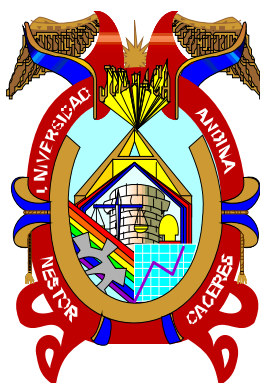




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA
ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE
Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA
WEB DINÁMICO PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHON ELVIS JILAPA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA
ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE
Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA
WEB DINÁMICO PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHON ELVIS JILAPA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

ASESOR DE TESIS : 
Dr. JUAN BENITES NORIEGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 172-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 15 de noviembre de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-16393 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 07 de noviembre de 2024 y el expediente: 2024-CU-16358 (título) de fecha 08 de noviembre de 2024, del (la) bachiller **JHON ELVIS JILAPA QUISPE** quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 178-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 244-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024**, del bachiller **JHON ELVIS JILAPA QUISPE**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

- Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
- Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
- Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
- Asesor: : Dr. JUAN BENITES NORIEGA.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellon de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.
- Fecha, Hora : 21 de noviembre de 2024, 17:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/v1.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno, Juliaca



Pj. Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 244-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 06 de Setiembre de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-12361 de fecha 06 de Setiembre de 2024, del Bach. **JHON ELVIS JILAPA QUISPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JHON ELVIS JILAPA QUISPE, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. JUAN BENITES NORIEGA,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024**, presentado por el (la) Bach. **JHON ELVIS JILAPA QUISPE**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. JUAN BENITES NORIEGA**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 178-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 05 de julio de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-P-1048 de fecha 04 de julio de 2024, del (la) Bach. **JHON ELVIS JILAPA QUISPE**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JHON ELVIS JILAPA QUISPE, solicitó la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ratificó la propuesta del Asesor Dr. JUAN BENITES NORIEGA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024**, presentado por el (la) Bach. **JHON ELVIS JILAPA QUISPE**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	13%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.grafologia.bz Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	diariomedico.es Fuente de Internet	<1 %

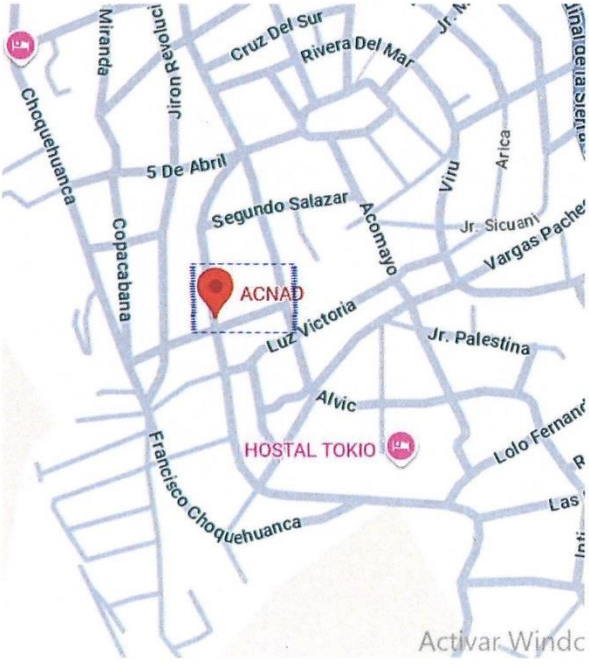


Metadatos complementarios



Título de la Tesis	
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JHON ELVIS JILAPA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70364126
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-1930-3865
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JUAN BENITES NORIEGA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06195745
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3842-8435
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987



Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencia de los Ordenadores – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú. Departamento: Puno. Provincia: Puno. Distrito: Puno. Empresa: ASOCIACION CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS. Coordenadas: Latitud: -15.851669223335296, Longitud: -70.02593725982975. URL Maps: https://maps.app.goo.gl/1PWtGtCjpfRxpLk5A</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 – Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</p> <p>Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CERÓN VELÁSQUEZ

M.Sc. Juan Carlos Herrera Muranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JHON ELVIS JILAPA QUISPE, identificado con DNI
Nro. 70364126, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico**
denominada:

OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE
NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB
DINÁMICO PUNO 2024

Asesorado por: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 6 de DICIEMBRE del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Este trabajo de investigación esta dedicada a las personas más importantes en mi vida de quienes su comprensión, amor y apoyo me han guiado en cada paso durante mi arduo pero placentero camino académico.

A mis queridos padres, por sus sacrificios y apoyo incondicional. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia y esfuerzo. ustedes me infundieron la importancia de la educación. Sin sus consejos y guía, no hubiera podido llegar hasta aquí.

A mis dos increíbles hermanas, gracias por creer en mi incluso cuando yo tuve dudas, por cada palabra de aliento que me brindaron en los momentos mas complicados. Su apoyo fue pieza fundamental para seguir adelante.

A todos ustedes quienes me brindaron su fuerza, apoyo y amor incondicional el cual ha sido un pilar fundamental para cumplir mis objetivos.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fortaleza sabiduría y perseverancia para superar cada desafío a lo largo de este camino.

A mi querida familia por su constante apoyo, comprensión y amor incondicional. Gracias por que siempre estar a mi lado, brindándome comprensión, ánimo y fuerza en cada momento.

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, a los docentes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, por brindarme el conocimiento y las herramientas indispensables para mi formación académica; gracias por compartir su conocimiento y experiencias, impulsando así mi camino académico.

A todos, gracias por ser partícipes de este viaje.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....i

AGRADECIMIENTO.....ii

ÍNDICE GENERAL.....iii

ÍNDICE DE TABLASvi

ÍNDICE DE FIGURASvii

RESUMEN.....viii

ABSTRACTix

INTRODUCCIÓNx

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Formulación del Problema..... 1

 1.1.1. Problema General..... 2

 1.1.2. Problema Específicos 2

1.2. Justificación del estudio..... 2

 1.2.1. Administrativos..... 2

 1.2.2. WEb dinámico..... 3

 1.2.3. Practico 3

1.3. Objetivos de la investigación 4

 1.3.1. Objetivo general..... 4

 1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. Hipótesis 5

 1.4.1. Hipótesis general 5



1.4.2. Hipótesis específicas	5
1.5. Variables	5
1.5.1. Variable independiente	5
1.5.2. Variable dependiente	5
1.6. Operacionalización de variables.....	6

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos	13

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

3.1. Métodos de investigación	15
3.2.1. Tipo de Investigación.....	15
3.2.2. Nivel	15
3.2.3. Método	16
3.2. Ámbito de Investigación.....	16
3.3. Población y muestra	16
3.3.1. Población	16
3.3.2. Muestra	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información.....	17



3.4.1. Encuesta	17
3.4.2. Estudio de casos.....	17
3.5. Validación de la contrastación de hipótesis	18
3.6. Plan de recolección de datos	18

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Optimización del Proceso Administrativo WEB.....	19
4.1.1. Fase de Planificación (Sprint Planning).....	20
4.1.2. Fase de Desarrollo (Sprint Development)	22
4.1.3. Evidencias de la implementación	24
4.2 Análisis e interpretación de resultados.....	26
4.3 Prueba de hipótesis.....	39
4.4 Discusión de Resultados	41
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	45
APÉNDICES.....	48
Apéndice 1: Matriz de Consistencia.....	49
Apéndice 2: Instrumentos	51
Apéndice 3: Validación del Instrumento.....	52
Apéndice 4: Tratamiento de datos	54



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Visualizar la operacionalización de variables.....	6
Tabla 2	Plan de recolección de datos	18
Tabla 3	Respuesta calculada en Likert	26
Tabla 4	Regulación Shapiro-Wilk	27
Tabla 5	Tabulado interrogación Nro. 1	29
Tabla 6	Tabulado interrogación Nro.2	30
Tabla 7	Tabulado interrogación Nro.3	31
Tabla 8	Tabulado interrogación Nro. 4	32
Tabla 9	Tabulado interrogación Nro.5	33
Tabla 10	Tabulado interrogación Nro. 6	34
Tabla 11	Tabulado interrogación Nro.7	35
Tabla 12	Tabulado interrogación Nro.8	36
Tabla 13	Tabulado interrogación Nro. 9	37
Tabla 14	Tabulado interrogación Nro. 10	38



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Formula para calcular la muestra de una población..... 17

Figura 2 Dibujo entidad relación del modelo evaluación. 21

Figura 3 Infraestructura que utiliza la asociación para el equipamiento tecnológico..... 24

Figura 4 Uso de la aplicación WEB..... 25

Figura 5 Histograma de la Regulación..... 27

Figura 6 Grafica general histograma likert. 28

Figura 7 Grafica interrogación Nro.1 29

Figura 8 Grafica interrogación Nro.2..... 30

Figura 9 Grafica interrogación Nro.3..... 31

Figura 10 Grafica interrogación Nro. 4..... 32

Figura 11 Grafica interrogación Nro.5..... 33

Figura 12 Grafica interrogación Nro. 6..... 34

Figura 13 Grafica interrogación Nro.7..... 35

Figura 14 Grafica interrogación Nro. 8..... 36

Figura 15 Grafica interrogación Nro. 9..... 37

Figura 16 Grafica interrogación Nro. 10..... 38

Figura 17 Prueba Pearson hipótesis general..... 39

Figura 18 Relación entre la Pregunta 4 y la Pregunta 10..... 40



RESUMEN

El proyecto titulado "OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024" tuvo como objetivo general optimizar los procesos administrativos mediante la implementación de un sistema web dinámico, buscando incrementar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y mejorar el control de la gestión documental. Se aplicaron encuestas basadas en la escala Likert para medir la percepción de los usuarios sobre el impacto del sistema, y los resultados fueron validados utilizando el coeficiente de correlación de Pearson. La correlación entre la reducción de errores administrativos y la mejora en el control documental fue moderada ($r = 0.41$) y estadísticamente significativa ($p\text{-value} = 0.0007695$), lo que indica una relación positiva entre ambas variables. Estos resultados sugieren que el sistema web no solo ha incrementado la eficiencia en los procesos operativos, sino que también ha mejorado el manejo de documentos y ha reducido errores, lo cual respalda la hipótesis general de que la implementación del sistema optimiza significativamente los procesos administrativos de la asociación. Se recomienda continuar con la mejora del sistema y capacitar al personal en su uso, para maximizar las ventajas obtenidas y asegurar la sostenibilidad de estas mejoras en la gestión operativa y documental de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas.

Palabras claves: Proceso administrativo, sistema web, dinámico.



ABSTRACT

The project titled "OPTIMIZATION OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE NATIONAL COURT ASSOCIATION OF ARBITRATION AND DISPUTES USING A DYNAMIC WEB SYSTEM PUNO 2024" had the general objective of optimizing administrative processes through the implementation of a dynamic web system, seeking to increase operations, reduce times response and improve document management control. Surveys based on the Likert scale were applied to measure users' perception of the impact of the system, and the results were validated using the Pearson classification coefficient. The evaluation between the reduction of administrative errors and the improvement in documentary control was moderate ($r = 0.41$) and statistically significant ($p\text{-value} = 0.0007695$), indicating a positive relationship between both variables. These results suggest that the web system has not only increased efficiency in operational processes, but has also improved document management and reduced errors, which supports the general hypothesis that the implementation of the system significantly optimizes the administrative processes of the association. It is recommended to continue improving the system and train staff in its use, to maximize the advantages obtained and ensure the sustainability of these improvements in the operational and documentary management of the National Court of Arbitration and Disputes Association.

Keywords: administrative process.



INTRODUCCIÓN

La Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno enfrenta desafíos en la optimización de sus procesos administrativos, caracterizados por tiempos de respuesta prolongados, errores en la gestión documental y una falta de eficiencia operativa. Esto genera ineficiencias que afectan tanto la atención a los usuarios como la administración interna. Ante este escenario, surge la necesidad de implementar una solución tecnológica que permita mejorar la eficacia de estos procesos, reducir errores y optimizar el manejo de la información administrativa.

La solución propuesta consistió en la implementación de un sistema web dinámico, diseñado para automatizar y digitalizar las tareas operativas de la asociación. Este sistema tiene como objetivo mejorar la coordinación entre áreas, reducir los tiempos de respuesta en los trámites administrativos, y proporcionar un mayor control sobre la gestión y almacenamiento de los documentos. Mediante la utilización de herramientas como PHP, MySQL, JavaScript y HTML, se desarrolló un sistema capaz de atender estas necesidades específicas, incrementando la eficiencia operativa y mejorando la precisión en la administración documental.

Los resultados de la implementación fueron evaluados a través de encuestas Likert y validados mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Los análisis mostraron una correlación positiva moderada ($r = 0.41$) y estadísticamente significativa ($p\text{-value} = 0.0007695$) entre la reducción de errores administrativos y la mejora en el control de documentos, confirmando que el sistema web dinámico ha logrado optimizar significativamente los procesos administrativos de la asociación.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Formulación del Problema

En la actualidad, la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno enfrenta importantes desafíos en sus procesos administrativos, los cuales se caracterizan por la ineficiencia en la gestión operativa, demoras en el tiempo de respuesta a solicitudes y un control deficiente de la documentación. Estas dificultades no solo obstaculizan el desarrollo fluido de las operaciones, sino que también afectan la calidad del servicio ofrecido, generando retrasos, errores frecuentes en la gestión documental y falta de transparencia en la administración interna. En consecuencia, la asociación se ve limitada en su capacidad para ofrecer un servicio eficaz, afectando la percepción y confianza de sus usuarios.

Ante este panorama, se plantea la necesidad de explorar soluciones tecnológicas innovadoras que permitan optimizar el funcionamiento de la asociación. En particular, se propone la implementación de un sistema web dinámico que permita automatizar y mejorar los procesos administrativos, optimizando el manejo de la información, facilitando el control documental y agilizando la atención de las solicitudes de los usuarios. Se espera que, mediante el uso de esta herramienta, se logre una reducción en los tiempos de respuesta y



una mayor precisión en el control de la documentación, lo que, en conjunto, incrementaría la eficiencia y efectividad de las operaciones administrativas.

La investigación se centrará en medir la relación entre el uso del sistema web y la mejora en los indicadores clave de desempeño administrativo, utilizando técnicas estadísticas que permitan establecer una correlación entre las variables involucradas.

1.1.1. Problema General

¿Cómo optimizar el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno a través del uso de un sistema web dinámico, de manera que se incrementen la eficiencia y la efectividad en la gestión operativa y documental?

1.1.2. Problema Específicos

1. ¿En qué medida el uso de un sistema web dinámico reduce el tiempo de respuesta en los procesos administrativos de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno?
2. ¿Qué impacto tiene la implementación de un sistema web dinámico en la precisión y control de los documentos administrativos dentro de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno?

1.2. Justificación del estudio

1.2.1. Administrativos

La optimización de los procesos administrativos en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno es fundamental para mejorar la calidad y



efectividad de sus servicios, que son claves para garantizar la resolución eficiente de disputas y el manejo adecuado de casos. En la actualidad, las organizaciones que se enfrentan a procesos administrativos ineficientes tienden a experimentar retrasos en la gestión de solicitudes, errores en la documentación y una falta de control en la administración de la información. Estas deficiencias no solo afectan la percepción de los usuarios, sino que también generan un mayor costo operativo y reducen la competitividad de la organización en su campo de actuación.

1.2.2. *WEB dinámico*

La implementación de un sistema web dinámico para gestionar los procesos administrativos de la asociación representa una solución innovadora que permitirá automatizar tareas rutinarias, mejorar el flujo de información y asegurar un mayor control en el manejo de la documentación. Este sistema facilitará la reducción de tiempos de respuesta, mejorando la atención al usuario y permitiendo un acceso más rápido y eficiente a la información, lo que incrementará la transparencia y la confiabilidad de la gestión administrativa. Además, el sistema propuesto reducirá los errores asociados al manejo manual de documentos, lo que contribuirá a una mayor precisión y control en la gestión de expedientes y datos sensibles.

1.2.3. *Práctico*

Desde una perspectiva técnica, el desarrollo de un sistema web dinámico ofrece flexibilidad y escalabilidad, permitiendo que la asociación se adapte a las crecientes demandas y cambios en sus operaciones a lo largo del tiempo. La capacidad de centralizar y digitalizar los procesos administrativos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también promueve la sostenibilidad organizacional al



reducir el uso de recursos físicos, como papel, y al facilitar el acceso remoto a la información para los miembros y usuarios de la asociación.

Por otra parte, el impacto positivo de esta optimización no se limita al ámbito interno de la asociación, sino que también genera beneficios en el servicio que se brinda a los usuarios finales. Un sistema web bien implementado mejora la experiencia del usuario al ofrecerle respuestas más rápidas y un manejo más eficiente de los trámites, lo que incrementa la satisfacción general. Además, el uso de tecnologías digitales contribuye a mejorar la transparencia en la gestión, fortaleciendo la confianza en la asociación y su capacidad de ofrecer servicios confiables y efectivos.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Optimizar el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno mediante la implementación de un sistema web dinámico que incremente la eficiencia operativa, reduzca los tiempos de respuesta y mejore el control de la gestión documental.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Reducir los tiempos de respuesta en los procesos administrativos de la asociación a través de la automatización y digitalización de las tareas operativas mediante un sistema web dinámico, permitiendo una atención más rápida y eficiente.
2. Mejorar la precisión y el control en la gestión documental de la asociación, minimizando errores y optimizando el manejo y almacenamiento de la



información administrativa mediante la implementación del sistema web, facilitando un acceso más ágil y seguro a los documentos.

1.4. Hipótesis

1.4.1. *Hipótesis general*

La implementación de un sistema web dinámico optimizará significativamente el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno, incrementando la eficiencia operativa, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando el control de la gestión documental.

1.4.2. *Hipótesis específicas*

1. Existe una correlación significativa entre el uso de un sistema web dinámico y la reducción de los tiempos de respuesta en los procesos administrativos de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno.
2. Existe una correlación significativa entre la implementación de un sistema web dinámico y la mejora en la precisión y control de la gestión documental en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno.

1.5. Variables

1.5.1. *Variable independiente*

- Uso de un sistema web dinámico.

1.5.2. *Variable dependiente*

- Optimización del proceso administrativo.
- Reducción del tiempo de respuesta en los procesos administrativos.



- Precisión y control de los documentos administrativos.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Visualizar la operacionalización de variables.

Variables	Dimensión	Indicadores
Dependiente: Herramientas Informáticas.	Uso de un sistema web dinámico.	Utilizar herramientas informáticas.
Independiente: Empleados y clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización del proceso administrativo. • Reducción del tiempo de respuesta en los procesos administrativos. • Precisión y control de los documentos administrativos. 	Uso de las TICs.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

(Choque-Tolmo et al., 2020) el diseño y desarrollo de un sistema web destinado a apoyar a emprendedores, tanto nuevos como establecidos, proceso de elaboración y diseño de modelos y estrategias de negocios, especialmente en el marco de las microempresas y pequeñas empresas. Su principal objetivo estratégico es mejorar significativamente las posibilidades de acceso a diversas fuentes de financiamiento a través de la implementación de herramientas especializadas de apoyo, tales como asesoramiento personalizado por parte de expertos en la materia y la elaboración detallada de plantillas personalizadas para la presentación de solicitudes de financiamiento a nivel nacional. El sistema fue desarrollado e implementado utilizando tecnologías web altamente sofisticadas, lo cual simplifica en gran medida su utilización y posibilita su constante actualización y mejora.. Se destaca la importancia de un plan de negocio bien estructurado, que debe ser validado por profesionales antes de realizar inversiones. Además, se menciona el uso del método CANVAS como una herramienta clave para visualizar



y desarrollar modelos de negocio. El software también busca cerrar la brecha existente en la aceptación de planes de negocios por parte de emprendedores, ofreciendo servicios de coaching en línea y orientación para mejorar la calidad de las propuestas. En conclusión, la herramienta tiene el potencial de generar nuevas oportunidades de negocio, no solo a nivel nacional, sino también internacional, al permitir la creación de documentos que cumplan con los requisitos de financiamiento disponibles.

Según el autor (Mena Silva et al., 2024) en el artículo de la Revista Cubana de Educación Superior, explica una estrategia detallada y exhaustiva para el fortalecimiento y la mejora del trabajo metodológico en disciplinas docentes complejas (DDC) en el ámbito de la educación superior, con un enfoque específico en la Universidad de Pinar del Río y el Centro Universitario Municipal de San Luis. Se resalta la importancia de incorporar de manera efectiva las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ámbito educativo, sobre todo en plataformas virtuales, con el fin de optimizar la formación pedagógica del profesorado y favorecer el fortalecimiento de habilidades cognitivas en el alumnado.. El documento destaca que, a pesar de las limitaciones en la infraestructura y la preparación docente, la virtualización se ha vuelto esencial en la educación contemporánea. Se propone el uso de plataformas como Moodle y herramientas colaborativas como WikiFor para fomentar el trabajo en equipo y la investigación pedagógica. Además, se menciona la importancia de la preparación científico-teórica de los profesores, que debe alinearse con un enfoque coordinado del colectivo docente y las estrategias institucionales. El artículo concluye que, aunque la implementación de tecnologías puede mejorar el trabajo metodológico, el éxito de estas iniciativas depende de factores como la dinámica de grupo y la



incautación del conjunto de técnicas por parte de los docentes y estudiantes. La propuesta busca adaptarse a las particularidades del contexto educativo local, promoviendo un ambiente colaborativo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Cárdenas Olaya & Deroncele-Acosta, 2023) Asimismo de un minucioso análisis exhaustivo de un total de 315 entrevistas realizadas con docentes de seis países latinoamericanos, los autores lograron identificar y destacar tres núcleos fundamentales y dinamizadores que no solo representan desafíos, sino también valiosas oportunidades en el ámbito de la enseñanza virtual. El Blended Learning, también conocido como B-learning, se destaca como una categoría emergente en el ámbito educativo que promueve la autonomía pedagógica y la contextualización de actividades educativas, combinando de manera efectiva clases presenciales y virtuales para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, es fundamental enfatizar la relevancia de implementar estrategias de enseñanza que incorporen de manera efectiva la tecnología y enfoques pedagógicos vanguardistas, lo cual se considera imprescindible para desarrollar habilidades y competencias acordes a las demandas del siglo XXI. Indagación en cuestión emplea un enfoque metodológico de análisis-síntesis detallado y exhaustivo, respaldado por la herramienta informática Atlas.ti, con el propósito de extraer complejas redes semánticas que ponen al descubierto las variadas percepciones y vivencias de los docentes en el vasto campo de la educación virtual. Este exhaustivo trabajo académico proporciona un detallado marco teórico y práctico que puede ser de gran utilidad como referencia fundamental para iniciativas y proyectos vinculados con el fortalecimiento y la optimización de la calidad educativa en entornos digitales, resaltando de manera enfática la imperiosa necesidad de



implementar estrategias pedagógicas innovadoras que promuevan de manera efectiva la interacción entre los estudiantes y faciliten la construcción de un aprendizaje profundo y significativo en contextos educativos multimodales y dinámicos..

(Córdoba Castrillón & Moreno, 2021) presente informe se analiza detalladamente el impacto significativo que la tecnología tiene en el ámbito de la educación preescolar, resaltando su innegable potencial para enriquecer de manera sustancial el proceso integral de enseñanza-aprendizaje. Se destaca la importancia de la incorporación de herramientas tecnológicas avanzadas, tales como plataformas digitales interactivas y videojuegos educativos, con el propósito de estimular el interés y la participación activa de los niños, lo cual puede contribuir a un proceso de enseñanza-aprendizaje más enriquecedor y efectivo, siempre y cuando se implementen de forma correcta y se cuente con la orientación y vigilancia constante por parte de los docentes y los progenitores. La investigación detallada se llevó a cabo de manera minuciosa en una reconocida institución educativa de carácter público, información a través de exhaustivas encuestas y detalladas entrevistas a educadores y familiares, revelando una consistente percepción positiva y entusiasta sobre el uso innovador de la tecnología en el entorno educativo. Además, es fundamental destacar la relevancia de establecer un entorno educativo que integre de manera equilibrada vivencias tecnológicas con relaciones presenciales, fomentando así un crecimiento completo y armonioso en los más pequeños. Este enfoque pedagógico tiene como objetivo principal no solo instruir a los niños en el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas, sino también fomentar en ellos una actitud crítica y reflexiva frente a su utilización, garantizando que se convierta en un recurso valioso para su crecimiento intelectual y emocional.



2.2. Bases teóricas

(«Seguridad informática», 2023) La ciberseguridad, un campo de la informática y la telemática, se dedica a resguardar la infraestructura computacional y todo lo asociado a ella, incluyendo la valiosa información que se almacena en una computadora o se transmite a través de las redes informáticas.

Salvaguardar tu información

(Buendía & Fabian, s. f.) Además, podemos estar tranquilos de que en nuestro hogar o lugar de trabajo estamos implementando todas las precauciones necesarias, sin embargo, desconocemos las acciones de los demás con quienes interactuamos. En nuestra esfera personal, es probable que compartamos imágenes con alguien sin saber que su computadora está infectada con un troyano diseñado para divulgar imágenes en la web. En realidad, todo se resume en datos: ya sea la limitada extensión de 140 caracteres de un tweet o archivos de varios megabytes guardados en nuestra computadora, siempre existe la posibilidad de que alguien intente acceder a ellos. El factor determinante es la motivación: la persona que muestra interés en nuestros datos.

Seguridad informática

La ciberseguridad es la disciplina encargada de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y los sistemas informáticos que la almacenan y procesan. Esta área se enfoca en aplicar medidas de protección en el ámbito de la computación y las telecomunicaciones, con el objetivo principal de preservar la seguridad y la privacidad de los datos que se gestionan y comparten en estos entornos digitales.

Optimización de los procesos administrativos



La optimización de los procesos administrativos en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno es fundamental para mejorar la calidad y efectividad de sus servicios, que son claves para garantizar la resolución eficiente de disputas y el manejo adecuado de casos. En la actualidad, las organizaciones que se enfrentan a procesos administrativos ineficientes tienden a experimentar retrasos en la gestión de solicitudes, errores en la documentación y una falta de control en la administración de la información. Estas deficiencias no solo afectan la percepción de los usuarios, sino que también generan un mayor costo operativo y reducen la competitividad de la organización en su campo de actuación.

Sistema web dinámico

La implementación de un sistema web dinámico para gestionar los procesos administrativos de la asociación representa una solución innovadora que permitirá automatizar tareas rutinarias, mejorar el flujo de información y asegurar un mayor control en el manejo de la documentación. Este sistema facilitará la reducción de tiempos de respuesta, mejorando la atención al usuario y permitiendo un acceso más rápido y eficiente a la información, lo que incrementará la transparencia y la confiabilidad de la gestión administrativa. Además, el sistema propuesto reducirá los errores asociados al manejo manual de documentos, lo que contribuirá a una mayor precisión y control en la gestión de expedientes y datos sensibles el desarrollo de un sistema web dinámico ofrece flexibilidad y escalabilidad, permitiendo que la asociación se adapte a las crecientes demandas y cambios en sus operaciones a lo largo del tiempo. La capacidad de centralizar y digitalizar los procesos administrativos no solo mejora la eficiencia operativa.

2.3. Definición de términos

Seguridad de datos

Las sugerencias cónctonas pueden variar dependiendo del contexto y las necesidades particulares de cada organización, pero normalmente requieren una estrategia integral de seguridad de datos en capas diseñada para aplicar un método de defensa en profundidad y garantizar la protección de la información confidencial (*Mejores prácticas de seguridad de bases de datos*, s. f.). Existen diversos controles específicos y medidas concretas que se pueden implementar para mitigar y reducir los riesgos asociados a los múltiples vectores de amenazas que pueden afectar a un sistema o entorno determinado. Las diferentes áreas de solución incluyen capacidades avanzadas para evaluar, detectar y supervisar de manera efectiva la actividad y las posibles amenazas que puedan surgir en el entorno de las plataformas de información (datos).

Seguridad bases de datos

La salvaguardia y seguridad de las bases de datos hace referencia a un conjunto extenso y diverso de herramientas, estrategias, procedimientos y salvaguardas cuidadosamente planificados y ejecutados con el objetivo de garantizar de forma eficiente y efectiva la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada en las bases de datos (*Seguridad de las bases de datos*, s. f.).

En este exhaustivo y minucioso artículo, nos centraremos principalmente en la importancia de la confidencialidad, ya que es el pilar fundamental que suele ser vulnerado en la gran mayoría de las violaciones de datos. Es sumamente importante tener en cuenta que la protección de la integridad de las bases de datos implica abordar y resguardar una diversidad de aspectos críticos, los cuales



abarcan, sin limitarse a ellos, los datos sensibles que se encuentran almacenados en el sistema, así como la información confidencial y los registros esenciales para el correcto funcionamiento de la base de datos.

Defensa informática

Se dedican a simular ataques informáticos con el objetivo de evaluar la seguridad de nuestras instalaciones y sistemas, poniendo a prueba nuestra capacidad de respuesta y detección ante posibles amenazas cibernéticas.

Los sistemas Web

El desarrollo de un sistema web dinámico ofrece flexibilidad y escalabilidad, permitiendo que la asociación se adapte a las crecientes demandas y cambios en sus operaciones a lo largo del tiempo. La capacidad de centralizar y digitalizar los procesos administrativos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también promueve la sostenibilidad organizacional al reducir el uso de recursos físicos, como papel, y al facilitar el acceso remoto a la información para los miembros y usuarios de la asociación.



CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

3.1. Métodos de investigación

Este estudio adopta el enfoque de investigación descriptiva, detallando la información con precisión información esencial sobre el asunto analizado y sus peculiaridades; además, proporciona datos valiosos sobre las particularidades del mismo es un análisis transversal, ya que se emplean diversas variables a lo largo de todo el estudio tiempo, cosechando los frutos en un instante. (Fenol Muñoz et al., 2017).

3.2.1. *Tipo de Investigación*

Recopilación y interpretación de cifras, según (Córdoba Castrillón & Moreno, 2021) Un marcador digital que esté al tanto de las circunstancias. Esto se sostiene en los números y datos recolectados, demostrando la relevancia crucial de estas acciones para la supervivencia empresarial.

3.2.2. *Nivel*

Este estudio se centra en detallar minuciosamente las diversas características y propiedades que conforman el mencionado fenómeno o situación.



Es exhaustivo y relacional, empleando métodos como sondeos, conversaciones y exámenes para cosechar información minuciosa (Machuca-Aguirre et al., 2023).

3.2.3. Método

Se hará hincapié en la insuficiencia de utilizar social media, con el fin de asegurar difusión correcta, sino también su bienestar general mientras se encuentran en sus hogares los pacientes (Córdoba Castrillón & Moreno, 2021).

3.2. Ámbito de Investigación

El ámbito de la investigación se realizará en Perú en la empresa con numero RUC: 20608380621 con razón social: ASOCIACION CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS; domicilio fiscal: JR. CANCHARANI NRO. 489 (A 1 CDRA DEL JARDIN RICARDO PALMA) PUNO - PUNO – PUNO; con la actividad económica: ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Las personas que trabajan son 7 y 76 usuarios que contempla la asociación corte nacional de arbitraje y disputas, teniendo un total de 83 colaboradores.

3.3.2. Muestra

Es un fragmento que encarna con precisión a un mosaico más extenso de la sociedad. Este fragmento se distingue por su imparcialidad y retrato fiel y exacto de esa comunidad en su compleción. Así, los hallazgos de esta muestra deberían ser lo bastante representativos para poder ser aplicados y extendidos (Hernández Sampieri et al., 2010).

Del total de participantes 83 trabajadores y personas en calidad de pacientes que participan en las encuestas

Figura 1

Cálculo de una población

Aplicando la formula se optime lo siguiente:

$$n = \frac{83 * 1.645^2 * 50 * 50}{5^2 * (83 - 1) + 1.645^2 * 50 * 50}$$

$$n = 63.6978$$

Total 64 usuarios y trabajadores de la asociación corte nacional de arbitraje y disputas, con los cuales se tomará encuestas y entrevistas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información

Su minucioso observación o exhaustivo estudio, lo cual es fundamental e imprescindible, para el recabo de datos.

3.4.1. Encuesta

Cuestionario es un recurso metodológico que ha sido minuciosamente elaborado con el objetivo específico de analizar la variable en cuestión (Diaz de rada, 2001, p. 13).

3.4.2. Estudio de casos

Según (Arias, 2012) "Una vez se hayan definido los parámetros para llevar a cabo el estudio en cuestión, las interrogantes que se planteen tendrán como único propósito explorar detalladamente los aspectos particulares que se pretende investigar o analizar en profundidad" (p. 423).

3.5. Validación de la contrastación de hipótesis

Con el fin de asegurar la confiabilidad de nuestra investigación, llevamos a cabo una encuesta piloto inicial. Para evaluar la consistencia interna de los instrumentos utilizados, se aplicó prueba de Shapiro-Wilk estadística para evaluar la normalidad. Por otro lado, Cronbach es un termómetro de fiabilidad que se emplea para medir la solidez interna de un cuestionario o escala de evaluación. Ambas herramientas son fundamentales. Este proceso de evaluación nos proporcionó resultados sumamente positivos, evidenciando una mejora considerable en los instrumentos tras llevar a cabo la prueba con una muestra representativa de 63 sujetos.

3.6. Plan de recolección de datos

Se procederá a implementar el plan de recolección de manera acorde y planificada.

Tabla 2

Plan de recolección de datos

Nro.	Diligencias	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1	Propuesta sistema web dinámico.	*		
2	Instrumento.	*		
3	Primer informe sistema web dinámico.		*	
4	Segundo informe sistema web dinámico.		*	
5	Borrador del sistema		*	
6	Defensa sistema web dinámico.			*



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Optimización del Proceso Administrativo WEB

Para optimizar el proceso administrativo de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno, se propone el desarrollo e implementación de un sistema web dinámico. Este sistema gestionará de manera más eficiente la administración interna, incluyendo la automatización de tareas, la gestión documental y la mejora en la atención de usuarios. La solución se desarrollará utilizando el marco de trabajo ágil Scrum para garantizar flexibilidad y entregas incrementales, y se apoyará en herramientas tecnológicas como PHP, MySQL, JavaScript y HTML para garantizar una arquitectura robusta y dinámica.

Tecnologías a Utilizar:

- PHP: Para el desarrollo del back-end (servidor).
- MySQL: Para la gestión de la base de datos relacional.
- JavaScript: Para la interactividad y dinamismo en el front-end.
- HTML/CSS: Para la estructura y el diseño de la interfaz de usuario.
- AJAX: Para actualizar dinámicamente el contenido del sistema sin recargar la página.
- Bootstrap: Para el diseño responsivo y amigable con el usuario.

Metodología Scrum:

Scrum es un marco de trabajo ágil ampliamente reconocido y empleado en la industria para la gestión y desarrollo eficiente de proyectos, permitiendo la colaboración estrecha entre los miembros del equipo y la adaptación continua a los cambios que puedan surgir durante el proceso de trabajo en ciclos iterativos denominados sprints. El equipo Scrum en este proyecto incluirá un Scrum Master (responsable de la facilitación), un Product Owner (encargado de definir los requerimientos) y un equipo de desarrollo que implementará las funcionalidades del sistema.

4.1.1. Fase de Planificación (Sprint Planning)

a) Reunión de Planificación del Sprint (Sprint Planning Meeting):

En esta reunión, el Product Owner presenta los requisitos iniciales y las funcionalidades principales que debe tener el sistema, basándose en las necesidades administrativas de la asociación.

b) Definición del Product Backlog:

Se priorizan las tareas más importantes que el equipo debe realizar, incluyendo:

- Sistema de autenticación: Módulo para login seguro de los usuarios administrativos y externos.
- Gestión documental: Subida, modificación y control de versiones de documentos de arbitraje.
- Control de procesos administrativos: Gestión de solicitudes, asignación de árbitros y seguimiento de casos.
- Sistema de notificaciones: Para alertar sobre nuevas solicitudes o documentos pendientes.

- Panel de reportes: Visualización de métricas como tiempos de respuesta, número de casos, documentos pendientes, etc.

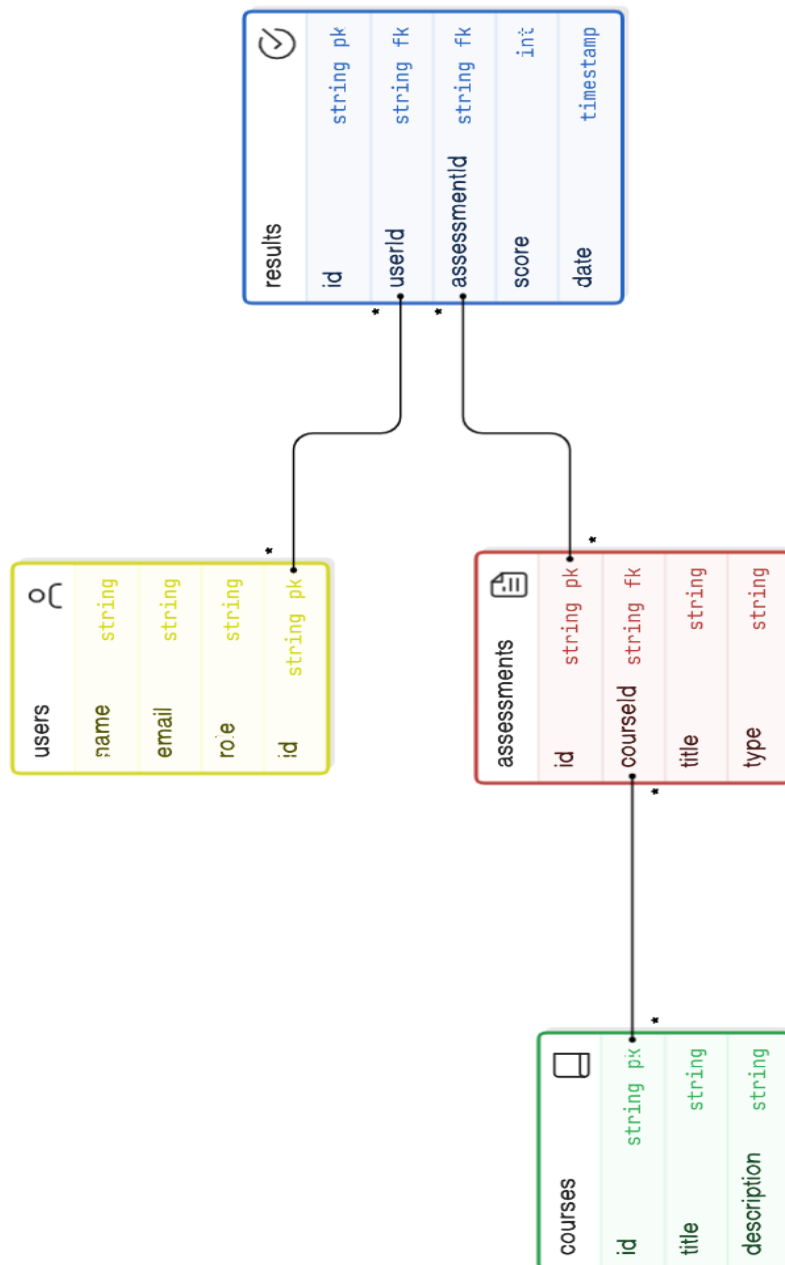
c) División en Sprints:

Cada sprint tendrá una duración de 2 semanas y se desarrollarán entregas incrementales del sistema.

Figura 2

Dibujo entidad relación del modelo evaluación.

Learning Evaluation Web Application





4.1.2. Fase de Desarrollo (*Sprint Development*)

Sprint 1: Desarrollo del Módulo de Autenticación y Base de Datos

En este primer sprint, el objetivo principal es asegurar que solo los usuarios autorizados puedan acceder al sistema, mediante la implementación de un módulo de autenticación robusto. Para ello, se desarrollará una base de datos en MySQL que almacene la información de los usuarios, roles y permisos, permitiendo definir claramente quiénes pueden realizar determinadas acciones dentro del sistema. Utilizando PHP, se programará la lógica de autenticación, aplicando técnicas de cifrado para proteger las contraseñas. La interfaz de login será construida con HTML/CSS, asegurando que el diseño sea intuitivo y responsivo. Además, se implementará un sistema de validación que diferencie entre los distintos tipos de usuarios, como administradores, árbitros y usuarios externos, estableciendo distintos niveles de acceso y permisos según su rol.

Sprint 2: Desarrollo del Módulo de Gestión Documental

El segundo sprint se enfocará en una de las funcionalidades clave del sistema: la gestión eficiente de los documentos. A través de este módulo, los usuarios podrán subir, modificar y organizar documentos de manera centralizada y segura. Para lograr esto, se diseñará una interfaz en HTML/CSS que permita la carga y edición de archivos, complementada con PHP para procesar y almacenar estos documentos en el servidor. MySQL gestionará los metadatos de los documentos, como quién los ha subido, cuándo se ha realizado la última modificación y el control de versiones para rastrear los cambios. Para perfeccionar la práctica del beneficiario y hacer crecidamente eficiente la interacción, se integrará AJAX, permitiendo que las actualizaciones de los documentos se reflejen en tiempo real sin necesidad de recargar la página, lo que agilizará el flujo de trabajo.

Sprint 3: Desarrollo del Módulo de Control de Procesos Administrativos

En este sprint, el foco será automatizar el seguimiento de los procesos administrativos de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas. Para ello, se implementará un módulo que permita la gestión de los casos, la asignación de árbitros y el seguimiento de los tiempos de respuesta. Se desarrollarán formularios intuitivos en HTML/CSS para que los administradores puedan crear y asignar casos fácilmente. El control y gestión de los casos se visualizará en un panel interactivo que se actualizará dinámicamente con JavaScript, ofreciendo a los administradores una visión clara de los procesos pendientes, en curso y finalizados. Además, se integrará una función de arrastrar y soltar para facilitar la asignación de árbitros a los casos, lo que permitirá agilizar las decisiones operativas de manera visual y sencilla.

Sprint 4: Desarrollo del Sistema de Notificaciones y Reportes

El cuarto y último sprint se centrará en mejorar la eficiencia del sistema mediante la implementación de notificaciones automáticas y la reproducción de novedades para la toma de decisiones basada en datos. Con PHP, se desarrollará un sistema que notifique automáticamente a los usuarios (administradores y árbitros) sobre nuevas asignaciones, actualizaciones en los casos y fechas límite, ya sea a través de correos electrónicos o dentro de la plataforma. Paralelamente, se integrará un sistema de reportes que permita a los administradores visualizar métricas clave, como los tiempos de respuesta y el estado de los casos. Estos reportes serán generados dinámicamente mediante consultas a la base de datos en MySQL y presentados gráficamente con herramientas de JavaScript, proporcionando una visión clara y detallada del rendimiento de los procesos administrativos, lo que permitirá evaluar la eficiencia del sistema web implementado.

4.1.3. Evidencias de la implementación

Figura 3

Infraestructura que utiliza la asociación para el equipamiento tecnológico.

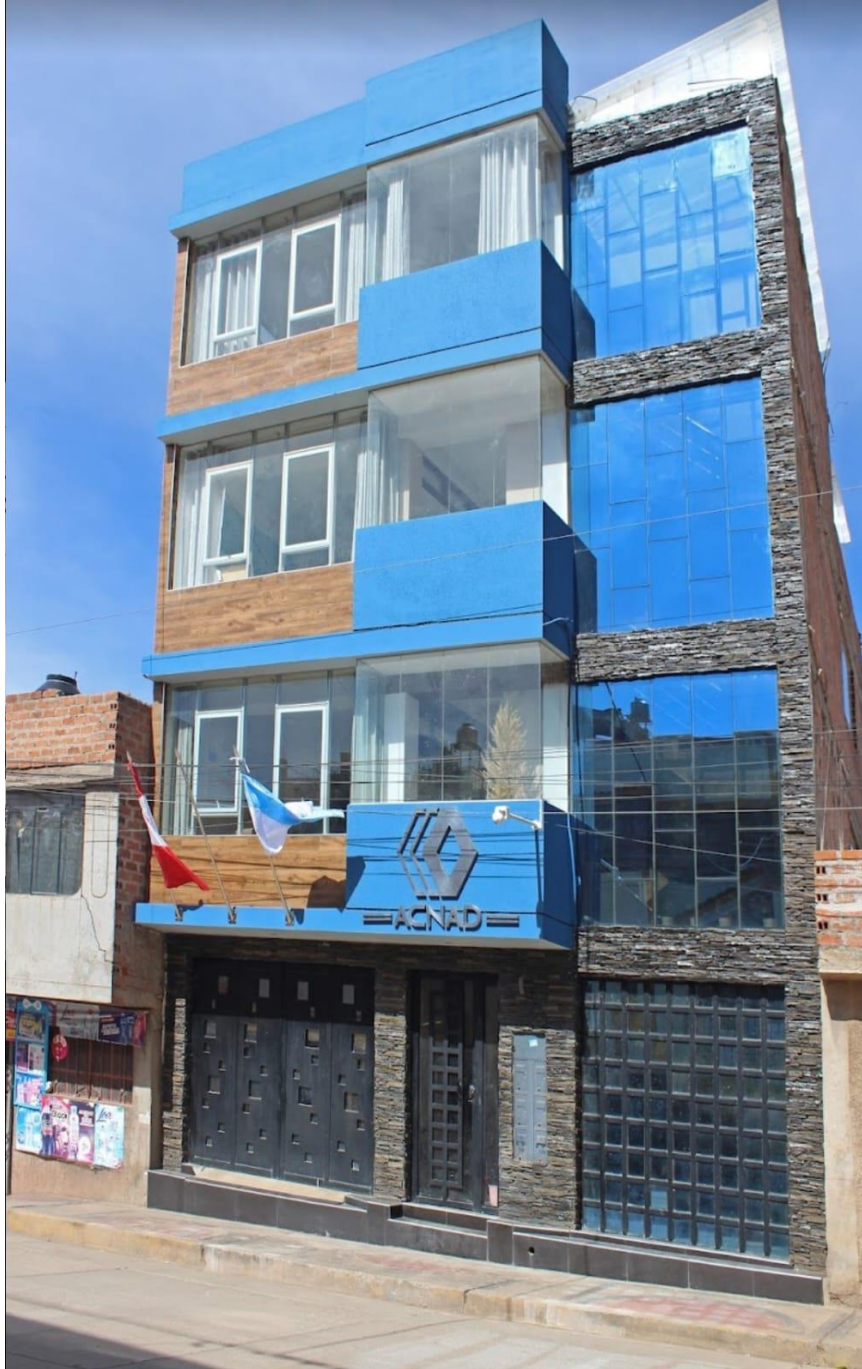


Figura 4

Uso de la aplicación WEB



4.2 Análisis e interpretación de resultados

Las preguntas permitirán medir, a través de una escala Likert, la percepción de los usuarios respecto a la optimización del proceso administrativo, la reducción de los tiempos de respuesta y la precisión y control documental logradas mediante el sistema web dinámico. Se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson para analizar las relaciones entre las respuestas de estas variables dependientes y validar las hipótesis propuestas en el proyecto.

Tabla 3

Respuesta calculada en Likert

Resultados	En desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	De acuerdo
El sistema web dinámico ha mejorado significativamente la eficiencia de las operaciones administrativas en la asociación.	9	6	3	13	33
El sistema ha permitido una mejor coordinación entre los diferentes departamentos de la asociación.	3	10	3	9	39
Gracias al sistema web dinámico, ahora se cometen menos errores en los procesos administrativos.	12	6	0	3	43
El uso del sistema web dinámico ha reducido significativamente el tiempo de respuesta en la atención de solicitudes administrativas.	3	12	6	9	34
Las tareas que antes requerían mucho tiempo ahora se completan más rápido gracias al sistema implementado.	0	6	9	12	37
El sistema web ha facilitado una respuesta más ágil a los usuarios y partes involucradas en los casos.	9	6	3	3	43
La gestión de los tiempos de respuesta para los casos de arbitraje ha mejorado desde la implementación del sistema web dinámico.	3	9	3	12	37
El sistema web dinámico ha mejorado el control y la gestión de los documentos administrativos.	3	9	12	0	40
El sistema ha facilitado la reducción de errores en la manipulación y actualización de documentos.	0	15	12	12	25
El sistema web permite un control más preciso de las versiones y cambios realizados en los documentos administrativos.	3	9	0	9	43
Total	45	88	51	82	374
%	7.0%	13.8%	8.0%	12.8%	58.4%

La normalización de datos se realizó utilizando shapiro-wilk como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4

Regulación Shapiro-Wilk

Prueba Normalización - Shapiro - Wilk

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10
w	0.734	0.693	0.624	0.757	0.726	0.64	0.711	0.705	0.81	0.625
p-value	1.941	2.826	1.589	6.185	1.346	2.964	6.418	5.007	1.216	1.646

Figura 5

Histograma de la Regulación

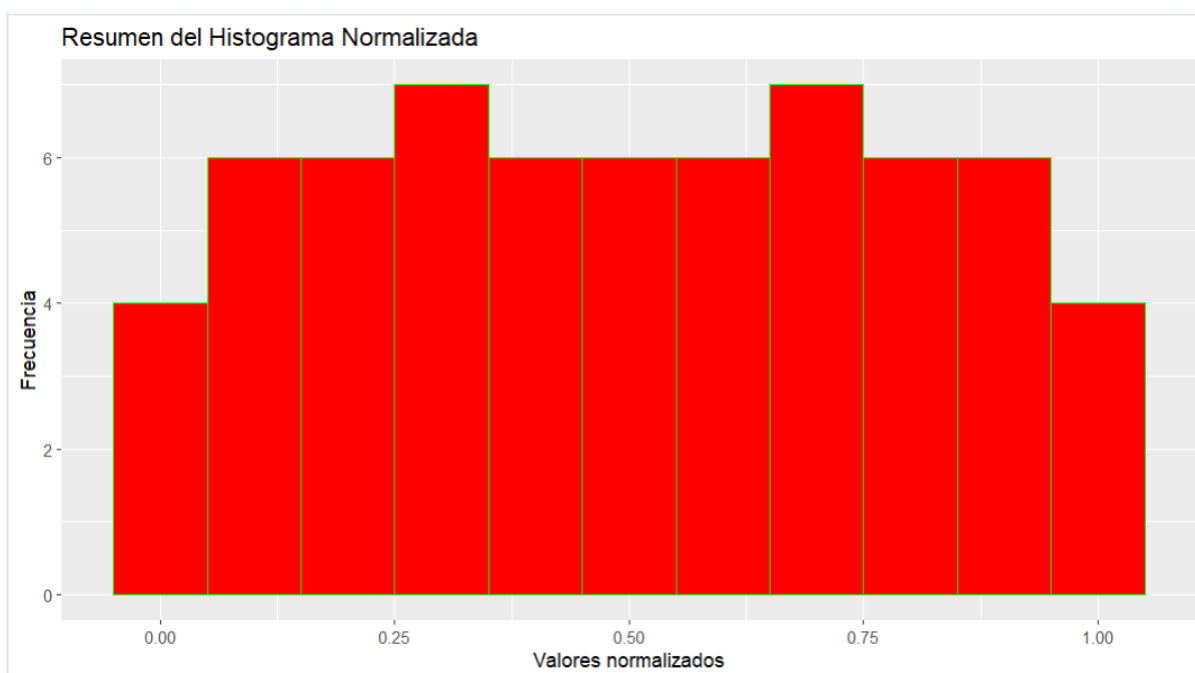
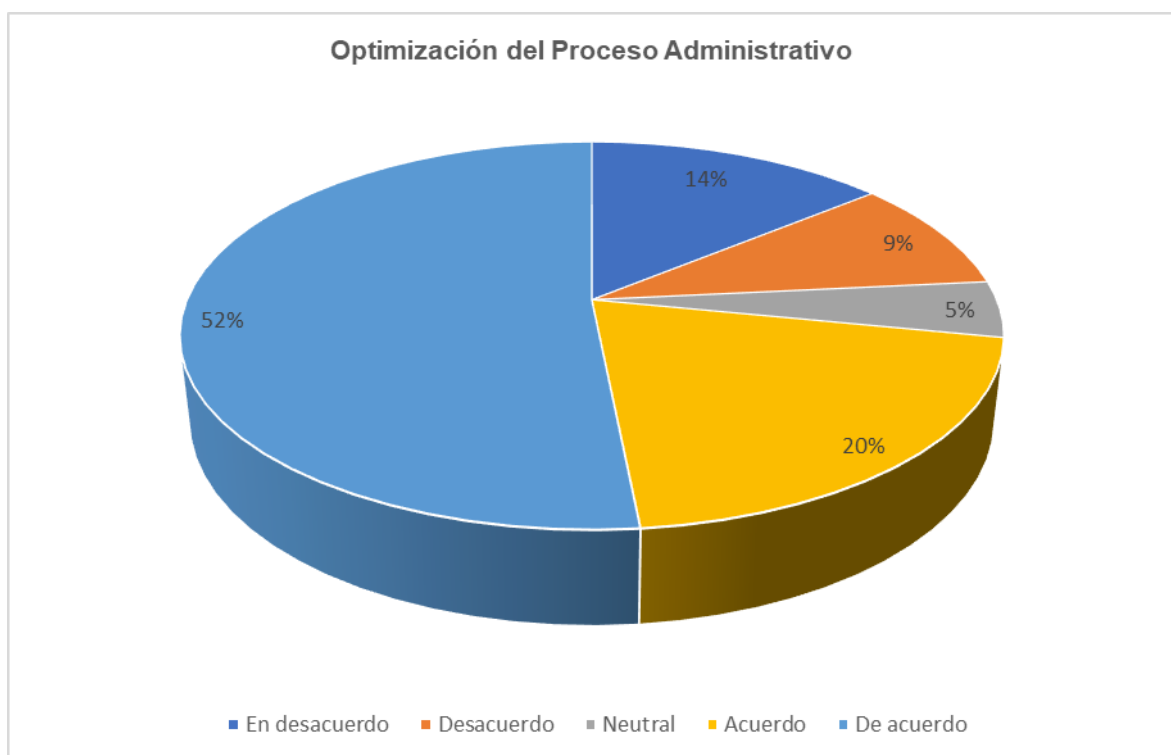
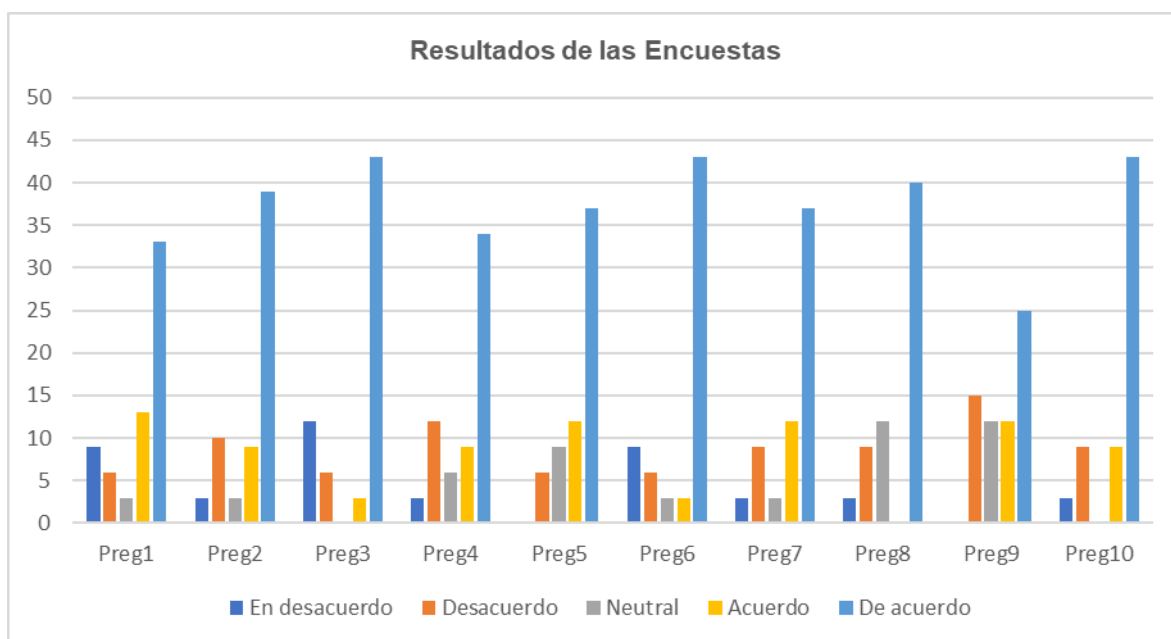


Figura 6

Grafica general histograma likert.



Optimización del Proceso Administrativo:

Pregunta Nro.1: El sistema web dinámico ha mejorado significativamente la eficiencia de las operaciones administrativas en la asociación.

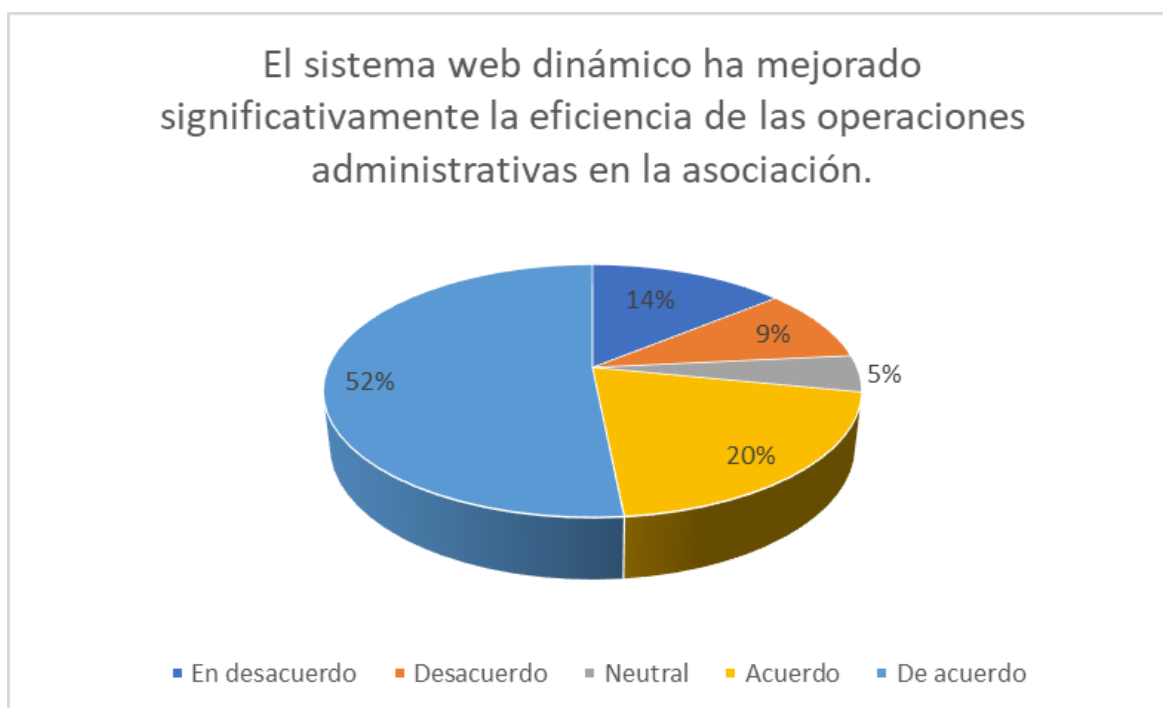
Tabla 5

Tabulado interrogación Nro. 1

El sistema web dinámico ha mejorado significativamente la eficiencia de las operaciones administrativas en la asociación.	Sub Total	%
En desacuerdo	9	14.1%
Desacuerdo	6	9.4%
Neutral	3	4.7%
Acuerdo	13	20.3%
De acuerdo	33	51.6%
Resumen Total	64	100%

Figura 7

Grafica interrogación Nro.1



Pregunta Nro.2: El sistema ha permitido una mejor coordinación entre los diferentes departamentos de la asociación.

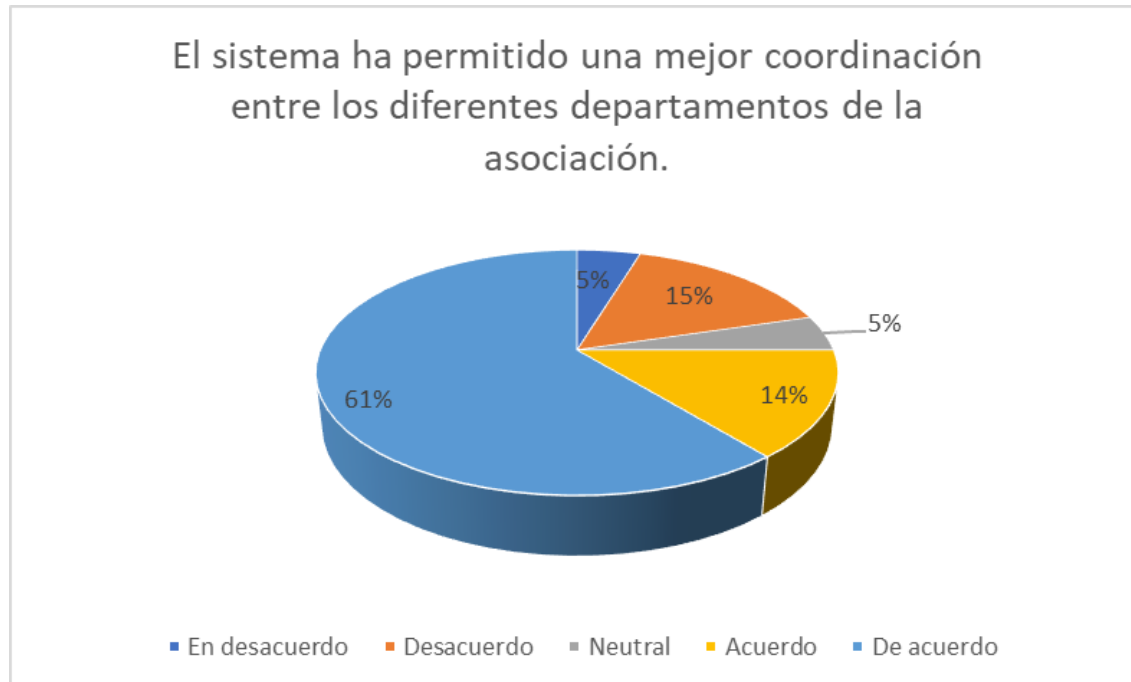
Tabla 6

Tabulado interrogación Nro.2

El sistema ha permitido una mejor coordinación entre los diferentes departamentos de la asociación.	Sub Total	%
En desacuerdo	3	4.7%
Desacuerdo	10	15.6%
Neutral	3	4.7%
Acuerdo	9	14.1%
De acuerdo	39	60.9%
Resumen Total	64	100%

Figura 8

Grafica interrogación Nro.2



Pregunta Nro.3: Gracias al sistema web dinámico, ahora se cometen menos errores en los procesos administrativos.

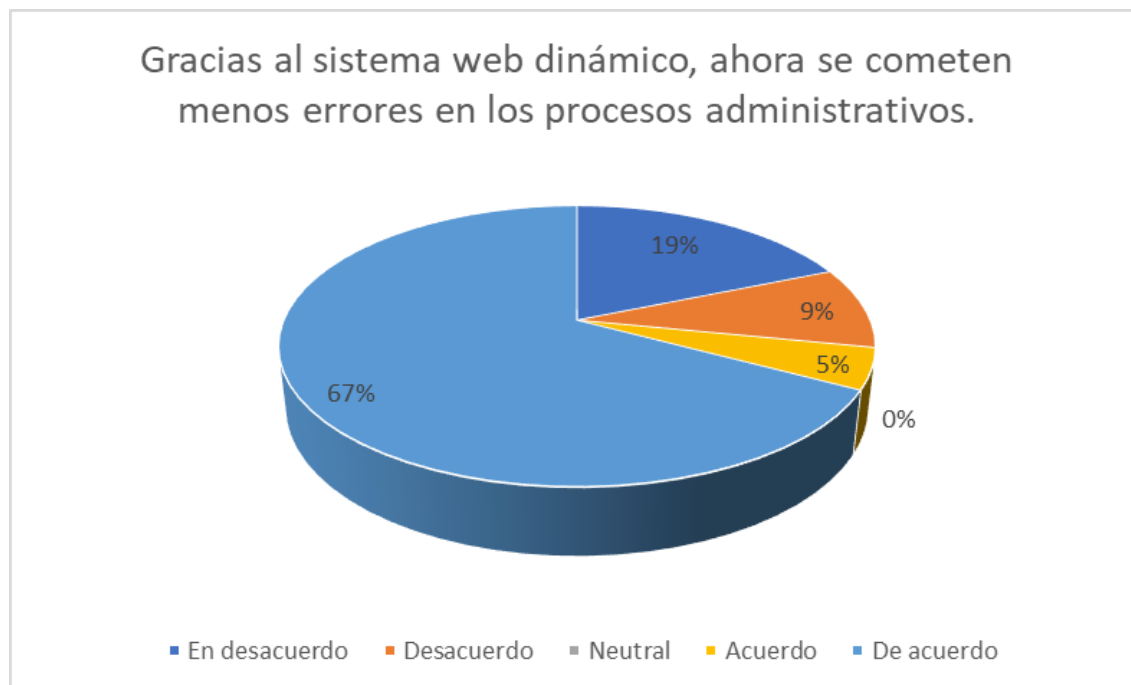
Tabla 7

Tabulado interrogación Nro.3

Gracias al sistema web dinámico, ahora se cometen menos errores en los procesos administrativos.	Sub Total	%
En desacuerdo	12	18.8%
Desacuerdo	6	9.4%
Neutral	0	0.0%
Acuerdo	3	4.7%
De acuerdo	43	67.2%
Resumen Total	64	100%

Figura 9

Grafica interrogación Nro.3



Reducción del Tiempo de Respuesta en los Procesos Administrativos:

Pregunta Nro.4: El uso del sistema web dinámico ha reducido significativamente el tiempo de respuesta en la atención de solicitudes administrativas.

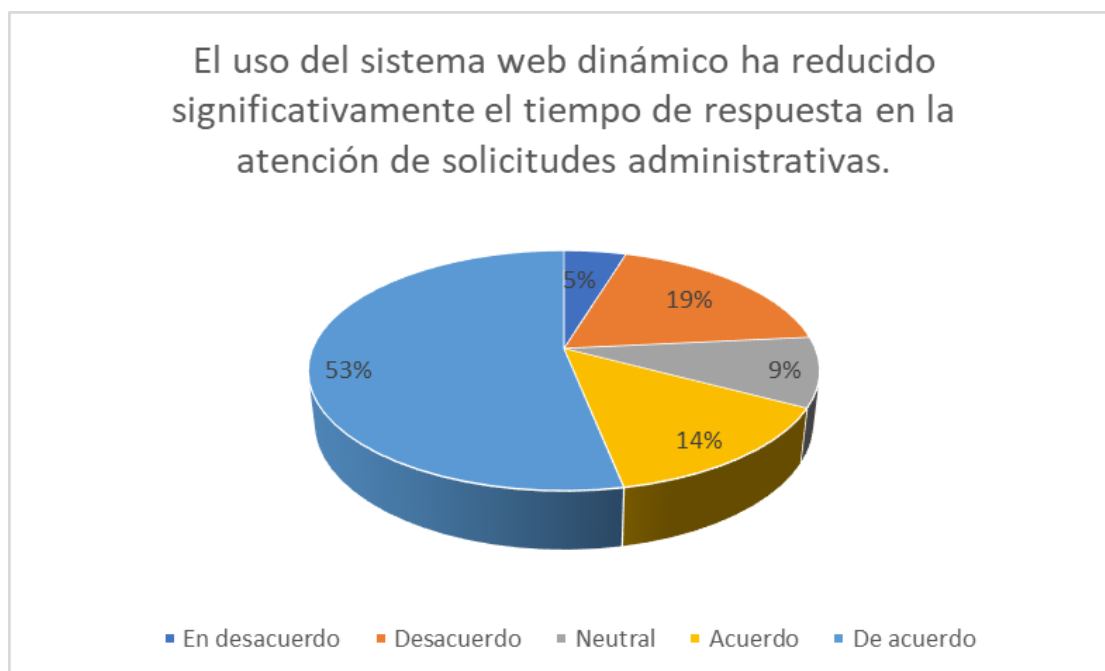
Tabla 8

Tabulado interrogación Nro. 4

El uso del sistema web dinámico ha reducido significativamente el tiempo de respuesta en la atención de solicitudes administrativas.	Sub Total	%
En desacuerdo	3	4.7%
Desacuerdo	12	18.8%
Neutral	6	9.4%
Acuerdo	9	14.1%
De acuerdo	34	53.1%
Resumen Total	64	100%

Figura 10

Grafica interrogación Nro. 4



Pregunta Nro.5: Las tareas que antes requerían mucho tiempo ahora se completan más rápido gracias al sistema implementado.

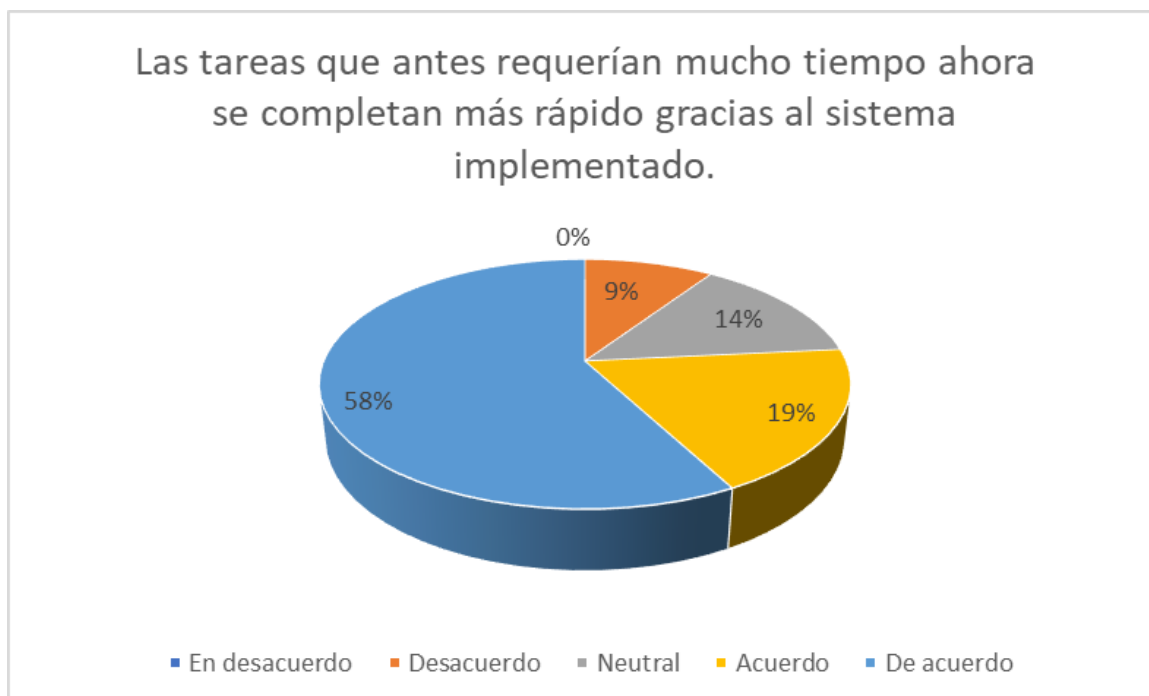
Tabla 9

Tabulado interrogación Nro.5

Las tareas que antes requerían mucho tiempo ahora se completan más rápido gracias al sistema implementado.	Sub Total	%
En desacuerdo	0	0.0%
Desacuerdo	6	9.4%
Neutral	9	14.1%
Acuerdo	12	18.8%
De acuerdo	37	57.8%
Resumen Total	64	100%

Figura 11

Grafica interrogación Nro.5



Pregunta Nro.6: El sistema web ha facilitado una respuesta más ágil a los usuarios y partes involucradas en los casos.

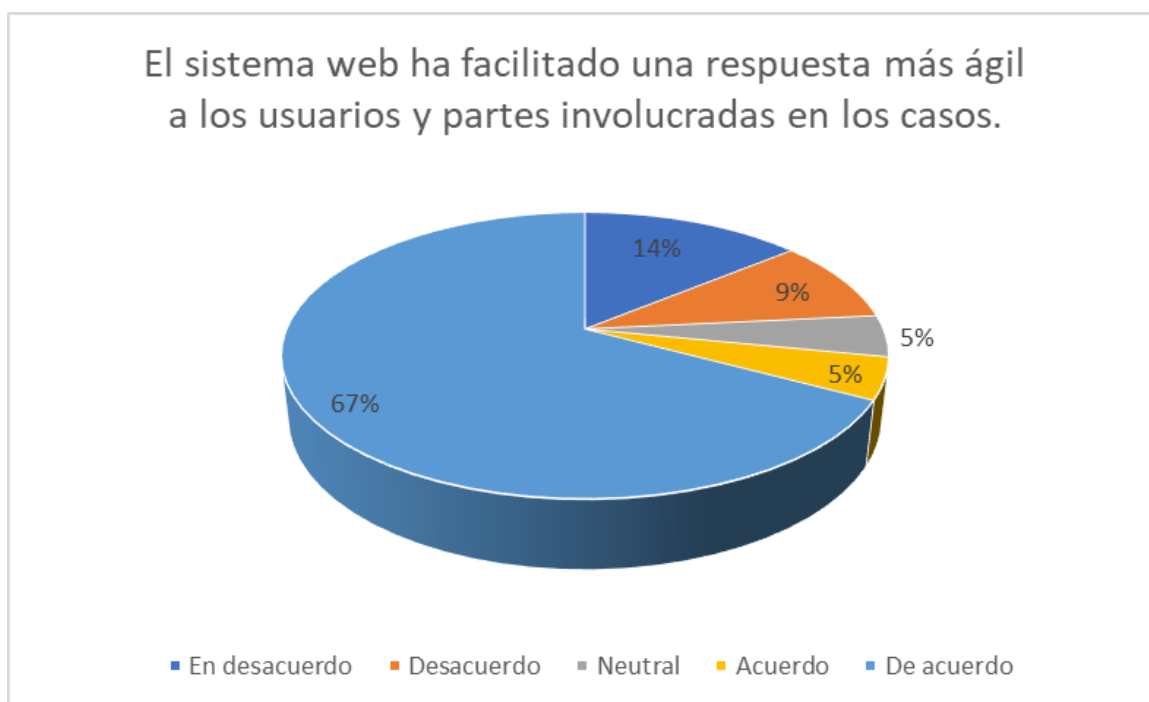
Tabla 10

Tabulado interrogación Nro. 6

El sistema web ha facilitado una respuesta más ágil a los usuarios y partes involucradas en los casos.	Sub Total	%
En desacuerdo	9	14.1%
Desacuerdo	6	9.4%
Neutral	3	4.7%
Acuerdo	3	4.7%
De acuerdo	43	67.2%
Resumen Total	64	100%

Figura 12

Grafica interrogación Nro. 6



Pregunta Nro.7: La gestión de los tiempos de respuesta para los casos de arbitraje ha mejorado desde la implementación del sistema web dinámico.

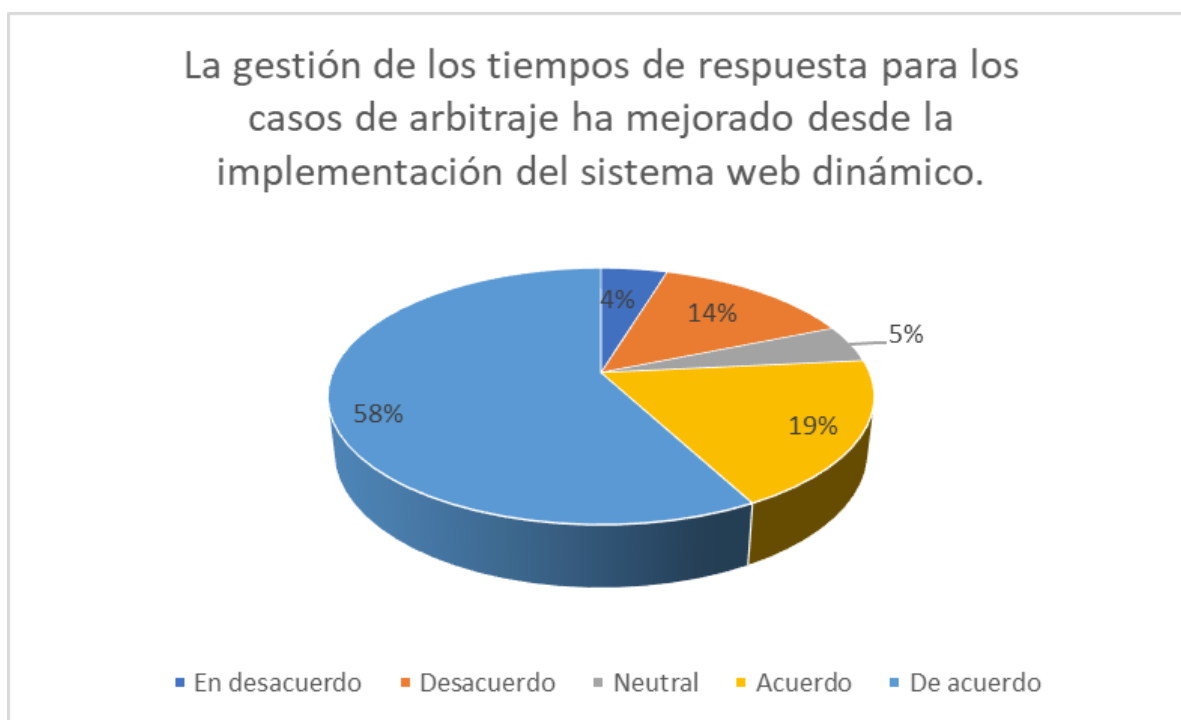
Tabla 11

Tabulado interrogación Nro.7

La gestión de los tiempos de respuesta para los casos de arbitraje ha mejorado desde la implementación del sistema web dinámico.	Sub Total	%
En desacuerdo	3	4.7%
Desacuerdo	9	14.1%
Neutral	3	4.7%
Acuerdo	12	18.8%
De acuerdo	37	57.8%
Resumen Total	64	100%

Figura 13

Grafica interrogación Nro.7



Precisión y Control de los Documentos Administrativos:

Pregunta Nro.8: El sistema web dinámico ha mejorado el control y la gestión de los documentos administrativos.

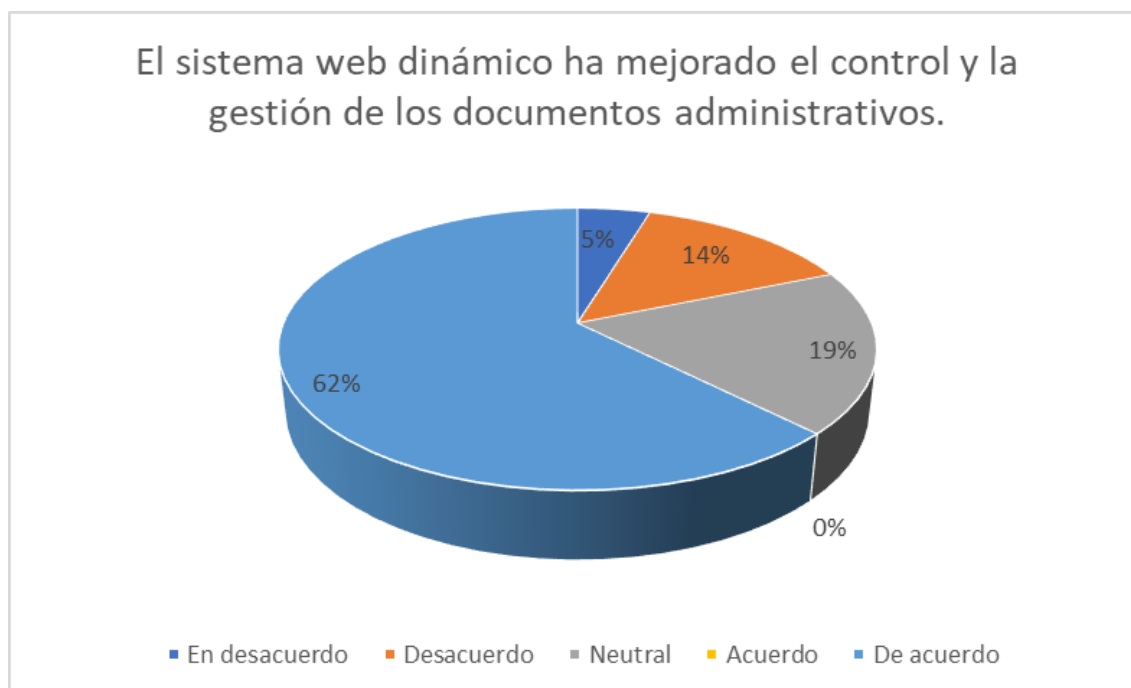
Tabla 12

Tabulado interrogación Nro.8

El sistema web dinámico ha mejorado el control y la gestión de los documentos administrativos.	Sub Total	%
En desacuerdo	3	4.7%
Desacuerdo	9	14.1%
Neutral	12	18.8%
Acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	40	62.5%
Resumen Total	64	100%

Figura 14

Grafica interrogación Nro. 8



Pregunta Nro. 9: El sistema ha facilitado la reducción de errores en la manipulación y actualización de documentos.

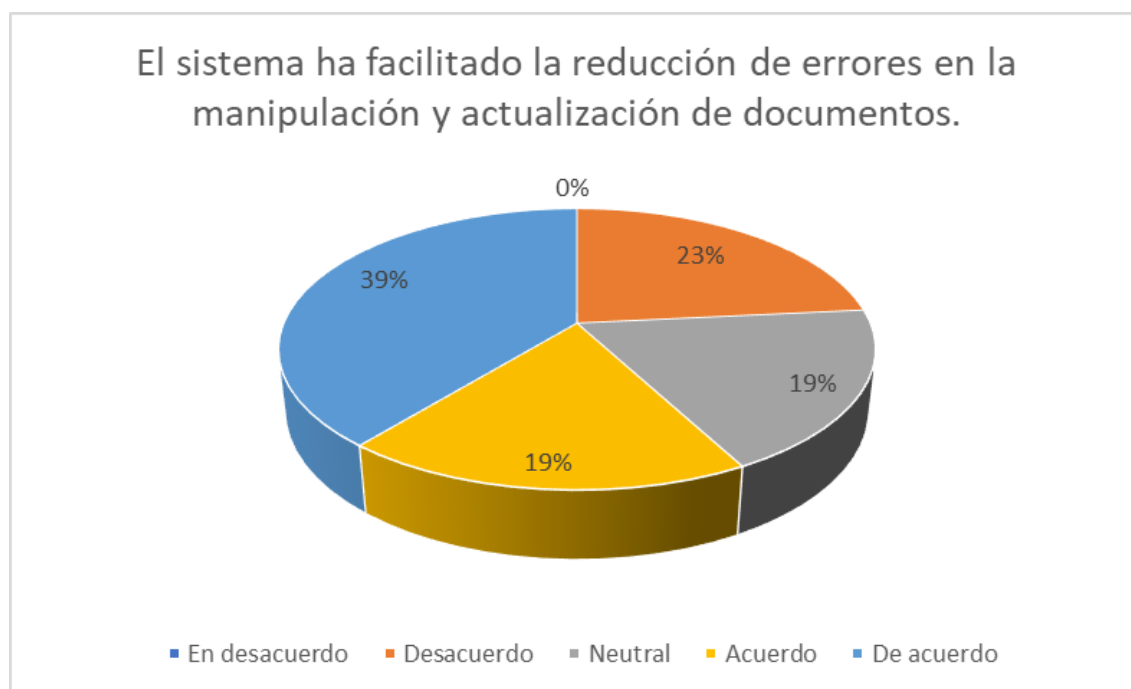
Tabla 13

Tabulado interrogación Nro. 9

El sistema ha facilitado la reducción de errores en la manipulación y actualización de documentos.	Sub Total	%
En desacuerdo	0	0.0%
Desacuerdo	15	23.4%
Neutral	12	18.8%
Acuerdo	12	18.8%
De acuerdo	25	39.1%
Resumen Total	64	100%

Figura 15

Grafica interrogación Nro. 9



Pregunta Nro. 10: El sistema web permite un control más preciso de las versiones y cambios realizados en los documentos administrativos.

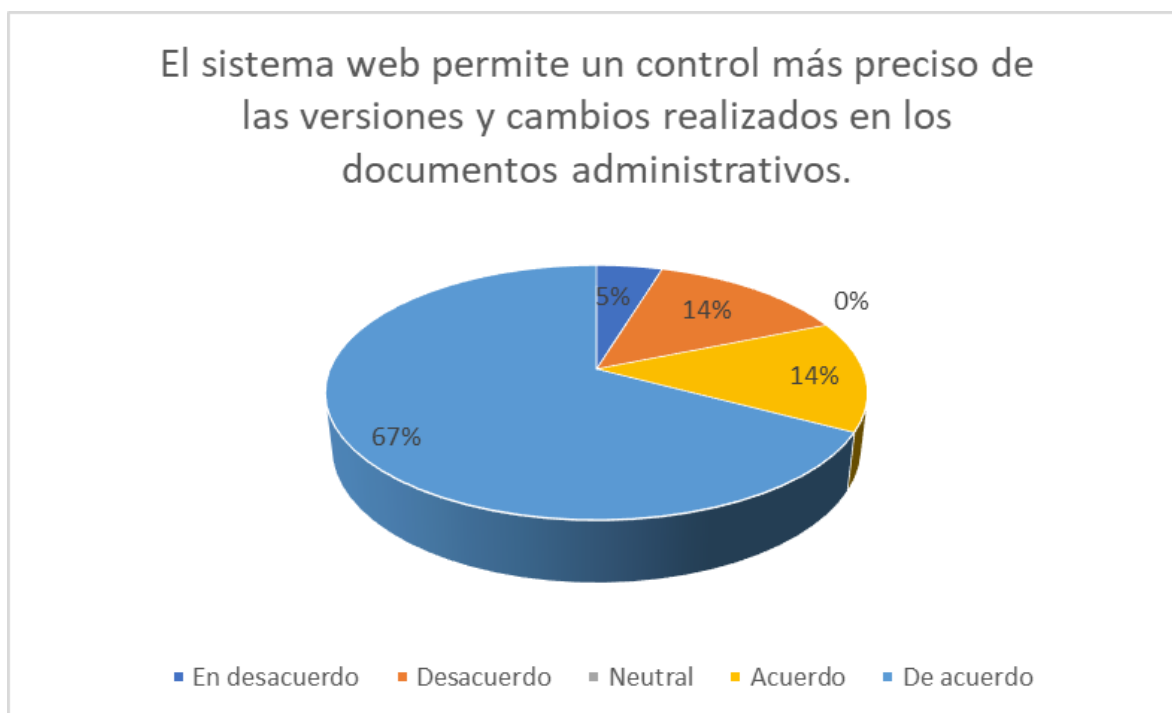
Tabla 14

Tabulado interrogación Nro. 10

El sistema web permite un control más preciso de las versiones y cambios realizados en los documentos administrativos.	Sub Total	%
En desacuerdo	3	4.7%
Desacuerdo	9	14.1%
Neutral	0	0.0%
Acuerdo	9	14.1%
De acuerdo	43	67.2%
Resumen Total	64	100%

Figura 16

Grafica interrogación Nro. 10



4.3 Prueba de hipótesis

La implementación de un sistema web dinámico optimizaría significativamente los procesos administrativos de la asociación. Esto incluye un aumento en la eficiencia operativa, una reducción en los tiempos de respuesta y una mejora en el control de la gestión documental.

Por ello se tiene la proposición siguiente:

H_0 (Hipótesis Nula): La implementación de un sistema web dinámico **no** optimizará significativamente el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno, incrementando la eficiencia operativa, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando el control de la gestión documental.

H_1 (Hipótesis Alternativa): La implementación de un sistema web dinámico **si** optimizará significativamente el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno, incrementando la eficiencia operativa, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando el control de la gestión documental.

Figura 17

Prueba Pearson hipótesis general.

```
Pearson's product-moment correlation  
data: Resul_Jilapa$Preg3 and Resul_Jilapa$Preg8  
t = 3.5383, df = 62, p-value = 0.0007695  
alternative hypothesis: true correlation is not equal to 0  
95 percent confidence interval:  
 0.1824562 0.5956757  
sample estimates:  
      cor  
0.4098825
```

Interpretación. – El resultado obtenido de la correlación entre las preguntas sugiere que la implementación del sistema web dinámico efectivamente ha

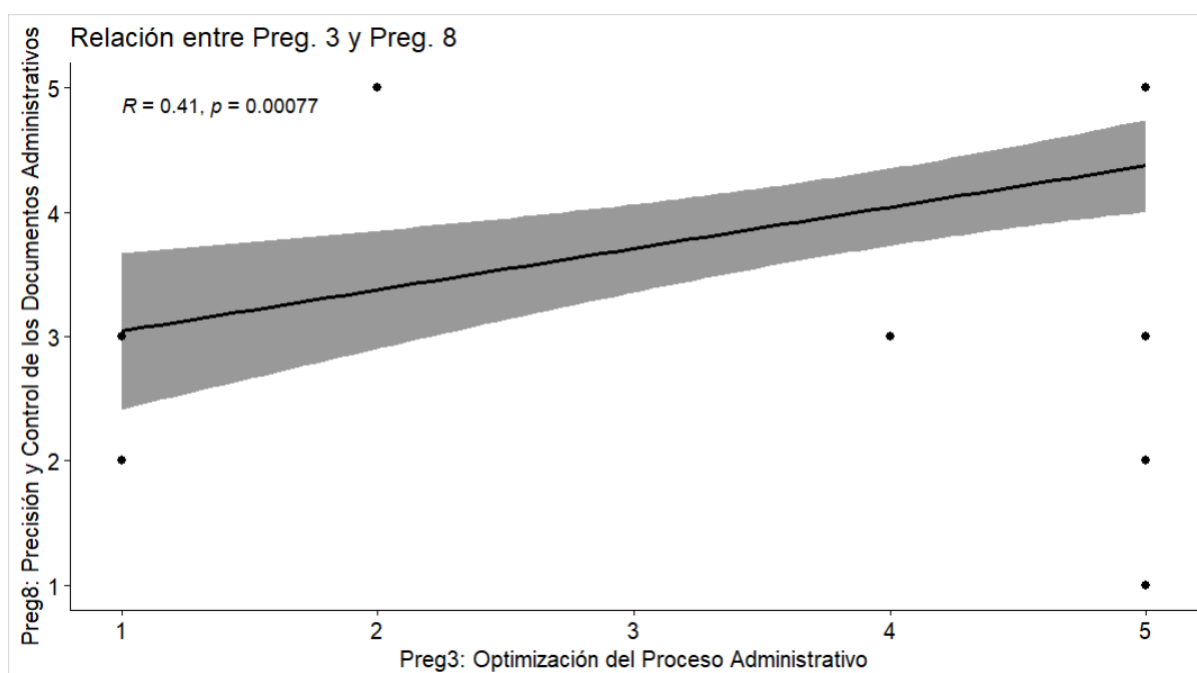
mejorado tanto la reducción de errores en los procesos administrativos como el control y la gestión de los documentos. Esto respalda la hipótesis general de que la optimización de los procesos administrativos mediante un sistema digital no solo incrementa la eficiencia, sino que también reduce las inconsistencias y mejora la administración documental.

El intervalo de confianza (0.1824562, 0.5956757) confirma que, con un 95% de certeza, la correlación verdadera se sitúa dentro de ese rango, lo cual refuerza la confianza en que la relación entre estas dos variables es consistente y relevante.

En conclusión, estos resultados proporcionan evidencia sólida para aceptar la hipótesis general del estudio: el sistema web dinámico ha optimizado significativamente el proceso administrativo, confirmando que esta tecnología no solo mejora la precisión operativa sino que también facilita un control documental más eficiente y preciso.

Figura 18

Relación entre la Pregunta 4 y la Pregunta 10.





4.4 Discusión de Resultados

Según el autor (Zevallos Trigoso et al., 2023) en el artículo de investigación examina el sistema de producción y comercio de cocaína en Perú, destacando su complejidad y la falta de un monopolio claro. A través de un enfoque cualitativo, se realizó un estudio exploratorio que recopiló información de fuentes secundarias y entrevistas con informantes clave. Los hallazgos sugieren que el sistema está compuesto por múltiples actores que operan en una cadena de suministro segmentada y desconcentrada, en lugar de estar controlado por una única organización o cartel. Se argumenta que las estructuras de producción y comercio son flexibles, permitiendo que los actores se adapten a las oportunidades del mercado y a las restricciones regulatorias. Este enfoque desafía la percepción común de que el tráfico de cocaína está dominado por grandes organizaciones criminales, y en su lugar, se presenta un panorama donde los actores controlan parcelas limitadas del sistema, tanto territorialmente como en términos de actividades específicas. El artículo contribuye a la discusión sobre la dinámica del narcotráfico en Perú y sugiere que se requiere un enfoque más matizado para abordar el fenómeno del tráfico de drogas en el contexto global. Los sistemas de producción laboral optimizan la rentabilidad de las empresas.

CONCLUSIONES

Primero. – La implementación del sistema web dinámico en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno ha logrado optimizar significativamente el proceso administrativo, cumpliendo con el objetivo general del proyecto. Los resultados obtenidos de las encuestas Likert, validados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, muestran una correlación positiva moderada ($r = 0.41$) y estadísticamente significativa ($p\text{-value} = 0.0007695$) entre la reducción de errores en los procesos administrativos y la mejora en el control de la gestión documental, confirmando que el sistema no solo ha incrementado la eficiencia operativa, sino que también ha mejorado el manejo documental y reducido los tiempos de respuesta. Esto respalda la hipótesis planteada, demostrando que el uso de un sistema web dinámico es una herramienta efectiva para la optimización administrativa en la asociación.

Segundo. – el uso de un sistema web dinámico en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno ha demostrado ser efectivo en la reducción de los tiempos de respuesta en los procesos administrativos, cumpliendo con el objetivo específico del proyecto. Los resultados de las encuestas Likert indican que un 67.2% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con la disminución de errores administrativos gracias al sistema, lo cual respalda la hipótesis de que existe una correlación significativa entre la implementación del sistema web y la mejora en la rapidez y eficiencia de las tareas



operativas. Esto confirma que la digitalización y automatización de los procesos ha optimizado la atención en la asociación.

Tercero. – En conclusión, la implementación del sistema web dinámico en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno ha tenido un impacto positivo en la precisión y control de los documentos administrativos, cumpliendo con el objetivo específico de mejorar la gestión documental. Los resultados de las encuestas Likert muestran que un 67.2% de los usuarios están muy satisfechos con el control más preciso de las versiones y cambios en los documentos, lo que respalda la hipótesis de que existe una correlación significativa entre la implementación del sistema y la mejora en la precisión documental. Esto confirma que el sistema ha optimizado el manejo y almacenamiento de la información administrativa, facilitando un acceso más seguro y eficiente.



RECOMENDACIONES

- Primero.** – Se recomienda seguir mejorando el sistema web dinámico y capacitar al personal en su uso continuo, para consolidar las mejoras en la eficiencia operativa, la gestión documental y la reducción de errores, asegurando una optimización sostenida en los procesos administrativos de la asociación.
- Segundo.** – Se recomienda continuar mejorando y expandiendo el uso del sistema web dinámico en otros procesos administrativos de la asociación, así como capacitar al personal en su uso eficiente para maximizar aún más la reducción de tiempos de respuesta y garantizar un control documental más preciso.
- Tercero.** – Se recomienda continuar utilizando y actualizando el sistema web dinámico para mantener y mejorar el control de la gestión documental, asegurando capacitaciones periódicas al personal para maximizar su uso eficiente y garantizar la precisión en el manejo de los documentos.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Aramburu Cabo, M. J., & Sanz Blasco, I. (2013). *Bases de datos avanzadas*. Madrid: Publicacions de la Universitat Jaume I.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia73>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Binda, N. U., & Benavent, F. B. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Ciencias Económicas*, 31(2), 179 - 187.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730>
- Díaz de Rada, V. (2001). *DISEÑO Y ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA LA INVESTIGACION COMERCIAL*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fernández Casado, P. (2020). *Diseño y construcción de páginas web*. Madrid: RAMA. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/disen-y-construccion-de-paginas-web-1628108094?location=eyJjaGFwdGVySHJlZil6IngwNF9EaXNlbn9feV9jb25zdHJ1Y2Npb25fZGVfcGFnaW5hc193ZWltMSlslmNmaSl6li80W3gwNF9EaXNlbn9feV9jb25zdHJ1Y2Npb25fZGVfcGFnaW5hc193ZWltMV0vMi8>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
<https://doi.org/ISBN: 978-607-15-0291-9>
- Megías Jiménez, D., Mas Hernández, J., Camps Paré, R., Casillas Santillán, L. A., Costal Costa, D., Gibert Ginestà, M., . . . Pérez Mora, O. (2005). *Bases de datos*. FUOC Formación de Posgrado. <https://doi.org/ISBN: 84-9788-269-5>
- Murphy, W. (2016). *Scrum Manager*. Creative Commons: The Albert Bridge.
<http://www.streetsofdublin.com/>



- Orós Cabello, J. (2022). *JavaScript curso práctico de formación*. Bogota: RC Alphaeditorial. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/javascript-curso-practico-de-formacion?location=26>
- SAMANTA MICHELLE, G. J. (2022). *Desarrollo de un Sistema Web para la Administración de Procesos y Control de Inventarios de Lubricar SG*. Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- Schulz, R. G. (2009). *Diseño WEB con CSS*. Barcelona: MARCOMBO S.A.
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia. *Revista Educación*, 155-165.
- Buendia, R., & Fabian, J. (s. f.). *Seguridad informatica*.
- Cárdenas Olaya, E. M., & Deroncele-Acosta, A. (2023). Integración y diálogo en la era de la educación virtual: B-learning, E-learning y M-learning en entornos virtuales de aprendizaje. *Revista de Filosofía*, 40(103), 442-454. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7600964>
- Choque-Tolmo, B. M., Villalobos-Abarca, M. A., & Herrera-Acuña, R. A. (2020). Desarrollo de un software web para la gestión de planes de negocios. *Información Tecnológica*, 31(4), 45-45-59. Food Science Source. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400045>
- Córdoba Castrillón, M. M., & Moreno, J. O. (2021). La tecnología, una estrategia de innovación educativa para los niños de preescolar aprobada por los maestros y padres de familia. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía - RIIEP*, 14(1), 104-131. <https://doi.org/10.15332/s1657-107X>



Mejores prácticas de seguridad de bases de datos. (s. f.). Recuperado 26 de diciembre de 2023, de <https://www.oracle.com/pe/security/database-security/what-is-data-security/>

Mena Silva, T. A., Páez Paredes, M., & López Calichs, E. (2024). Preparación metodológica en disciplinas docentes complejas y tecnologías de la información y comunicaciones en semipresencialidad. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 43(1), 28-28-43. Fuente Académica Plus.

Seguridad de las bases de datos: Guía básica | IBM. (s. f.). Recuperado 26 de diciembre de 2023, de <https://www.ibm.com/es-es/topics/database-security>

Seguridad informática. (2023). En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Seguridad_inform%C3%A1tica&oldid=156099636

Zevallos Trigos, N., Mujica, J., Campos Vásquez, C., & Vizcardo Benavides, R. (2023). El sistema de producción y comercio de cocaína en Perú (una red de segmentos). *Revista Logos Ciencia & Tecnologia*, 15(2), 8-8-32. Academic Search Ultimate. <https://doi.org/10.22335/rlct.v15i2.1733>



APÉNDICES



Apéndice 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA		HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	OBJETIVO GENERAL				
¿Cómo optimizar el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno a través del uso de un sistema web dinámico, de manera que se incrementen la eficiencia y la efectividad en la gestión operativa y documental?	Optimizar el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno mediante la implementación de un sistema web dinámico que incremente la eficiencia operativa, reduzca los tiempos de respuesta y mejore el control de la gestión documental.	La implementación de un sistema web dinámico optimizará significativamente el proceso administrativo en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno, incrementando la eficiencia operativa, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando el control de la gestión documental.	Uso de un sistema web dinámico	Sistema informático	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva y explicativa
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA			
¿En qué medida el uso de un sistema web dinámico reduce el tiempo de respuesta en los procesos administrativos de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno?	Reducir los tiempos de respuesta en los procesos administrativos de la asociación a través de la automatización y digitalización de las tareas operativas mediante un sistema web dinámico, permitiendo una atención más rápida y eficiente.	Existe una correlación significativa entre el uso de un sistema web dinámico y la reducción de los tiempos de respuesta en los procesos administrativos de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno.	•Optimización del proceso administrativo.	Seguridad	Diseño de investigación Pre experimental



<p>¿Qué impacto tiene la implementación de un sistema web dinámico en la precisión y control de los documentos administrativos dentro de la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno?</p>	<p>Mejorar la precisión y el control en la gestión documental de la asociación, minimizando errores y optimizando el manejo y almacenamiento de la información administrativa mediante la implementación del sistema web, facilitando un acceso más ágil y seguro a los documentos.</p>	<p>Existe una correlación significativa entre la implementación de un sistema web dinámico y la mejora en la precisión y control de la gestión documental en la Asociación Corte Nacional de Arbitraje y Disputas de Puno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del tiempo de respuesta en los procesos administrativos. • Precisión y control de los documentos administrativos 	<p>Optimizar el sistema</p>	<p>Población Los Estudiantes y docentes</p>
--	---	--	---	-----------------------------	--



Apéndice 2: Instrumentos

Cuestionario de Preguntas

Tema: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024.

INSTRUCCIONES:

Responder las preguntas con una (X), marca la respuesta con lapicero.

Las respuestas son anónimas y confidenciales.

Donde: 1: En desacuerdo 4: Acuerdo 2: Desacuerdo 5: De acuerdo 3: Neutral		Marque la casilla con una X:				
Nro.	Preguntas	1	2	3	4	5
Optimización del Proceso Administrativo						
1	El sistema web dinámico ha mejorado significativamente la eficiencia de las operaciones administrativas en la asociación.					
2	El sistema ha permitido una mejor coordinación entre los diferentes departamentos de la asociación.					
3	Gracias al sistema web dinámico, ahora se cometen menos errores en los procesos administrativos.					
Reducción del Tiempo de Respuesta en los Procesos Administrativos						
4	El uso del sistema web dinámico ha reducido significativamente el tiempo de respuesta en la atención de solicitudes administrativas.					
5	Las tareas que antes requerían mucho tiempo ahora se completan más rápido gracias al sistema implementado.					
6	El sistema web ha facilitado una respuesta más ágil a los usuarios y partes involucradas en los casos.					
7	La gestión de los tiempos de respuesta para los casos de arbitraje ha mejorado desde la implementación del sistema web dinámico.					
Precisión y Control de los Documentos Administrativos						
8	El sistema web dinámico ha mejorado el control y la gestión de los documentos administrativos.					
9	El sistema ha facilitado la reducción de errores en la manipulación y actualización de documentos.					
10	El sistema web permite un control más preciso de las versiones y cambios realizados en los documentos administrativos.					



Apendice 3: Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

e. Experto/Nombres : Jair Emerson Fereyros Yucra
f. Especialidad : Sistemas Información
g. Cargo Actual : Docente contratado
h. Grado académico : Doctor

II. TEST DE LIKERT DE: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach. JHON ELVIS JILAPA QUISPE

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables				X	
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia				X	
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables			X		
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación			X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			X		

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DE EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02442123	 Dr. Jair Emerson Fereyros Yucra INGENIERO DE SISTEMAS CIP 94151	951881199	24 de octubre Sulica



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. Experto/Nombres : Edith Giovanna Cano Mamani
- b. Especialidad : Informática y Sistemas
- c. Cargo Actual : Docente
- d. Grado académico : Magister

II. TEST DE LIKERT DE: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach. JHON ELVIS JILAPA QUISPE

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X		
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia			X		
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems			X		
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

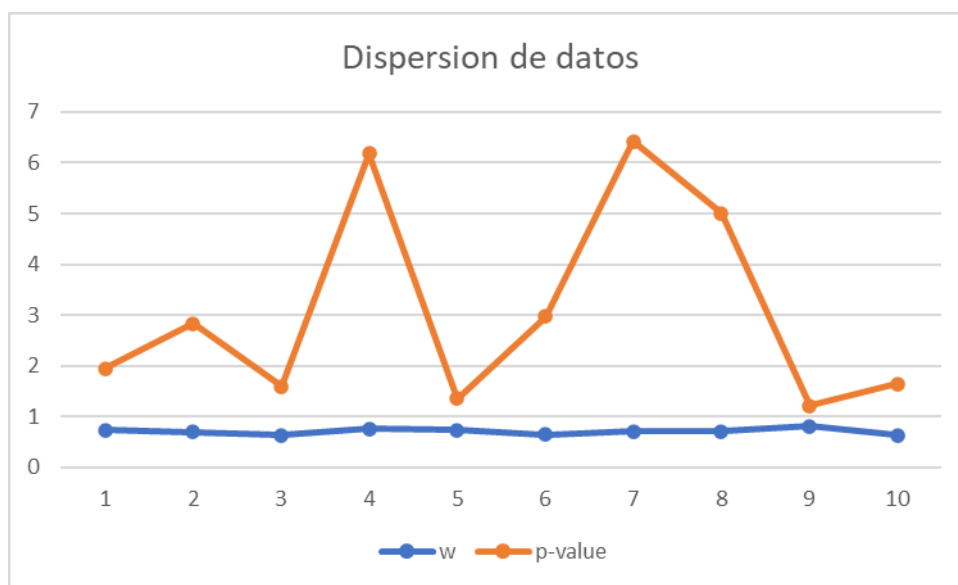
Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02443205	 Edith Giovanna Cano Mamani ING. DE SISTEMAS CIP. 65049	951028028	24 de octubre Sulica

Apéndice 4: Tratamiento de datos

Prueba de Normalización - Shapiro - Wilk

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10
w	0.734	0.693	0.624	0.757	0.726	0.64	0.711	0.705	0.81	0.625
p-value	1.941	2.826	1.589	6.185	1.346	2.964	6.418	5.007	1.216	1.646





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 06 – 12 – 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JHON ELVIS JILAPA QUISPE

Dirección: Jr. José de la Torre Ugarte N° 126, Int. 5 – Puno.

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70364126

Teléfono: 957 661 890 email: jhon.elvis.jq@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERIA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SISTEMAS

Asesor: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ASOCIACIÓN CORTE NACIONAL DE ARBITRAJE Y DISPUTAS UTILIZANDO UN SISTEMA WEB DINÁMICO PUNO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Proceso administrativo, sistema web, dinámico.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
 Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

Firma de Autor



huella digital

06 – DICIEMBRE – 2024

Fecha