca*. Obtenido de <https://repositorio.uniautonoma.edu.co/handle/123456789/685>
- Portillo, A. (2021). *Implementación de la plataforma digital de gestión documental - Cero Papel, para optimizar el proceso de trámite documentario en el hospital Santa Rosa, en la ciudad de Lima en el año 2021*. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4702>
- Quispe, R. (2018). *Desarrollo de un sistema web para mejorar el proceso de trámite documentario administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/353>
- Ramos, J. (2019). *Trámite Documentario*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/436197476/Tramite-Documentario-pdf#>
- Regalado, J. (2017). *Ado net*. Obtenido de <https://pt.slideshare.net/ThaliaRegaladoJuape/ado-net-75936530>
- Ripoll, J. (2018). *Desarrollo de una plataforma web para la custodia documental*. Obtenido de Repositorio Institucional UPV: <https://riunet.upv.es/handle/10251/107679>
- Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Santistevan, K., Sánchez, S., & Arias, J. (2022). *Las plataformas digitales y su impacto en las ventas de las pequeñas empresa del cantón Paján*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383401.pdf>

- Sanz, E. (2021). *Seguimiento y control*. Obtenido de <https://sorprendemos.com/consultoresdocumentales/?p=507>
- Software Informático. (2020). *Plataforma web, qué es y cuándo usarla*. Obtenido de <https://softwareinformatico.com/blog/plataforma-web-que-es-y-cuando-usarla/>
- Solano, J., & Quispe, R. (2022). *Plataforma digital y el control de asistencia del personal que labora en la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay 2021*. Obtenido de <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/461>
- Tapia, T. (2019). Universidad Tecnológica de los Andes. (B. C. Rojas, Entrevistador)
- Vega Córdova, É. (2021). *Plataforma digital y tipos*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/que-es-una-plataforma-digital-y-que-tipos-existen-noticia/>
- Vega, E. (2021). *Seguridad de la información*. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/03/LIBRO-SEGURIDAD-INFORMACIO%CC%81N.pdf>
- Zapata, M. (26 de Diciembre de 2019). *Arquitectura de software*. Obtenido de <https://manuelzapata.co/que-es-arquitectura-de-software/>