

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, SISTEMAS E
INFORMÁTICA**



TESIS

Título:

**DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN Y LA ATENCIÓN
DE LOS USUARIOS EN LA I.E.P. SAN ANTONIO ABAD – HUAURA
2018**

**Para optar el Título Profesional de:
INGENIERO INFORMÁTICO**

AUTOR

JAIMES LANDA, Luz María

ASESOR

Dr. SOSA PALOMINO, Alcibíades Flamencio

HUACHO – PERÚ

2018

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Ing. Alejandro Manuel Salazar Santibáñez
D.N.I. N° 15592485
CIP. N° 26580
PRESIDENTE

Ing. Juan Carlos de los Santos García
D.N.I. N° 15741150
CIP. N° 20326
SECRETARIO

Ing. Juan Carlos Meyhuay Fidel
D.N.I. N° 15681861
CIP. N° 78338
VOCAL

Ing. Alcibíades Flamencio Sosa Palomino
D.N.I. N° 15610364
CIP. N° 22467
ASESOR

DEDICATORIA

Comprometidos con mis padres y mi hijo que cría a las criaturas que más amo en esta vida, las que me instaron a seguir desarrollándome como individuo y como experto. Para ellos mi apreciación interminable.

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme concluir con esta investigación, a mis familiares en especial a mis padres que con su apoyo me animo a seguir adelante cuando me encontraba en dificultades.

INDICE

INDICE.....	¡Error! Marcador no definido.
Descripción de la realidad problemática.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Formulación de problema	14
1.1.1. Problema general.....	14
1.1.2. Problemas específicos	14
1.2. Objetivos de la Investigación.....	15
1.2.1. Objetivo general.....	15
1.2.2. Objetivos específicos	15
1.3. Justificación de la Investigación	16
1.4.1. Justificación Tecnológica	16
1.4.2. Justificación económica.....	16
1.4.3. Justificación Institucional	16
1.4.4. Justificación metodológica	17
1.4. Delimitación del estudio	17
1.5. Viabilidad del estudio	17
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales	20
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Sistema Web de Gestión	26
2.2.1.1. Definición de Sistema Web	26
2.2.1.2. Componentes de un Sistema Web	27
2.2.1.3. Entorno Web.....	28
2.2.1.4. Ventajas de un Sistema Web	29
2.2.1.5. Desventajas de un Sistema Web	30
2.2.1.6. Lenguajes de programación para Sistemas Web	30
2.2.1.7. Definición de Gestión	31
2.2.2. Atención a los usuarios	33

2.2.2.1. Usuario.....	33
2.2.2.2. Usuarios del Sistema.....	33
2.2.2.3. Descripción del Sistema Web.....	34
2.3. Definición de Términos Básicos.....	35
2.4. Formulación de la Hipótesis.....	36
2.4.1. Hipótesis general.....	36
2.4.2. Hipótesis específicas.....	37
3.1. Diseño Metodológico.....	39
3.1.1. Tipo de investigación.....	39
3.1.2. Nivel de Investigación.....	39
3.1.3. Diseño de la investigación.....	39
3.1.4. Enfoque.....	40
3.2. Población y muestra.....	41
3.2.1. Población.....	41
3.2.2. Muestra.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
4.1.1 Metodología a Utilizar.....	44
4.4.2. Ejecución.....	44
4.4.2.1 Formación de equipo Scrum.....	44
4.4.2.2. Lista pendientes del Producto (Product Backlog).....	44
4.5. Iteraciones.....	46
4.4.2. Prueba de la hipótesis general.....	77
4.4.3. Prueba de la hipótesis específicas.....	78
5.1. DISCUSIÓN.....	84
5.2. CONCLUSIONES.....	86
5.3. RECOMENDACIONES.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Población de estudio</i>	38
<i>Tabla 2. Operacionalización de la variable X (Sistema Web de Gestión)</i>	38
<i>Tabla 3. Operacionalización de la variable Y (Atención al Usuario)</i>	39
<i>Tabla 4. Técnica e instrumento de recolección datos</i>	39
<i>Tabla 5. Roles de Scrum</i>	40
<i>Tabla 6. Lista de Product Backlog</i>	41
<i>Tabla 7. Pila de Sprint 1 – Estimación de ejecución</i>	43
<i>Tabla 8. Historia de usuario 1</i>	44
<i>Tabla 9. Historia de Usuario 2</i>	45
<i>Tabla 10. Historia de usuario 3</i>	45
<i>Tabla 11. Historia de usuario 4</i>	46
<i>Tabla 12. Historia de usuario 5</i>	47
<i>Tabla 13. Pila del sprint 2 - Estimación de días</i>	51
<i>Tabla 14. Historia de usuario 6</i>	51
<i>Tabla 15. Historia de usuario 7</i>	52
<i>Tabla 16. Historia de usuario 8</i>	53
<i>Tabla 17. Historia de usuario 9</i>	53
<i>Tabla 18. Historia de usuario 10</i>	54
<i>Tabla 19. Pila del sprint 3 - Estimación de días</i>	61
<i>Tabla 20. Historia de usuario 16</i>	61

<i>Tabla 21. Historia de usuario 17</i>	62
<i>Tabla 22. Historia de usuario 18</i>	63
<i>Tabla 23. Historia de usuario 14</i>	63
<i>Tabla 24. Historia de usuario 20</i>	64
<i>Tabla 25. Nivel alcanzado en la atención a los usuarios</i>	69
<i>Tabla 26. Prueba de Normalidad (Shapiro - Wilk)</i>	70
<i>Tabla 27. La atención de los usuarios en la I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018</i> ...	70
<i>Tabla 28. La confianza en el servicio de los usuarios en la I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018</i>	70
<i>Tabla 29. La participación en la atención de los usuarios en la I.E.P “San Antonio Abad”, Huaura 2018</i>	74
<i>Tabla 30. La seguridad en la atención de los usuarios en la I.E.P “San Antonio Abad”, Huaura 2018</i>	75
<i>Tabla 31. La Eficiencia en la atención de los usuarios en la I.E.P “San Antonio Abad”, Huaura 2018</i>	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de datos	50
<i>Figura 2.</i> Prototipo de Inicio de Sesión	51
Figura 3. Prototipo de Registro de Curso.....	52
Figura 4. Prototipo de Cambio de Contraseña.....	52
Figura 5. Modelo de Datos	58
Figura 6. Listado de Servicios.....	59
Figura 7. Registro de tipo de servicio	60
Figura 8. Listado tipo de eventos	60
Figura 9. Registro de tipo de evento	60
Figura 10. Lista sedes de eventos.....	61
Figura 11. Formulario registro de sedes de eventos.....	61
Figura 12. Interfaz registro medio de pago	62
Figura 13. Modelo de Datos.....	68
Figura 14. Formulario registro de sedes de eventos.....	69
Figura 15. Formulario registro de sedes de eventos.....	69
Figura 16. Formulario registro de sedes de eventos.....	70
Figura 17. Formulario registro de sedes de eventos.....	70

Desarrollo de un Sistema Web de Gestión para mejorar la Atención de los Usuarios en la
Institución Educativa San Antonio Abad – Huaura 2018

Development of a Web Management System to improve the Attention of Users in the
Educational Institution San Antonio Abad - Huaura 2018

Jaimes Landa, Luz¹

RESUMEN

Objetivo: Desarrollar un Sistema Web de Gestión para mejorar la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018. El diseño fue pre experimental con pre prueba y post prueba con un solo grupo. **Método:** El estudio desarrollado se realizó en forma poblacional no se obtuvo muestra por tener acceso a todos los elementos de la población conformada por 30 personas entre directivos, docentes y administrativos de la I.E.P San Antonio de Abad siendo la estrategia de surtido de información por estudios, los instrumentos fueron la prueba de calidad inquebrantable, la prueba de pasaje y la prueba de licencia. **Resultados:** Finalmente se comprobó que el desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general, debido a la prueba para muestras relacionadas que muestra un valor $t=-15,363$ y una significativa $p=0.000<0.05$.

Palabras claves: Gestión, Web, Atención.

SUMMARY

Objective: To develop a Web Management System to improve the attention of the users in the Particular Educational Institution San Antonio Abad, Huaura 2018. The design was pre-experimental with post test and post test with a single group. Method: The population and the sample consisted of 30 people among executives, teachers and administrators of the San Antonio de Abad IEP, with the technique of data collection by surveys, the instruments were the reliability test, the entrance test and the test. Outputs Results: Finally it was proved that the development of a Web Management System improves the attention of the users in the Particular Educational Institution San Antonio Abad, Huaura 2018, rejecting the hypothesis and accepting the general hypothesis, due to the test for the samples related that shows a value $t = -15.363$ and a significant $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Management, Web, Attention.

¹Escuela Profesional de Ingeniería Informática. Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	89
Anexo 2: Juicio de expertos.....	90
Anexo 3: Matriz de datos para la prueba de hipótesis.....	96
Anexo 4: Base de dato para la prueba de confiabilidad.....	97
Anexo 5: Instrumento para la recolección de datos.....	102
Anexo 6: Aplicativo del Sistema de Gestión Académica Web.....	103

DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, los procesos de gestión académica no se encuentran automatizados, es por ello que el desarrollo e implementación de un Sistema bajo Tecnología Web, permitirá accesos remotos a la información; obteniendo consultas y reportes (Registros de Matriculas, Asistencia, Notas, Horarios, Consultas de Notas, así como Reportes de Historial y Record de Notas), disminuyendo en tiempo la obtención de información.

En la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad” de Huaura, actualmente para el registro y calificación de notas de los alumnos, el docente tiene que sacar el promedio de las notas y proceder a registrar manualmente las notas de cada curso en la libreta.

La libreta de notas no puede tener ningún tipo de borrones ni de manchas, de lo contrario el docente tiene que registrar nuevamente las notas de los alumnos en una libreta nueva, Para la entrega de libreta de notas del alumno, el padre de familia tiene que asistir a la institución.

Por lo tanto, se pretende desarrollar un sistema web para mejorar la atención de los usuarios de la institución educativa “San Antonio Abad”, donde los profesores registraran las notas de los alumnos sin necesidad de estar promediando ya que el sistema lo hará automáticamente. En estas condiciones el usuario tendrá acceso al sistema utilizando su password y podrá visualizar y manipular según corresponda la información existente en el sistema.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Formulación de problema

1.1.1. Problema general

¿El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la atención del usuario de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿El desarrollo de un Sistema Web mejora la confianza en el servicio de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?
- ¿El desarrollo de un Sistema Web mejora la participación en la atención de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?
- ¿El desarrollo de un Sistema Web mejora la seguridad en la atención de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?
- ¿El desarrollo de un Sistema Web mejora la Eficiencia en la atención de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?

1.2.Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo general

Desarrollar un Sistema Web de Gestión para mejorar la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.

1.2.2. Objetivos específicos

- Desarrollar un Sistema Web para mejorar la confianza en el servicio de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.
- Desarrollar un Sistema Web para mejorar la participación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.
- Desarrollar un Sistema Web para mejorar la seguridad en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.
- Desarrollar un Sistema Web para mejorar la cooperación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.

1.3. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Tecnológica

Como lo indica Vega (2012), el desarrollo innovador piensa que los marcos web establecen un dispositivo fundamental en los marcos beneficiosos y en el trabajo diario de los individuos.

Pastor (2009), muestra lo siguiente: "Un marco de administración es una especulación que constantemente genera beneficios que respaldan la naturaleza de la administración, la eficiencia y el flujo de datos necesarios para comprender un hecho".

Esta tarea mejora de manera innovadora la asociación, ya que actualiza un marco web con una innovación que es todo menos difícil de introducir, hoy en día, simple de utilizar y rápida; simultáneamente tiene el límite requerido para lidiar con los episodios.

1.4.2. Justificación económica

Laudon & Laudon (2004), la tecnología de la información reduce costos de mano de obra y de transacción.

A través del avance del marco web, se toman mejores decisiones, que nos permiten proponer nuevas técnicas, principalmente en la respuesta para mejorar la atención al cliente del I.E. San Antonio de Abad.

Además sirve como modelo para otras instituciones que presenten características similares.

1.4.3. Justificación Institucional

La I.E San Antonio de Abad mejora los procesos de enseñanza aprendizaje y mejora la atención a los usuarios ya sea padre de familia, alumnos y docentes brindándole un mejor servicio y esto hará que la

institución Educativa este acorde con la tecnología y sea competitiva con otras instituciones mejorando su mercado y por lo tanto su rentabilidad.

1.4.4. Justificación metodológica

Es imprescindible presentar los impactos de esta exploración, aclarar la legitimidad de la utilización del Sistema Web de Gestión Académica. La metodología y las técnicas que se han utilizado, cuando se ha ilustrado su inquebrantable calidad y legitimidad, pueden utilizarse como un compromiso en las formas de administración escolar.

1.4. Delimitación del estudio

a. Delimitación de tiempo

El estudio se desarrolla en el periodo 2018-2019

b. Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación será autofinanciada por el propio investigador.

1.5. Viabilidad del estudio

El investigador dispone del tiempo necesario para el desarrollo del estudio; así como también los recursos económicos suficientes para la ejecución.

La institución donde se desarrolla el estudio presta el apoyo en información necesaria para el objetivo propuesto.

Se cuenta con el personal por parte de la Universidad en el asesoramiento; esto hace que el estudio sea viable y se ejecute sin contratiempos.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Burgos (2015), realizó su investigación denominado: "Avance de un marco web para solicitar a los ejecutivos en un café, aplicación a una investigación contextual", donde es obvio que el marco a crear no tiene una naturaleza multifacética alta, el código debe ser sencillo, hasta tal punto que tiende a ajustarse efectivamente, el énfasis debe resolverse en un breve período de tiempo y debe explicarse en el tiempo más limitado posible. En realidad, no se requiere una gran documentación durante todo el proceso de avance, ni el esfuerzo coordinado de un gran número de ingenieros para su desarrollo. Debido a los atributos mostrados, se presume que la tarea se puede crear con la utilización de una filosofía espía. A continuación, se realizará un examen comparable entre los procedimientos fundamentales de aptitud que existen en el mercado ecuatoriano, XP y Scrum. Llegando a la resolución de que la estrategia XP fue una columna excepcionalmente sobrenatural en todo el proyecto, ya que concentrarse en la utilidad del marco puede disminuir los errores y mejorar su calidad. Se confirmó que el sistema SYSPER a la hora de ser utilizado en el café sin errores y las solicitudes se establecieron de manera efectiva.

Ayala (2012), En su tesis titulado: ""Sistema Web de Indicadores de Gestión del Centro de Atención al Cliente REDULA" aclara que: La organización de datos y el aprendizaje de una asociación de asistencia es un factor de triunfo en su exposición, mantiene los activos requeridos bajo orden. fuera de las estructuras, fomenta el liderazgo básico y los ejecutivos. En este sentido, la combinación de sistemas y avances bajo un enfoque de asistencia es una necesidad de innovación administrativa, creando en consecuencia componentes que fomentan el acceso a los datos y al instrumento que se produce en la asociación. En cualquier caso, el procedimiento de conceptualización y asociación legítima de activos de datos habla de una prueba para las asociaciones, de esta manera, se deben hacer esfuerzos para crear sistemas que se abstengan de reutilizar y establecer datos útiles como instrumentos en el liderazgo básico. . Esta empresa parece estar desarrollando un acuerdo web de los punteros de la junta que fomenta la utilización de los datos que se alistan en el Centro de Servicio al Usuario de la Red de Datos de ULA, con el sueño de un liderazgo básico oportuno que satisfaga las necesidades del cliente

y actualice la naturaleza de las administraciones de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) de la Universidad de los Andes.

Tapia (2000), En su tesis titulada: "Arreglo web de datos académicos de la Universidad Católica de Bolivia" en el que se centra en examinar los procedimientos escolares, desglosar los datos existentes y el avance de los procedimientos para institucionalizar e incorporar los datos académicos. Con el uso de brindar un apoyo brillante a la red. Este trabajo ha desarrollado un tema en el que se utilizan programas informáticos de escritura libre para la ejecución de un sitio, donde brinda una asistencia fenomenal para el progreso en nuestra organización.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ramírez (2017), Realizo su investigación titulado: "Uso del sistema web para mejorar el procedimiento de gestión académica en las escuelas de PNP" con el objetivo de implementar un sistema web académico para mejorar The Academic Proceso de gestión en las Escuelas de Capacitación de la Policía Nacional del Perú. La población estaba compuesta por 10,028 trabajadores (10,000 educadores y 28 administradores); el ejemplo probabilístico pensará en 370 instructores y, debido a los administradores, se considerará relativamente a toda la población de 28; de todas las escuelas en todo el país. La investigación se terminó en una alegación cuantitativa, una estructura no exploratoria, con una metodología deductiva hipotética, considerando la evaluación del sistema, las enmiendas se aplicaron a los trabajadores estratificados por educadores y gerentes cuyos resultados se presentan mediante estrategias de tabla y figura. prueba. Debido a la mejora del marco web, la técnica comenzó en una estructura de escala enorme utilizando la Metodología de proceso unificado racional (RUP). Durante la mejora del diseño, se eligió una estructura de cuatro capas con capacidades inequívocas e independientes, la ejecución se ayudó a través de la condición de avance coordinado de Microsoft Visual Studio 2012 y el lenguaje de programación VB se mantuvo bajo .NET Framework 4.5. Para el avance de las páginas, trabajamos con ASP.NET Webforms utilizando la biblioteca Ajax Control Toolkit, fabricando la relación en una base de datos SQL Server 2012. Para la organización del servidor web, se utilizó Internet Information Services (IIS) 7.5. por circunstancias de progreso y sin represión de la utilización. El examen terminó insistiendo en que: El Sistema Web escolar que creció esencialmente mejora el proceso de Gestión Académica en las Escuelas de Capacitación de la PNP.

Alvarez & Mondragon (2017), realizo su investigación titulado: "Sistema web para la generación de tickets de atención de incidentes para el área de Ceuci Universidad Nacional Federico Villarreal 2017" que comprende la investigación, el plan y ejecución de un marco de edad de boleto web llamado re-boleto para el territorio Ceuci de la Universidad Nacional Federico Villarreal donde permitirá a los trabajadores de la organización reportar sus episodios de PC. La región de Ceuci espera ofrecer a los clientes de UNFV consideración y administración en innovaciones de datos; respaldar activos de TI de manera efectiva, en el menor tiempo posible. De esta manera, el territorio Ceuci debe: mantener un control de efecto de los activos de PC del UNFV. En la actualidad, la zona de Ceuci no transmite este control, por lo tanto, se requiere una tarea que permita la sistematización de estos procedimientos. De esta manera, se actualizará un Sistema de generación de tickets web para el camino hacia el equipo y los eventos de programación donde los clientes del establecimiento tendrán la oficina para informar sus episodios. Para darle un mejor realce al marco se utilizó el lenguaje de programación PHP, utilizando el RUP, MySQL (DBMS).

Johnson (2017), En su tesis titulado: "Sistema web para la ocurrencia del procedimiento de ejecutivos que utiliza ITIL V 3.0 en la región de tareas (VOC) de la organización América Móvil Perú SAC que refina la mejora y la utilización de una estructura web para la escena, el método de los funcionarios que utilizan ITIL v3.0 en el distrito de actividades (VOC) para la asociación SAC de América Mobile Perú. una condición pasada demostró un problema, lo que está produciendo provoca el pensamiento y la organización de los clientes que han desvelado la ayuda (conexión, web y teléfono) por no tener una aplicación, ya que no están confinados por un período de tiempo considerable o divididos por tipos de organizaciones que se tienen en la asociación o por algún marco dinámico. El objetivo de la prueba es elegir el efecto de un Sistema Web para el evento de la técnica de recolección para la Organización SAC de América Móvil Perú, pensando en los objetivos específicos para el reconocimiento de dicha estructura. eb System hecho con la estrategia RUP (Rational Unified Process) y como motor de base de datos MySQL, debe robotizar día a día las tareas del personal responsable de esta metodología, desde el reconocimiento de la ocasión hasta su finalización. Aplicado, se utilizó la investigación de prueba y se seleccionó el pre-exploratorio como la estructura del examen. Donde el nivel de ocurrencias severamente registrado fue tomado como un marcador y para el nivel de frecuencia extraordinaria de observación. Finalmente, se demostró que el Sistema Web mejoró el evento del método de los funcionarios en el grado de escenas, así como el grado de

percepción de las escenas pendientes de la escena en el grupo líder de la asociación América Móvil Perú S.A.C.

Tacilla & Piminchumo (2016), realizó su investigación titulado: "Sistema web en gestión de incidentes de PC que utiliza FrameWork Angularjs y Nodejs para la organización REDTEAM SOFTWARE LLC" en el que se crea bajo la difícil realidad distinguida en el caso, el procedimiento de los ejecutivos de la organización RedTeam Software LLC, en el cual el aplazamiento o la falta de consideración por los episodios y el requisito de una mayor consistencia notable del cliente en el arreglo de los eventos anunciados fueron reconocidos como el problema principal. Este documento planea dar una respuesta a través del avance de un marco de datos web que utiliza los marcos AngularJS y NodeJS para la administración de episodios de la organización RedTeam Software LLC, para esto se examinó la circunstancia actual de la ocurrencia del procedimiento de los ejecutivos para unir requisitos previos principales que luego serían la razón para la mejora de este trabajo. Para la enaltecer la investigación, se utilizó la técnica ICONIX, que tuvo en cuenta un avance ágil y rápido que indica el examen, el plan y el uso del marco de datos web.

Gamarra (2013), en su tesis: "Estructura e implementación de una aplicación móvil para la presentación de estadísticas del módulo de incidentes de un sistema de gestión de servicios", simplifica el procedimiento de atención de episodios utilizando medidas de medición y punteros, con el objetivo de que aparezcan , como resumen, la información más pertinente del procedimiento, por ejemplo, el número de eventos creados mes a mes, los problemas resueltos en el nivel principal de atención, el número de eventos supervisados por el área de trabajo de asistencia, el número de eventos emergentes en situaciones más elevadas niveles de consideración, entre otros. Estos punteros se conocen como KPI. El marco que se utilizó es RUP a la luz del hecho de que en esta teoría se intentó actualizar una aplicación portátil a mediano plazo. Por lo tanto, para dirigir toda la mejora, se requería un sistema para establecer las fases de la empresa, guardar la documentación fundamental para la calidad perpetua y garantizar la administración de la considerable cantidad de factores que podrían influir en la empresa. Dado que RUP es una estrategia establecida explícitamente para el progreso de la programación, el ciclo de existencia que postula se solicita en cuanto a sus etapas y debido a que es iterativo y gradual, brinda la posibilidad de cambiar el ítem definitivamente a las necesidades planteadas cada vez que se realiza una auditoría sobre ellos. Dado que considera

la utilización de las necesidades y todo el procedimiento depende de ellas, en ese momento el cliente puede obtener lo que necesita. RUP a lo largo de estas líneas permite el reconocimiento útil de las necesidades, hace que el soporte y el reconocimiento de posibles avances o modificaciones en el producto creado sean básicos. Se presume que la idea de la presente propuesta se puede llegar a los próximos formularios de Gestión de Servicios, por lo que puede convertirse en un instrumento para toda la edad de tablas de marcadores y mediciones de procedimientos. Consecuentemente ampliando, notablemente, la estimación comercial de la aplicación. A fin de cuentas, si la aplicación cubre todo el proceso de Gestión del servicio, podría convertirse en un aparato que garantizaría la coherencia con las necesidades de control del puntero requeridas por la afirmación ISO 20000.

Montoya (2014), En su tesis: "Uso del sistema de gestión de la relación con el cliente que brinda servicios de televisión de pago" sostiene que el título de las comunicaciones de difusión, las organizaciones que Las administraciones de TV paga han encontrado un incremento extraordinario en los clientes en los últimos cinco años, lo que también implica una expansión en la rivalidad. Visto con esta afirmación, los proveedores de estas administraciones han mejorado sus estrategias probadas en el campo para mantener a sus clientes y cambiar la posibilidad de administraciones a condiciones continuamente severas por parte del cliente. Esta estrategia comercial requiere una mejora de los funcionarios del cliente y hacer recados en las áreas de Ventas y Servicio al Cliente. El borrador de la propuesta propone la utilización de una relación con el cliente, el sistema de ejecutivos para ayudar al método de exhibición de la zona comercial y los casos que se ocupan de la técnica de la zona de asistencia al cliente en una asociación de TV paga. Estos procedimientos comerciales incluyen actividades significativas de colaboración con los patrocinadores y, de esta manera, tienen una alta mediación en la transmisión de un valor significativo. El sistema creado ofrece ayuda a los clientes para ejecutar la administración de clientes, negocios y reclamos, lo que hasta hace poco se había hecho físicamente, y en consecuencia esquivar la pérdida de datos y aplazamientos en los ejercicios. Este informe está organizado en 5 partes. En cualquier caso, se describe el tema a comprender, para presentar en breve los objetivos, los resultados anticipados, las filosofías que se utilizarán y el alcance de la empresa. La parte adjunta refina el examen realizado para comenzar el avance del aparato, comenzando con una comprensión intensiva de los procedimientos y las reglas del negocio. La tercera parte muestra el plan de la disposición propuesta, incluida la ingeniería elegida y la estructura de interfaz realista de la aplicación. La cuarta parte contiene la representación de los ejercicios en la etapa de desarrollo del producto, desde la decisión de los

instrumentos mecánicos hasta la generación de cálculos para la tarea de los clientes a los compañeros de equipo; así como la disposición de las pruebas que se realizaron para garantizar la naturaleza del artículo transmitido. En la última parte se hace una reflexión sobre los fines adquiridos del trabajo realizado y se presentan sugerencias para futuras empresas que lo aceptan como premisa.

Moscoso (2018), realizó su investigación titulado: "Avance de una aplicación web para la mejora de la administración del método narrativo en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios" en la que han Las deficiencias, principalmente en la administración de técnicas narrativas, que se completan en función de las publicaciones de registros y el trabajo de escritorio, lo que provoca un procedimiento diferido para informar a la junta, tampoco es posible ponerse al día de manera oportuna y que estas empresas devoran un adecuación extraordinaria de tiempo y activos, lo que provoca la pérdida de documentos en las condiciones, bloquea la presentación del especialista y perjudica brevemente a la población en general. El trabajo es emocional para caracterizar la mejora de las tareas que le dedican tiempo al trabajador, para construir la naturaleza de la consideración de la población en general con procedimientos hábiles que utilizan el enfoque RUP "Proceso unificado razonable", y se utilizan las mejores prácticas para el marco. de programación gratuita con el supervisor de base de datos MySQL. Los resultados obtenidos durante las pruebas fueron ideales, satisfaciendo y cumpliendo los marcadores de calidad.

Catpo (2017), en su tesis: "Sistema web para la gestión de incidentes en la empresa Sedapal", en el que se centra en la administración de sucesos que ocurren día a día en las diferentes regiones clientes de organización SEDAPAL, para esto hay una administración de la mesa de ayuda que es responsable de iluminar los diferentes episodios que suceden; Debido al atractivo de los clientes que existen en la organización, no todos los sucesos se resuelven en las ocasiones (SLA) recientemente resueltas, Por tal motivo el Grupo de Gestión de Servicios es responsable de que SEDAPAL se ponga al día con cada uno de los episodios y, en el caso de que sea importante tratar con cada uno de los dispositivos u otros dispositivos vitales para que el trabajador temporal pueda tener en cuenta dichos sucesos. , debido a esto surge la necesidad de avanzar en la cantidad de eventos designados y la cantidad de eventos visitados; para lo cual se propone la programación web de ejecutivos por métodos para los cuales el personal de la administración que reúne la junta puede evaluar los tiempos de aplazamiento de la consideración por tasa, confirmar las condiciones de la consideración, evaluar si es probable que se requiera alguna aprobación o escalar a otro grado de administración y dar el tratamiento

ideal de los sucesos; logrando en este sentido que disminuyan las ocasiones para los episodios y, por lo tanto, mantener una distancia estratégica de los tiempos personales con respecto a los clientes debido a la ausencia de consideración de algún episodio.

Ocon (2016), en su tesis titulado: "Ejecución de un marco web para mejorar la administración de las administraciones generales de las empresas de la organización STECSER SRL" significa agilizar la aventura de los ejecutivos de los diversos trabajos realizados por la organización, creando un marco de datos elección de acuerdo para la consideración de sus procedimientos actuales; y brindan accesibilidad a los datos, facilidad de uso de la programación y una increíble ejecución del cliente; reflejado en la disminución de los tiempos en la inscripción de datos de tareas, en la expansión del cumplimiento del cliente, en la disminución de los tiempos de la antigüedad de los informes de la junta y en la disminución de los gastos. Partimos de la descripción de la asociación en la totalidad de sus campos, considerando un examen de sus factores básicos de logro, al igual que la investigación DAFO, entre otros. Se crea la representación de los procedimientos primarios que ocurren dentro de la asociación, al igual que su representación a través de gráficos. Sus objetivos principales como organización, sus objetivos y todo lo relacionado con su razonamiento comercial también se determinan. El logro al construir un producto es proporcionar un aparato agresivo superior, con datos relevantes, exactos y oportunos para la unión de las áreas de especialización de la organización. A través de nuestra visión obtenida y ejecutada en este trabajo, nos anticipamos temporalmente, damos arreglos con respecto a la mejor administración de datos, le damos a la organización una ventaja y terminamos efectivamente los destinos propuestos.

Según Casas & Chirca (2014), en su Tesis "Mejora de los procedimientos de la junta de episodios y cambios mediante la aplicación de ITIL en el personal de la organización - USMP". Se propuso como objetivos mejorar los procedimientos de gestión de incidentes y de cambios para mejorar el procedimiento de administración y la naturaleza de la administración. A medida que se obtuvieron resultados, una disminución en la hora de consideración del episodio, manteniendo un control satisfactorio de todos los cambios mencionados y considerando que los marcadores permiten conocer la presentación y la conducta de la región de Administración del USMP. , a pesar de que este examen no está alineado con los grandes actos de ITIL, el compromiso principal que esta propuesta da a esta exploración es conocer la revisión del episodio del procedimiento de la junta para permitir una rápida consideración y objetivos de ocurrencias.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema Web de Gestión

2.2.1.1. Definición de Sistema Web

La web es el gadget que permite a numerosas personas acceder a Internet, convirtiéndose en una correspondencia resumida de la fuente de la junta. La WWW (World Wide Web) o, lo que es cada vez más informal, es una aplicación que está codificada en un lenguaje fortalecido por programas de Internet que dependen de la ejecución del programa, la web ha avanzado para convertirse, junto con el correo electrónico, en el caballo de batalla principal de la web, que permite el acceso a organizaciones y tareas inestimables. (Mateu & Otros, 2004).

Ruiz (2009), afirma:

Recientemente, el cliente de la Red ha esperado una posición dinámica única. De antemano, el cliente era un cliente fundamental y su capacidad para participar con la sustancia ofrecida por la Red era básicamente nula. A partir de ahora se ha convertido en un escritor de sustancias peruser, por lo que su trabajo ha afectado los nuevos signos que llenan la red. Mente creativa conjunta, espacios compartidos (cuentas, fotos, mejores opciones, etc.), asociaciones casuales, planes de juego que utilizan etiquetas (folksonomías), la blogosfera, organizaciones relacionadas de Google (Google Maps, Google Reader, etc.).

Según Berzal & Cortijo (2001), denominó

“Sistemas web para aquellas aplicaciones cuya interfaz funciona desde páginas. Las páginas del sitio son solo informes de sustancias en un formato estándar llamado HTML (lenguaje de marcado HiperText). Estos registros se ahorran dinero en un servidor web que se utiliza para utilizar el programa HTTP (Protocolo de transferencia de hipertexto), uno de los programas web. Para utilizar una aplicación web desde una máquina específica, es adecuado tener un programa de Internet ingresado en esa máquina, ya sea Microsoft Internet Explorer, Netscape Navigator u otro programa”(p. 13)

Como lo demostraron Caivano Romina y Villoria Liliana (2012), revela que "las estructuras web son los aparatos del entorno de trabajo que se verifican a través de una afiliación web, y en estos casos existe la alternativa de utilizar la PC como una forma de tratar con llegar a la aplicación remota "(Pag.15)

Como lo indica (Equipo Vertice, 2009) nos revela que "Un marco web es la era de las páginas sucesivas que podrían caracterizarse como la aplicación del cliente y su interfaz, que ambos navegadores de Internet utilizan HTML." (Pag. 141)

Castejon (2013), Afirma:

En un par de años, las aplicaciones web han resultado ser marcos intrincados con interfaces de usuario que progresivamente se parecen a las aplicaciones de área de trabajo, que sirven a procedimientos comerciales de separación impresionante y les establecen una gran apertura y necesidades de anulación. Esto ha requerido reflexiones sobre la mejor ingeniería y los sistemas de estructura más adecuados. Este artículo significa hacer una auditoría concisa de la ingeniería de tales aplicaciones y las pautas de estructura más relevantes.

Finalmente, Lujan (2002), sostiene que: Un sistema web es un tipo poco común de aplicación cliente / servidor, donde se organizan tanto el cliente (el programa, el programa o el testigo presencial) como el servidor y el programa por el cual se transmite (HTTP).

2.2.1.2. Componentes de un Sistema Web

Como lo indica Luján, el marco web tiene muchas partes, que se identifican entre sí:

- **Cliente:** El cliente web es un programa con el cual el cliente coordina para solicitar un servidor web para enviar todas las ventajas requeridas para obtener HTTP. Los avances que utilizan en su mayor parte para programar al cliente web son:
 - HTML.
 - CSS.
 - Lenguajes de script: JavaScript, VBScript, etc.
 - ActiveX.
 - Applets programados en Java.
 - Varios avances que necesitan un módulo de programa: Adobe Acrobat, Autodesk MapGuide, Live Picture PhotoVista,

Macromedia Flash, Macromedia Shockware, Lenguaje de modelado de realidad virtual (VRML), etc.

- **Servidor:** El servidor web es un programa que no deja de cumplir con las demandas de afiliación que utilizan el programa HTTP de los clientes web. En los esquemas de Unix, generalmente es un "demonio" y los esquemas de Microsoft Windows son una ayuda. La parte del servidor de las aplicaciones web está limitada por:

- Páginas estáticas (informes HTML) que muestran consistentemente una sustancia similar
- Recursos adicionales (medios, archivos adicionales, etc.) que se pueden utilizar dentro de las páginas o accesibles para descargar y ejecutar (mostrar) en el cliente.
- Programas o contenidos que ejecuta el servidor web cuando el programa del cliente requiere unas pocas páginas. El rendimiento de este contenido suele ser una página HTML estándar que se envía al programa del cliente. Habitualmente, este programa o contenido que ejecuta el servidor web depende de la innovación de CGI. A veces pueden llegar a las bases de datos.

Según lo indicado por Romero, el Sistema Web se compone de:

- Algunos clientes y servidores que manejan los datos. Utilizan una convención llamada HTTP (Protocolo de transferencia de hipertexto), que creció explícitamente para la web.
- otro diseño de representación de archivo, llamado hipertexto. Los registros de hipertexto se crean en HTML (lenguaje de marcado de hipertexto), un lenguaje de representación de archivo directo, con capacidades de representación de datos refinados.

2.2.1.3. Entorno Web

Según Luján el marco web se utiliza en tres condiciones básicamente iguales a las condiciones de cálculo que

Con frecuencia se confunden:

- **Internet:** Se controla a mitad de camino. Cada PC (tiene) en Internet es gratis. Sus administradores pueden elegir qué administración de Internet utilizar y qué administraciones cercanas necesitan dar al resto de Internet, esto implica que estamos aludiendo a al menos dos sistemas de PC interconectados.
- **Intranet:** Es un sistema de PC que depende de las convenciones que administran Internet (TCP / IP) que tiene un lugar con una asociación, trabajadores u otras personas aprobadas. Una intranet posiblemente podría estar asociada a Internet. Un sitio en una intranet es y actúa como otro sitio, pero los firewalls lo protegen de accesos no aprobados (el acceso está restringido a un nivel cercano).
- **Extranet:** Es una intranet a la que pueden acceder algunas personas afirmadas fuera de la afiliación o asociación que reclama la intranet, lo que brinda grados de acceso cambiantes a las personas fuera de la afiliación. Estos clientes pueden acceder a la extranet solo en caso de que tengan un nombre de usuario y una palabra misteriosa con la que puedan percibir. (Romero, 1998).

2.2.1.4. Ventajas de un Sistema Web

- El tiempo y el dinero ahorran activos a medida que las actualizaciones se reducen a una sola máquina.
- Evite ajustar a los funcionarios. Mantenga una buena clave de los problemas de actualización, para que los clientes no tengan algunos ajustes de la aplicación.
- No es crítico comprar o presentar instrumentos adicionales para los clientes.
- Los servidores internos y externos parecen estar compuestos, lo que estimula el aprendizaje y el uso.
- Para que una aplicación web pueda continuar ejecutándose en unas pocas fases (hardware y estructura), todo lo que es esencial es estar libre de etapas.

2.2.1.5. Desventajas de un Sistema Web

El principal encierro que ha desaparecido después de algún tiempo es que escribir programas de computadora es flexible en contraste con lo habitual.

2.2.1.6. Lenguajes de programación para Sistemas Web

En los estándares de la web, surgieron varias solicitudes de clientes y, como medida de ello, se actualizaron los avances que se crearon después de un tiempo. Por lo tanto, se crearon diferentes dialectos de programación

A continuación hay una parte de los dialectos de programación para la web:

Lenguaje HTML

Desde el auge de la web, los destinos se han difundido a causa del lenguaje HTML. Es un lenguaje estático para la mejora del sitio (forma abreviada en inglés para HyperText Markup Language, en español Hypertext Markup Language). Hecho por el Consorcio World Wide Web (W3C). Los registros pueden tener extensiones (htm, html).

Lenguaje ASP.NET

Este es un lenguaje mostrado por Microsoft y utilizado por los diseñadores de programación para crear, entre varios límites, configuraciones regionales. ASP.NET es el sucesor del desarrollo de ASP, se pasó a través de una estrategia de mercado llamada. NET.

PHP

PHP se origina en el procesador de prehipertexto. PHP comenzó como un dispositivo de programación que se adoptó de inmediato a través de la web, debido a su simple expectativa de aprender y adaptarse y su enorme red de diseñadores. Como lo demuestra un puntero, PHP se presenta en 224 millones de destinos, con soporte de servidor por la mayoría de los servidores alentadores. PHP es un código gratuito o se le permite utilizar y tiene un movimiento de estructuras para rediseñar el avance web.

JAVA

Java es un lenguaje de programación con el que puedes reproducir un programa. En la actualidad, es un lenguaje muy expansivo y, en caso de duda, se está volviendo crítico tanto en el campo de Internet como en el diseño de programación. Está hecho por la asociación Sun Microsystems con un compromiso notable y se centra continuamente en cubrir necesidades imaginativas de primera línea. Una de las características por las que Java ha sido aclamado es que es un lenguaje libre de situaciones. Eso infiere que si usted hace que un programa en Java se ejecute en cualquier PC en el mercado. Es un espacio increíble para moverse para los ingenieros de programación, considerando la forma en que antes esperaban hacer un programa para cada estructura, por ejemplo, Windows, Linux, Apple, etc. Esto se logra con la afirmación de que se ha creado una máquina Java para cada sistema que expande la estructura y el programa Java y permite que el último sea completamente comprendido. (Desarrolloweb.com, 2015)

2.2.1.7. Definición de Gestión

(Blanco & Quesada, 2013) Afirma:

La junta es un componente decisivo de la naturaleza de la ejecución de las asociaciones; Influye en la atmósfera autorizada, en los tipos de iniciativa y administración institucional (Gobierno), en la utilización ideal de los dones, en la organización de los recados y la dispersión del trabajo y su rentabilidad, en la competencia de la organización y ejecución de activos materiales y , para cada una de estas ideas, debido a fundamentos instructivos, en la naturaleza de los procedimientos instructivos, razón por la cual la naturaleza de la ejecución ha sido una preocupación inmutable de los directores. (p.1)

Es la actividad y el resultado de controlar o supervisar algo. Es para completar los procedimientos que hacen concebible el reconocimiento de una actividad comercial o de cualquier anhelo. Es la disposición de los sistemas que se completan para determinar un problema o indicar una tarea. Los ejecutivos son, además, el curso u organización de una organización o empresa. (Intor, 2013)

Según (Inciarte, Marcano, & Reyes, 2006) afirma:

La administración académica se identifica con los procedimientos de la realidad socio-instructiva, entendida como la disposición de conexiones dinámicas y complejas, a partir de las cuales se desarrollan las circunstancias pedantes que ofrecen importancia a la práctica

educativa. En esta administración, se presenta la actividad del instructor como persona intermedia de aprendizaje, trabajo de científico en empresas instructivas, trabajo de anunciante y su ubicación en los ejecutivos. De igual manera, el aprendizaje de los estudiantes subestimados se eleva como una parte esencial, en este procedimiento el instructor satisface una capacidad fundamental como operador alentador para la mejora de habilidades, enunciado al trabajo de evaluador del aprendizaje.

Gestión Logística:

Es una capacidad operativa significativa que incorpora cada uno de los ejercicios importantes para obtener y administrar materias primas y segmentos, al igual que el tratamiento de artículos completados, su agrupación y circulación a los clientes. (Adriaenséns & Otros, 2004)

Gestión Administrativa:

George Terry explica que la asociación es un sistema indiscutible que consiste en clasificar, agrupar, ejecutar y controlar, que elige y cumple los destinos que se indican utilizando personas y diversos recursos.

A partir de las ideas mencionadas anteriormente, podemos decir que la administración autorizada es el camino hacia la estructuración y el mantenimiento de un dominio en el que trabajando en reuniones, las personas cumplen productivamente objetivos explícitos.

Hay cuatro componentes importantes que se identifican con la administración gerencial, sin ellos es difícil discutir la administración autorizada, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control

A continuación, caracterizaremos cada uno de ellos:

Planeación: la planificación sugiere que los directores piensen con anticipación sobre sus objetivos y actividades, y que basen sus actividades en alguna estrategia, plan o fundamento y no en presentimientos.

Organización: Organizar es solicitar y difundir el trabajo, la autoridad y los activos entre los individuos de una asociación, para lograr los objetivos de la asociación.

Dirección: la dirección sugiere enviar, impactar e inspirar a los trabajadores a realizar tareas fundamentales.

Control: es el procedimiento para garantizar que los ejercicios genuinos encajen con los ejercicios organizados (Terry, 1986).

2.2.2. Atención a los usuarios

2.2.2.1. Usuario

Según (Curzel, 2008) El cliente es "la persona que tiene el privilegio de utilizar algo diferente con una restricción específica".

Según (Aurora, 2005). El cliente es indiscutible de la investigación de cualquier procedimiento instructivo, ya que sus atributos individuales y su entorno de trabajo, referencia social, financiera o política, son perspectivas que decidirán su conducta en relación con los datos.

Según (Carmen, 2009) hace referencia a que hay tres tipos de clientes:

- a) Cliente interno: el personal de la asociación. Obtener fuentes de datos y dar valor incluido.
- b) Cliente externo: las personas intermedias que están legítimamente identificadas con la asociación.
- c) El cliente final: los clientes del artículo o administración, que aprobarán todo lo que se diga o informe (promesa).

2.2.2.2. Usuarios del Sistema

Probablemente la mejor posición favorable que ofrecerá el marco propuesto es que será un marco web, sin embargo, como es un poco de margen de maniobra, es importante tener una ciudad excepcional para que los clientes puedan acceder, ya que esta entrada se realizará a través de El sistema de Internet.

Para tener acceso a los más restringidos, se ha considerado vital para cada cliente designar un perfil, y según este perfil asignado, el cliente se acerca a ciertas partes del marco.

El marco está estructurado de modo que, como lo indica su frase secreta y clave secreta, se exhibe el menú de perfil al que se acerca dicho cliente.

Los perfiles de estudiante y usuario representativo no deben acercarse a cambiar la información del marco.

Los perfiles de administrador del sistema y director estarán habilitados para prescindir de un cliente en el nivel constante o en el nivel físico.

Un individuo similar puede tener dos perfiles de cliente o más, es decir, un individuo similar podría ser un educador de un tema y un delegado suplente simultáneamente, con la identidad de que para llegar al marco debe hacerlo como tal con una clave secreta alternativa y clave secreta para cada caso, ya que como lo indica su perfil, el marco produce el menú al que se acerca el cliente.

El cliente Administrador puede asignar o limitar las autorizaciones a los perfiles del cliente de una manera única.

2.2.2.3. Descripción del Sistema Web

Aplicación del Sistema

Para el uso de la Web, el marco de ejecutivos en el I.E. San Antonio de Abad, se utilizarán los aparatos que lo acompañan:

Hardware:

1 Laptop Compaq como servidor web

- Procesaros AMD Turion dual-core.RM70 2.00Ghz
- Disco duro 200GB.

- Memoria RAM de 3GB.

10 Tablets Samsung S2 Tab Como cliente

- Procesador Cortex-A9 dual core 1GHz
- 1 GB RAM
- Memoria externa de 7GB
- Dimensiones : 256.6 x 175.3 x 9.7 mm
- Peso: 588 g

1 Access point para la generación de la red inalámbrica.

Software:

- Sistema Operativo Windows 7 para el servidor web.
- Sistema Operativo Android 4.0.4 para las tablets.
- Herramienta XAMPP para la creación del servidor web que contiene:
 - Apache
 - Motor de base de datos Mysql.
 - Sistema de gestión Web.

2.3. Definición de Términos Básicos

Aplicación: "Programación para PC destinada a ayudar a los personajes en pantalla en la ejecución de tareas explícitas". (Salazar & Zapata).

Aplicación web: es una aplicación de ítem que está codificada en un lenguaje fortalecido por programas de Internet donde la ejecución depende del programa.. (Casillas, 2005)

Competencias personales: Consiste en tener las cosas e información correctas requeridas para jugar la administración, por ejemplo, aptitudes del personal. (Sandoval, 2006)

Digitalización: sistema que permite la multiplicación de la información que se guarda de una manera básica (medios: papel, video, cintas, cintas, películas, microfilmes, etc.) en una que debe leerse o descifrarse mediante técnicas para una PC. (De vega, 2015, p.51)

Incidencia

Son muchos segmentos (por ejemplo, clases en java y descriptores y documentos de configuración en XML) que conforman una estructura reutilizable que fomenta y acelera la mejora de los marcos web. (Osiatitis, 2012)

Framework

Son muchas partes (por ejemplo, clases en java y descriptores y documentos de disposición en XML) que forman una estructura reutilizable que fomenta y acelera el avance de los marcos web.(Gutierrez, Sf)

UML (Unified Modeling Language)

Es un lenguaje multipropósito utilizado en la construcción de programación que proporciona un estándar para la representación del plan marco. (Muro, 2013)

SPA (Single-Page Application)

La aplicación de página única es una aplicación web o es un sitio que cabe en una página solitaria para brindar a los clientes un encuentro cada vez más líquido como una aplicación de área de trabajo. (Amador, 2015).

Sitios web: permite distribuir datos que una gran cantidad de clientes pueden ver y aconsejar después de las conexiones con varios entornos locales, a través de programas de Internet, por ejemplo, Explorer o Netscape. (Noguez & Ferrer, 2006).

Servicios

Una asistencia es una forma de transmitir un incentivo a los clientes al dar un resultado ideal sin el requisito de que acepten los gastos y peligros explícitos relacionados. (Osiatitis, 2012).

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la confianza en el servicio de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018
- El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la participación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.
- El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la seguridad en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.
- El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la cooperación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018

Capítulo III

METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada debido a que se mejora la atención a los usuarios en la Institución San Antonio de Abad, solucionando un problema que por mucho tiempo había reclamo de los usuarios por la lentitud en la información; además es longitudinal debido a que se recolecta datos en dos estadios a través del tiempo.

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es explicativo donde se ha realizado una exploración ilustrativa en su variedad previa a la prueba, ya que evaluaremos el evento del sistema oficial antes de utilizar la estructura web y después de utilizar la estructura web y luego observar los resultados.

3.1.3. Diseño de la investigación

En este examen, se utilizó la configuración de prueba, en su variación previa a la prueba que, como lo indica(Valderrama, 2007) no establece que "la configuración de expresión alude al arreglo o sistema considerado para responder a las preguntas de exploración, la investigación de prueba es donde todos estructuran una actividad y miden sus pertenencias.

Pre – experimental

(Avila, 2008) Manifiesta que:

"En las estructuras pre-exploratorias, una variable solitaria se descompone y para todos los efectos no hay control. No hay control de la variable autónoma y no se utiliza la recopilación de control. En un examen pre-exploratorio no hay posibilidad de recopilación de correlación. Este tipo de configuración comprende el control de un tratamiento o refuerzo en el modo justo posterior o previo al examen ". El plan tiene la estructura que lo acompaña.

b1) Diseño preexperimental solo con posprueba:

G X 0₂

b2) Diseño preexperimental con preprueba y posprueba

G 0₁ X 0₂

Como se puede encontrar en los planes anteriores, la configuración de clasificación pre-exploratoria tiene un nivel básico de control por la honestidad de trabajar con una reunión solitaria y las unidades de investigación no se distribuyen al azar. Además, es casi imposible que la reunión sea ilustrativa de los demás” (pp. 68 - 69).

Donde:

G: Grupo experimental: Es el grupo (muestra) a la que se aplicó la estimación para evaluar los elementos de la ocurrencia del procedimiento de los ejecutivos para cuantificar el nivel de episodios visitados y el nivel de episodios asignados.

O1: Pre-Test: medición de la reunión exploratoria antes de la utilización del sistema web en el episodio del procedimiento de la placa. Esta estimación será contrastada y la estimación posterior a la prueba.

X: Experimento (Desarrollo del Sistema Web): es el uso del sistema de gestión web para mejorar la consideración de los clientes en la organización instructiva San Antonio Abad - Huaura 2018. A través de las dos evaluaciones (Pre-Test y Post-Test) puede cuantificar si el Sistema Web mejora el procedimiento de administración del cliente en la EI referenciada anteriormente.

O2: Post-Test: medición de la reunión exploratoria después de la utilización del sistema web en consideración de los clientes. Las dos estimaciones se analizarán y ayudarán a decidir el nivel de ocurrencias visitadas y el nivel de episodios asignados; cuando la utilización del sistema web.

3.1.4. Enfoque

El estudio desarrollado tiene un enfoque cuantitativo; debido a que las variables se medirán numéricamente en una escala ordinal; además se utiliza herramientas estadísticas para la prueba de hipótesis y la presentación de los datos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Es la disposición del considerable número de componentes a los que alude la exploración. Balestrini Acuña (1998) también lo caracteriza como "Una disposición limitada o interminable de individuos, cosas o componentes que tienen cualidades normales" (p.123).

La población a considerar en este examen está compuesta por los jefes, instructores y personal de regulación de la Institución Educativa de San Antonio Abad, en un número 30 distribuido como actividades:

Tabla 1.

Población de estudio

Aula	Cantidad
Director	1
Docentes	28
Administrativo	1
Total	30

Fuente I.E. San Antonio de Abad- Huaura 2017

3.2.2. Muestra

El estudio es poblacional no se realizó el muestreo debido a que la población estaba conformada por pocos elementos y tener acceso a cada uno de ellos.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 2.

Operacionalización de la variable X (Sistema Web de Gestión)

Dimensiones	Indicadores	Categorías
Eficiencia	• Descriptivos	Nominal
Adaptabilidad	• Descriptivos	Nominal
Automatización	• Descriptivos	Nominal

Tabla 3.*Operacionalización de la variable Y (Atención al Usuario)*

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Confianza en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Navegación confiable ▪ Errores de disponibilidad 	5	Bajo	5 -9
			Medio	10 -14
			Alto	15 -20
Participación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de respuesta ▪ Calificación del aplicativo 	5	Bajo	5 -9
			Medio	10 -14
			Alto	15 -20
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de búsqueda ▪ Estándares de calidad 	5	Bajo	5 -9
			Medio	10 -14
			Alto	15 -20
Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicativo fácil de usar ▪ Administración de archivos 	5	Bajo	5 -9
			Medio	10 -14
			Alto	15 -20
Atención a los usuarios			Bajo	20 -39
			Medio	40 -59
			Alto	60 -80

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

El procedimiento utilizado para mejorar esta investigación fue el estudio y el instrumento aplicado fue una encuesta.

Tabla 4.*Técnica e instrumento de recolección datos*

Variable	Técnica	Instrumentos
Atención a los usuarios	Encuesta	Pre test: Prueba de entrada
		Post test: Prueba de salida

Capítulo IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Desarrollo del sistema

4.1.1 Metodología a Utilizar

Para el presente trabajo de investigación se ha utilizado la metodología Scrum, ya que su marco de trabajo permite al equipo, que se ha conformado en las reuniones con el usuario, entregar resultados de una alta calidad en tiempos cortos.

Utilizar Scrum es una gran ventaja competitiva, ya que cada integrante del equipo sabe las funciones que debe realizar todos los días.

4.4.2. Ejecución

4.4.2.1 Formación de equipo Scrum

En esta etapa se identificarán los miembros del equipo Scrum, cada uno cumpliendo un rol establecido en base a la participación dentro del proyecto.

A continuación se detallan los participantes responsables con el rol asignado:

Tabla 5.

Roles de Scrum

Rol	Responsable	Cargo
Product Owner	Marcel Alejandro Rodríguez Mandujano	Director IE
Scrum Master	Luz Jaimes Landa	Analista programador
Scrum Team	Luz Jaimes Landa	Analista programador

Fuente: Elaboración propia

4.4.2.2. Lista pendientes del Producto (Product Backlog)

Se definieron los usuarios del sistema, los cuales tienen requerimientos plasmados en cada historia.

- Director IE
- Docente

- Alumno

El siguiente cuadro muestra las historias de usuario identificadas y su calificación según la prioridad establecida.

Tabla 6.

Lista de Product Backlog

ID	Historia de Usuario	Prioridad
1	Como Director de la Institución Educativa, necesito acceder al sistema.	Alta
2	Como Director de la IE, necesito registrar un Docente y otorgar permiso a las opciones que debe acceder de acuerdo a su perfil asignado.+	Alta
3	Como Director de la IE, necesito reasignar la contraseña de un Docente.	Alta
4	Como Director de la IE, necesito que se permita el cambio de contraseña de un alumno.	Alta
5	Como Director de la IE necesito registrar las distintas Aulas que le correspondan a cada Docente.	Media
6	Como Director de la IE necesito generar reportes de las actividades de los docentes para su evaluación continua	Alta
7	Como Director de la IE necesito generar reportes de las actividades de los alumnos para su evaluación continua	Alta
8	Como Docente necesito acceder al sistema.	Media

9	Como Docente, necesito reasignar la contraseña de un Alumno.	Media
10	Como Docente, necesito registrar los alumnos que se encuentren a mi cargo.	Alta
11	Como docente necesito registrar las notas de los alumnos	Alta
12	Como docente necesito generar reportes de los alumnos a mi cargo para monitorear su progreso.	
13	Como Docente, necesito registrar los cursos que dictaré en el año escolar.	Media
14	Como Alumno, necesito acceder al sistema.	Baja
15	Como Administrativo necesito acceso al sistema para llevar control de ingreso y puntualidad de los alumnos a la IE.	Baja

Fuente: Elaboración propia

4.5. Iteraciones

Sprint 1

Teniendo en cuenta la prioridad de los requerimientos del Product Owner, el equipo de trabajo estimo el listado de requerimientos para el primer sprint, se estimaron la prioridad necesaria y el tiempo estimado para su realización.

Tabla 7.

Pila de Sprint 1 – Estimación de ejecución

ID	Historia de Usuario	Prioridad	Estimación (Días)
1	Como Director de la Institución Educativa, necesito acceder al sistema.	Alta	2
2	Como Director de la IE, necesito registrar un Docente y otorgar permiso a las opciones que debe acceder de acuerdo a su perfil asignado.	Alta	2
3	Como Director de la IE, necesito reasignar la contraseña de un Docente.	Alta	2
4	Como Director de la IE, necesito que se permita el cambio de contraseña de un alumno.	Alta	2
5	Como Director de la IE necesito registrar las distintas Aulas que le correspondan a cada Docente.	Media	2

Fuente: Elaboración propia

Para esta primera iteración, en cuanto a las solicitudes del Product Owner dichos requerimientos se encuentran detallados en las siguientes historias de usuario.

Tabla 8.

Historia de usuario 1

Historia de Usuario:

Número: **1**

Usuario: Director IE

Nombre Historia: **Acceder al Sistema**

Prioridad en Negocio: **Alta**

Programador responsable: **Luz Jaimes Landa.**

Descripción:

Como Director de la Institución Educativa necesito acceder al sistema.

Validación:

- **Validar que el código de usuario exista.**
- **Validar que el código de usuario sea de 8 caracteres.**
- **La clave de acceso no debe ser visible al momento de digitar.**
- **Si un usuario fue dado de baja en el sistema, el sistema no debe permitir que pueda acceder al sistema.**
- **Mostrar mensaje de número de intentos restantes en caso el usuario ingresa una contraseña incorrecta.**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9.

Historia de Usuario 2

Historia de Usuario:

Número: **2**

Usuario: Administrador

Nombre Historia: **Registro de usuarios.**

Prioridad en Negocio: **Alta**

Programador responsable: **Luz Jaimes Landa.**

Descripción:

Como Director de la IE, necesito registrar un Docente y otorgar permiso a las opciones que debe acceder de acuerdo a su perfil asignado.

Validación:

- **El usuario registrado de existir en la base de datos, debe mostrar una alerta indicando que ya se encuentra registrado.**
- **Indicar los campos que se requieren obligatoriamente.**
- **Mostrar mensaje si el registro ha sido procesado exitosamente.**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10.

Historia de usuario 3

Historia de Usuario:

Número: **3**

Usuario: Director IE

Nombre Historia: **Reasignación de contraseña.**

Prioridad en Negocio: **Alta**

Programador responsable: **Luz Jaimes Landa.**

Descripción:

Como Director de la IE, necesito reasignar la contraseña de un Docente.

Validación:

- **Para poder cambiar contraseña, el usuario debe estar vigente.**
- **La contraseña asignada solo debe ser por un corto periodo de tiempo.**
- **La contraseña que el usuario registra, el sistema debe validar que solo contenga caracteres alfanuméricos.**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11.

Historia de usuario 4

Historia de Usuario:

Número: **4**

Usuario: Director IE

Nombre Historia: **Cambio de contraseña.**

Prioridad en Negocio: **Alta**

Programador responsable: **Luz Jaimes Landa.**

Descripción:

Como Director de la IE, necesito que se permita el cambio de contraseña de un alumno.

Validación:

- **La nueva contraseña que el usuario registre, no debe ser igual a otra registrada anteriormente.**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12.

Historia de usuario 5

Historia de Usuario:

Número: 5

Usuario: Director IE

Nombre Historia: **Registro de Aulas.**

Prioridad en Negocio: **Alta**

Programador responsable: **Luz Jaimes Landa.**

Descripción:

Como Director de la IE necesito registrar las distintas Aulas que le correspondan a cada Docente.

Validación:

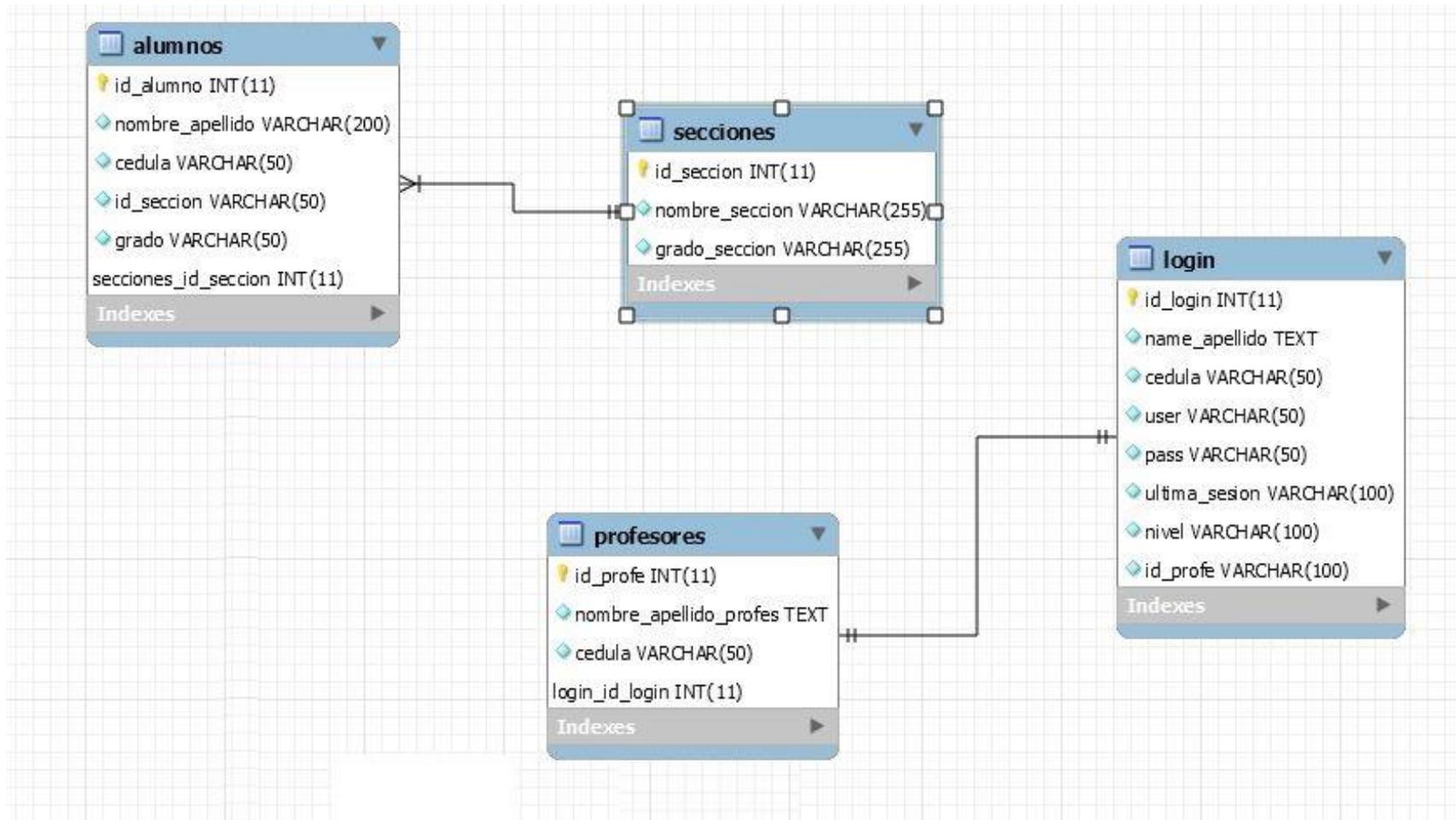
- **La nueva Aula que se registre deberá ser validada en caso ya exista, el sistema controlará la acción.**

Fuente: Elaboración propia

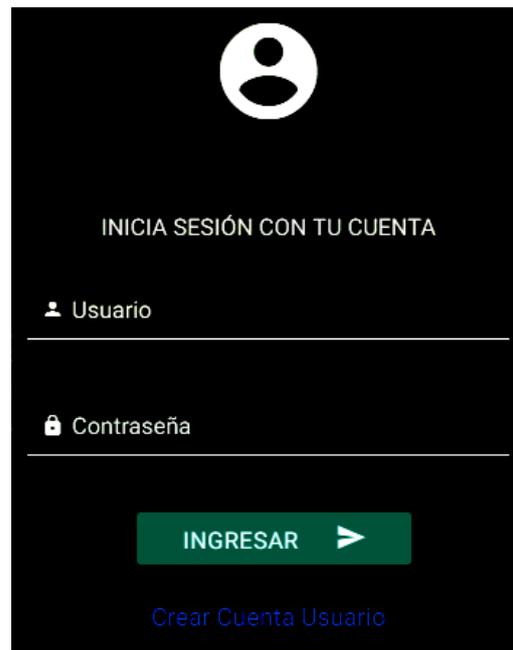
Entregables del Sprint:

En esta etapa del Sprint 1, se realizan los primeros entregables que realizo el equipo Scrum que incluye:

- Primer avance del modelo de datos.
- Interfaz de Login de Usuario.
- Interfaz de Creación de Usuario.
- Interfaz de reasignación de contraseña del usuario.

Modelo de datos:*Figura 1. Modelo de datos*

Interfaces:



Prototipo de inicio de sesión con fondo negro. En la parte superior hay un ícono de perfil de usuario. Debajo, el texto "INICIA SESIÓN CON TU CUENTA". Se muestran dos campos de entrada: "Usuario" con un ícono de persona y "Contraseña" con un ícono de candado. Un botón verde con el texto "INGRESAR" y un símbolo de flecha apunta a la derecha. Debajo del botón hay un enlace azul que dice "Crear Cuenta Usuario".

Figura 2. Prototipo de Inicio de Sesión



Prototipo de "Agregar Nuevo Curso al Sistema". El título está en un color verde. Hay dos campos de entrada: "Nombre del Curso" y "Codigo del Curso". Debajo de los campos hay un botón verde que dice "Registrar Curso".

Figura 3. Prototipo de Registro de Curso



Prototipo de "Datos de mi Cuenta". El título está en un color rojo. Hay cuatro campos de entrada: "Cédula" con el valor "123456789", "Nombres y Apellidos" con el valor "ADMINISTRADOR", "Usuario" con el valor "admin" y "Clave" con el valor "789". Debajo de los campos hay un botón negro que dice "Actualizar Datos".

Figura 4. Prototipo de Cambio de Contraseña

Sprint 2

Teniendo en cuenta la prioridad de los requerimientos del Product Owner, el equipo de trabajo estimo el listado de requerimientos para el segundo sprint, se estimaron la prioridad necesaria y el tiempo estimado para su realización.

Tabla 13.

Pila del sprint 2 - Estimación de días

ID	Historia de Usuario	Prioridad	Estimación (Días)
6	Como Docente necesito acceder al sistema.	Media	2
7	Como Docente, necesito reasignar la contraseña de un Alumno.	Media	2
8	Como Docente, necesito registrar los alumnos que se encuentren a mi cargo.	Media	2
9	Como Docente, necesito registrar los cursos que dictaré en el año escolar.	Alta	3
10	Como Alumno, necesito acceder al sistema.	Media	1

Fuente: Elaboración propia

Para esta segunda iteración, en cuanto a las solicitudes del Product Owner dichos requerimientos están sintetizados en las siguientes historias de usuario.

Tabla 14.

Historia de usuario 6

Historia de Usuario:

Número: 6

Usuario: Docente

Nombre Historia: Registro acceso del sistema

Prioridad en Negocio: Alta

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Docente necesito acceder al sistema.

Validaciones:

- No debe permitir el registro de un docente si ya se encuentra registrado en el sistema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15.

Historia de usuario 7

Historia de Usuario:

Número: 7

Usuario: Docente

Nombre Historia: Reasignar Contraseñas

Prioridad en Negocio: Alta

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Docente, necesito reasignar la contraseña de un Alumno.

Validaciones:

- Validar que el tipo de evento a registrar, no exista en el sistema.

- El sistema debe validar los campos requeridos sean completados al momento de registrar.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16.

Historia de usuario 8

Historia de Usuario:

Número: 8

Usuario: Docente

Nombre Historia: Registro de sede de eventos.

Prioridad en Negocio: Alta

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Docente, necesito registrar los alumnos que se encuentren a mi cargo

Validaciones:

- El sistema debe validar que el alumno que registra, no debe registrarse nuevamente.
- Validar si se registra los campos que son requeridos obligatoriamente.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17.

Historia de usuario 9

Historia de Usuario:

Número: 9

Usuario: Docente

Nombre Historia: Registro de cursos

Prioridad en Negocio: Alta

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Docente, necesito registrar los cursos que dictaré en el año escolar.

Validaciones:

- Validar que el documento del curso que se registra, ya existe en el sistema, a fin de evitar registrar nuevamente al cliente.
- Validar los campos que son requeridos en el sistema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18.

Historia de usuario 10

Historia de Usuario:

Número: 10

Usuario: Alumno

Nombre Historia: Acceso al Sistema desde el perfil de Alumno

Prioridad en Negocio: Alta

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Alumno, necesito acceder al sistema.

Validaciones:

- Validar que el alumno a registrar, no exista ya en el sistema.
- Validar que los campos requeridos sean completados.

Fuente: Elaboración propia

Entregables del Sprint:

En esta etapa del Sprint 2, se realizan los primeros entregables que realizo el equipo Scrum que incluye:

- Segundo avance del modelo de datos.
- Interfaz de registro de docente.
- Interfaz de registro de Alumno.
- Interfaz de registro de Cursos.

Modelo de Datos:

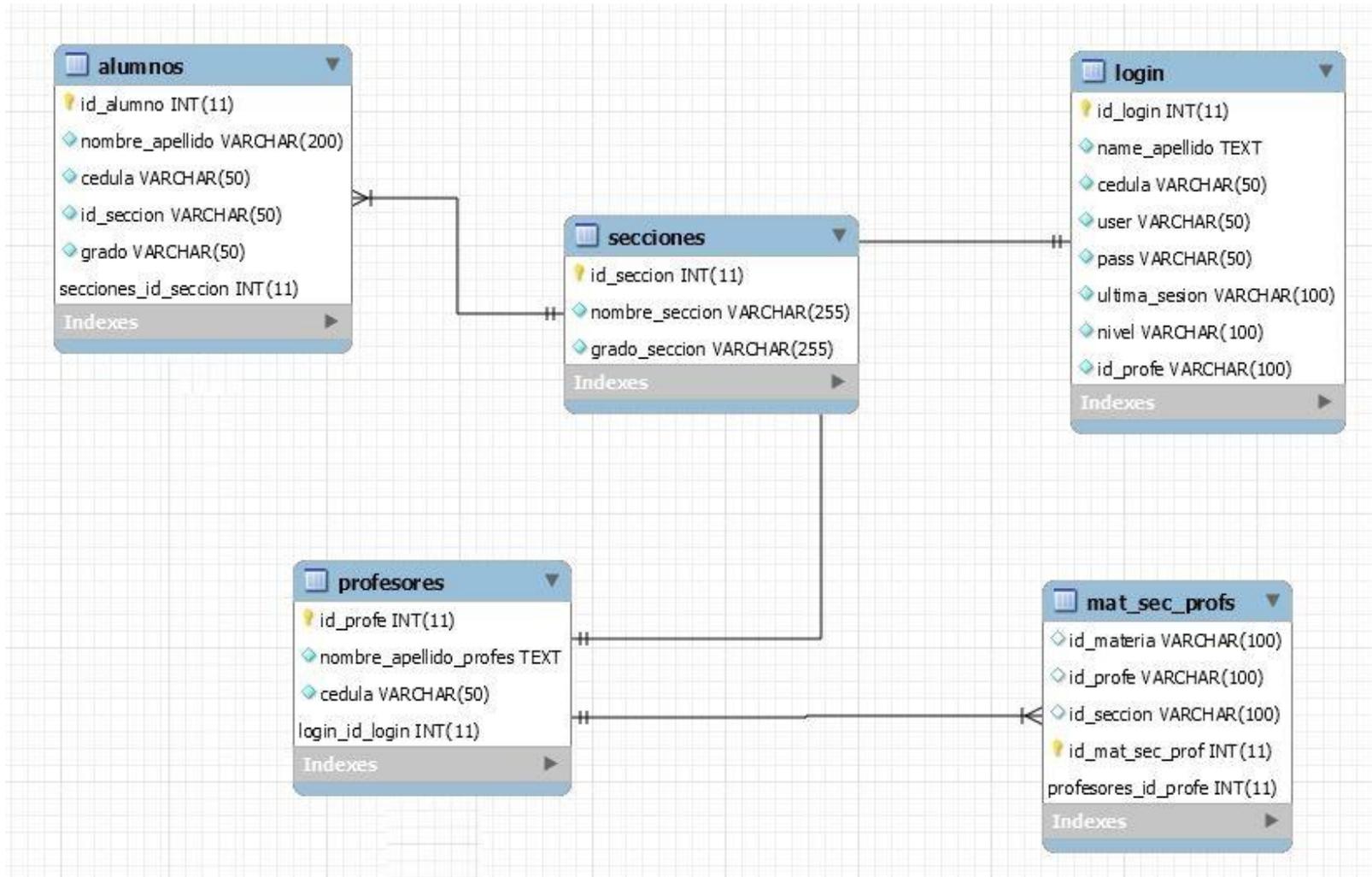


Figura 5. Modelo de Datos

Interfaces:

Agregar Nuevo Profesor al Sistema

Cédula del Profesor

Nombres y Apellidos

Asignar Curso

- CASTELLANO
- INGLES
- MATEMATICAS
- EDUC. FISICA
- ESTADISTICA
- EDUC. PARA LA SALUD
- GEOMETRIA ANALITICA
- RAZONAMIENTO MATEMATICO
- LITERATURA
- INTRODUCCIÓN A LA FILOSOFÍA
- ANATOMIA
- FISICA
- ALGEBRA
- GEOMETRIA
- TUTORIA
- TUTORIA

Asignar Sección

- Seccion A
- Seccion B
- Seccion C
- Seccion D
- Seccion E

Asignar Grado

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Figura 6. Listado de Servicios

Crear Cuenta de Usuario a Profesor

Seleccione el Profesor

Usuario

Clave

Figura 7. Registro de tipo de servicio

CUENTAS DE USUARIOS DE LOS ALUMNOS DEL COLEGIO

Ver registros Buscar:

Código	Nombres y Apellidos	Usuario	Clave	Ultima Sesión	Acción
654	JUAN EZEQUIEL AGUIRRE FIGUEROA	Aguirre	aguirre	13/12/2018 :: 09:09 PM	
4159	LUZ HIDALGO	luz	luz	29/04/2019 :: 12:08 PM	
434343	JOSE LUIS	yyy	xx	02/12/2018 :: 07:10 PM	
808080	JUANITA CASTILLO	jc	jc	09/05/2019 :: 05:17 PM	
24103557	ANY SOMOSA	amaya	aamaya	04/12/2018 :: 01:11 AM	
78910405	DARY ULACIO	du	du	07/05/2019 :: 07:28 PM	

Resultado 1 - 6 de 6 registros

Figura 8. Listado tipo de eventos

LISTA DE TODOS LOS ALUMNOS DEL COLEGIO

Ver registros Buscar:

Código	Nombres y Apellidos	Sección	Grado	Acción
1	ROSA FERNANDEZ	Seccion C	4	
001	ROSA FERNANDEZ	Seccion C	4	
2	SANSA STARK	Seccion C	4	
002	SANSA STARK	Seccion C	4	
4	MIGUEL DOMINGUEZ	Seccion A	2	
41	CERSEI LANNISTER	Seccion E	4	
123	JAIME LANNISTER	Seccion A	1	
654	JUAN EZEQUIEL AGUIRRE FIGUEROA	Seccion B	2	
4159	LUZ HIDALGO JAIMES	Seccion D	5	
6543	AMPARO UGAZ	Seccion B	2	

Resultado 1 - 10 de 32 registros

Figura 9. Registro de tipo de evento

LISTA DE PROFESORES

Ver registros Buscar:

Cédula	Nombres y Apellidos	Sección	Curso	Acción
4740	JUAN AGUIRRE	Sección A	CASTELLANO	
142596	LUZ JAIMES LANDA	Sección B	LITERATURA	
15656219	TEO JAIMES LANDA	Sección D	ANATOMIA	
47404158	HILTON PALOMINO	Sección B	EDUC. FISICA	
60898700	CHERY HOM	Sección E	ESTADISTICA	
60898700	CHERY HOM	Sección E	GEOMETRIA ANALITICA	
72961889	J	Sección D	GEOMETRIA ANALITICA	
80989887	MARIA TERESA	Sección A	CASTELLANO	
80989887	MARIA TERESA	Sección A	ESTADISTICA	
80989887	MARIA TERESA	Sección B	CASTELLANO	

Resultado 1 - 10 de 17 registros

Figura 10. Lista sedes de eventos

LISTA DE CURSOS

Ver registros Buscar:

CURSO	Acción
ALGEBRA	
ANATOMIA	
CASTELLANO	
EDUC. FISICA	
EDUC. PARA LA SALUD	
ESTADISTICA	
FISICA	
GEOMETRIA	
GEOMETRIA ANALITICA	
INGLES	

Resultado 1 - 10 de 16 registros

Figura 11. Formulario registro de sedes de eventos

LISTA DE CUENTAS DE USUARIOS DE PROFESORES

Ver registros Buscar:

Cédula	Nombres y Apellidos	Usuario	Clave	Ultima Sesión	Acción
007	JAMES BOND	0000012	0000012	22/05/2019 :: 09:03 PM	 
008	LUIS SUAREZ	luis	12345	09/05/2019 :: 04:41 PM	 
1209	LUZ JAIMES	ljaimes	ljaimes	08/05/2019 :: 03:57 PM	 
4740	JUAN AGUIRRE	Jaguirre	123	06/05/2019 :: 11:06 PM	 
1234567	MARIA MARTINEZ	mmartinez	123456	03/12/2018 :: 11:39 PM	 
15656219	TEO JAIMES LANDA	123	TJL	10/05/2019 :: 03:52 PM	 
47404158	HILTON PALOMINO	hpalomino	123	04/12/2018 :: 02:26 AM	 
50005433	HUMBERTO PEREZ	hp	hp	20/05/2019 :: 10:38 PM	 
50005433	HUMBERTO PEREZ	hp	hp		 
60898700	CHERY HOM	xx	yy	07/05/2019 :: 09:04 PM	 

Resultado 1 - 10 de 13 registros

Figura 12. Interfaz registro medio de pago

Agregar Datos del Alumno

Código del Alumno	Nombres y Apellidos
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sección del Alumno	Grado del Alumno
<input type="text" value="Elija la Sección"/>	<input type="text" value="Elija el Grado del Alumno"/>
<input type="button" value="Registrar Alumno"/>	

Sprint 3

Teniendo en cuenta la prioridad de los requerimientos del Product Owner, el equipo de trabajo estimo el listado de requerimientos para el tercer sprint, se estimaron la prioridad necesaria y el tiempo estimado para su realización.

Tabla 19.

Pila del sprint 3 - Estimación de días

ID	Historia de Usuario	Prioridad	Estimación (Días)
11	Como docente necesito registrar las notas de los alumnos	Media	2
12	Como docente necesito generar reportes de los alumnos a mi cargo para monitinear su progreso.	Media	2
13	Como Docente, necesito registrar los cursos que dictaré en el año escolar.	Media	2
14	Como Alumno, necesito acceder al sistema.	Media	2
15	Como Administrativo necesito acceso al sistema para llevar control de ingreso y puntualidad de los alumnos a la IE.	Media	1

Fuente: Elaboración propia

Para esta tercera iteración, en cuanto a las solicitudes del Product Owner dichos requerimientos están sintetizados en las siguientes historias de usuario.

Tabla 20.

Historia de usuario 16

Historia de Usuario:

Número: 11

Usuario: Docente

Nombre Historia: Registro de Notas de Alumnos

Prioridad en Negocio: Media

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como docente necesito registrar las notas de los alumnos a mi cargo para monitorear su progreso.

Validaciones:

- El registro de notas debe realizarse por alumno y curso

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21.

Historia de usuario 17

Historia de Usuario:

Número: 12

Usuario: Docente

Nombre Historia: Reporte de Notas de Alumnos

Prioridad en Negocio: Media

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como docente necesito generar reportes de los alumnos a mi cargo para monitorear su progreso.

Validaciones:

- El reporte de notas debe realizarse por alumno y curso
- Al seleccionar un alumno, se debe mostrar una nueva pestaña para poder escoger el curso e ingresar las respectivas notas.
- Debe mostrar una opción que permita guardar las actualizaciones realizadas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22.

Historia de usuario 18

Historia de Usuario:

Número: 13

Usuario: Docente

Nombre Historia: Registro de Cursos

Prioridad en Negocio: Media

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Docente, necesito registrar los cursos que dictaré en el año escolar.

Validaciones:

- Realizar el registro o actualización de un curso a cargo del Docente
- Además de las opciones de registrar Curso se debe poder asociar el aula al cual corresponde el dictado del mismo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23.

Historia de usuario 14

Historia de Usuario:

Número: 14

Usuario: Alumno

Nombre Historia: Generación de reporte de notas

Prioridad en Negocio: Media

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Alumno, necesito acceder al sistema.

Validaciones:

- Se debe validar que el acceso a esta sección sea sólo para el alumno.
- No debe permitir agregar nuevos ítems.
- Los permisos para el alumno deben ser solo de consulta.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24.

Historia de usuario 20

Historia de Usuario:

Número: 15

Usuario: Administrativo

Nombre Historia: Consulta de Notas

Prioridad en Negocio: Alta

Programador responsable: Luz Jaimes Landa

Descripción:

Como Administrativo necesito acceso al sistema para llevar control de las notas de los educandos.

Validaciones:

- El acceso al administrativo solo debe ser de Consulta.
- No se deben permitir actualización ni cambios en esta pantalla.

Fuente: Elaboración propia

Entregables del Sprint:

En esta etapa del Sprint 3, se realizan los entregables que realizó el equipo Scrum que incluye:

- Tercer avance del modelo de datos.
- Interfaz de registro de notas.
- Interfaz de registro de Cursos.
- Interfaz de Consulta de notas.

Modelo de datos:

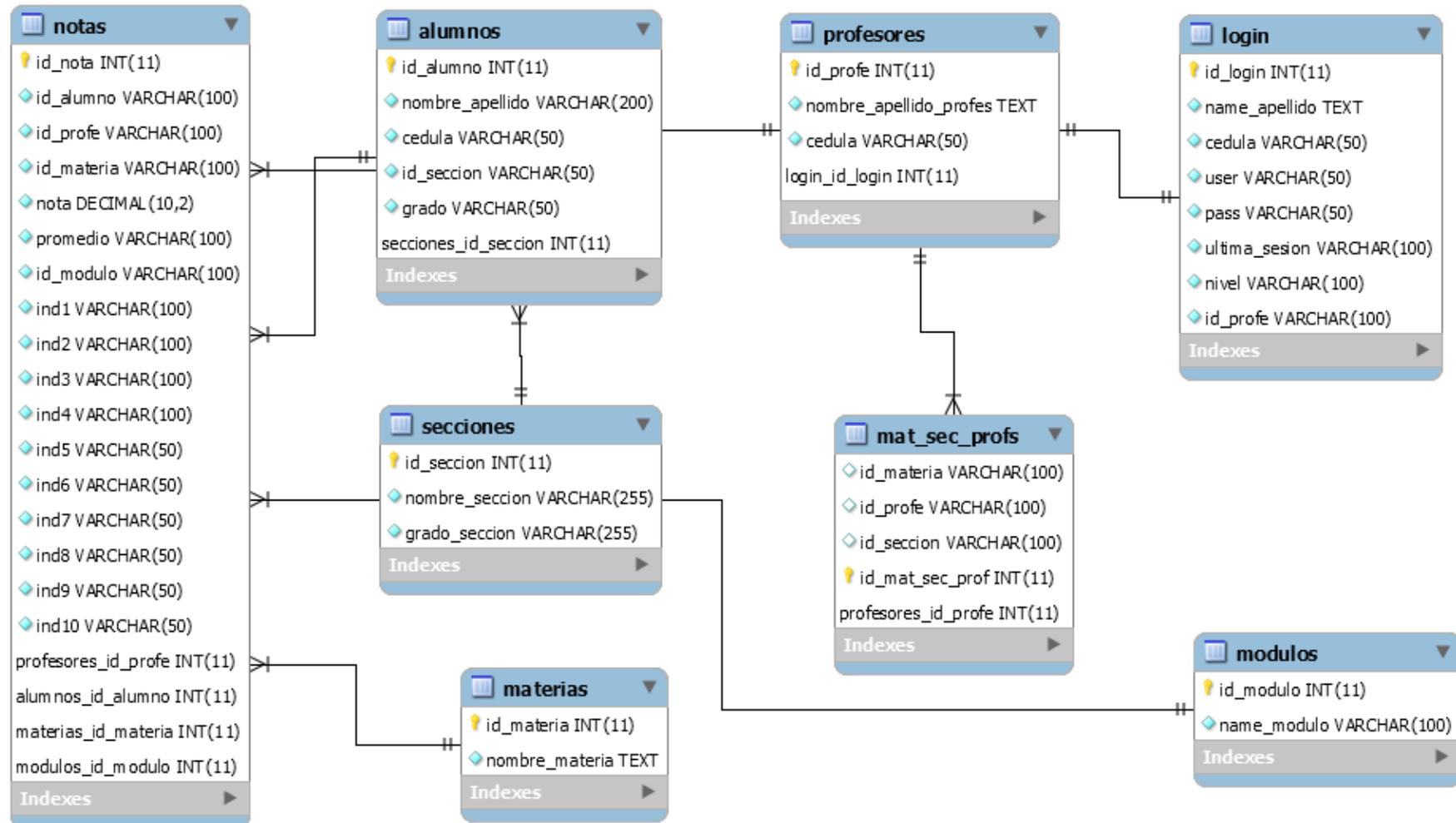


Figura 13. Modelo de Datos

Interfaces:

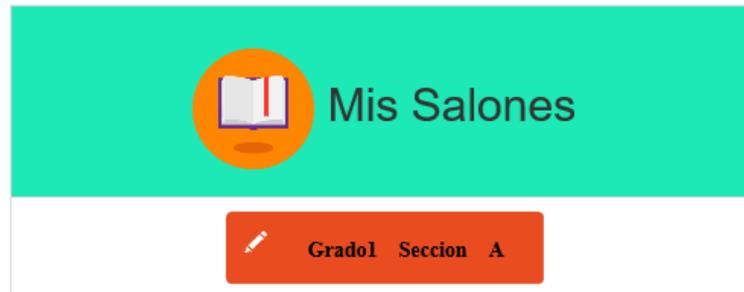


Figura 14. Formulario registro de sedes de eventos



Figura 15. Formulario registro de sedes de eventos

Cédula	Nombres y Apellidos	Acción
71723747	AGURTO CAMPOS, DAYUSKA HAMIDA	
72734757	CACHA ORDUÑA, NEYMAR JULIO	
74756777	CANTURIN PATRICIO, JERAL	
76778797	COLLAZOS GOMEZ, LYONEL YOLME	
80256396	CRISTIAN JAIMES LANDA	
77789780	CRISTOBAL MEDINA, NIXON AARON	
80812838	LASTRA LOARTE, FRANKLIS BENNY	
81823848	MATOS VALDIVIA, ABIMAEEL	
85867888	NEYRE SALAZAR, JIMI JAIRO	
85867898	RAMIREZMEDINA, YOSSELIN ANA MARIA	
70712737	ROMERO VEGA,ANTONY	
72734859	SOLANO CARRILLO, JENNIFER CAMILA	

71723747 | AGURTO CAMPOS, DAYUSKA HAMIDA

Curso: ALGEBRA

[← Volver](#) [Calificar Alumno](#)

Curso	Indicador 1	Indicador 2	Modulo	Promedio
ESTADISTICA	17		MODULO 01	17.00
FISICA		13	MODULO 01	13.00

Figura 16. Formulario registro de sedes de eventos

71723747 | AGURTO CAMPOS, DAYUSKA HAMIDA

Curso: ALGEBRA

[← Volver](#) [Calificar Alumno](#)

Curso: Seleccione el Curso

Modulo: Elija el Modulo

Seleccione el Indicador: Elija el Indicador

Nota del Indicador:

BIMESTRE

BIMESTRE : 2019-1

[Registrar Calificación](#)

Figura 17. Formulario registro de sedes de eventos

4.2. Validez y confiabilidad del instrumento

La prueba previa será el instrumento que tendrá 20 cosas aludidas a los componentes de la variable. Atención al cliente La prueba posterior será el instrumento que tendrá 20 cosas aludidas para evaluar los logros obtenidos con el uso de la empresa.

4.2.1. Validez del instrumento

Validez del cuestionario sobre la variable de estudio han sido sometidas a criterio de un grupo de Jueces Expertos, docentes que laboran en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, quienes en función a sus conocimientos y experiencia en investigación juzgaran la relevancia o congruencia de contenido, la claridad de la redacción y su sesgo e informarán acerca de la aplicabilidad del cuestionario de la presente investigación.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla

Tabla 25

Validez del cuestionario

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad:	5	4	5	5	5	24
Objetividad:	4	4	4	4	4	20
Actualidad:	4	5	5	5	5	24
Organización:	5	5	4	4	4	22
Suficiencia:	5	4	4	4	5	22
Intencionalidad:	4	5	5	5	4	23
Consistencia:	5	5	4	4	5	23
Coherencia:	5	5	5	5	5	25
Metodología:	4	4	4	5	4	21
Pertinencia:	5	5	5	4	5	24
TOTAL: de Opinión	46	46	45	45	46	228

Nota: Elaboración propia.

Total Máximo = (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

Total de Opinión	228	228
Validez = -----	= -----	= ----- = 91% = 0,91
Total Máximo	10x5x5	250

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento presenta una pertinencia aceptable.

4.2.2. Confiabilidad del instrumento

4.2.2.1. Variable independiente

Tabla 26: Índice de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,610	20

Nota: Resultado obtenido con el programa estadístico SPSS

Tabla 27: Contrastación de valor

<i>Rangos</i>	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Se observa en la tabla N° 7 un Índice de Alfa de Cronbach de 0,610; y según los rangos mostrados en tabla N°8 significa que el instrumento es confiable.

4.2.2.2. Variable Dependiente

Tabla 28: Índice de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,654	20

Nota: Resultado obtenido con el programa estadístico SPSS

Se observa en la tabla N° 9 un Índice de Alfa de Cronbach de 0,654; y según los rangos mostrados en tabla N°8 significa que el instrumento es confiable.

4.3. Análisis descriptivo

El nivel alcanzado en forma general en el Pre y Post test se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 25.

Nivel alcanzado en la atención a los usuarios

Grupo	Categoría	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Experimental	Bajo	14	46,7%	0	0,0%
	Medio	16	53,3%	16	53,3%
	Alto	0	0,0%	14	46,7%
	Total	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Prueba aplicado a directivos, docentes y administrativos de la I.E.P San Antonio Abad,

En el pre test el 53,3% de los que rindieron la evaluación de entrada se encuentran en un nivel medio en la atención a los usuarios y un 46,7% se encuentran en nivel bajo. En el post test un 53,3% que rindieron su evaluación de salida se hallan en un nivel medio y un 46,7% se hallan en un nivel alto.

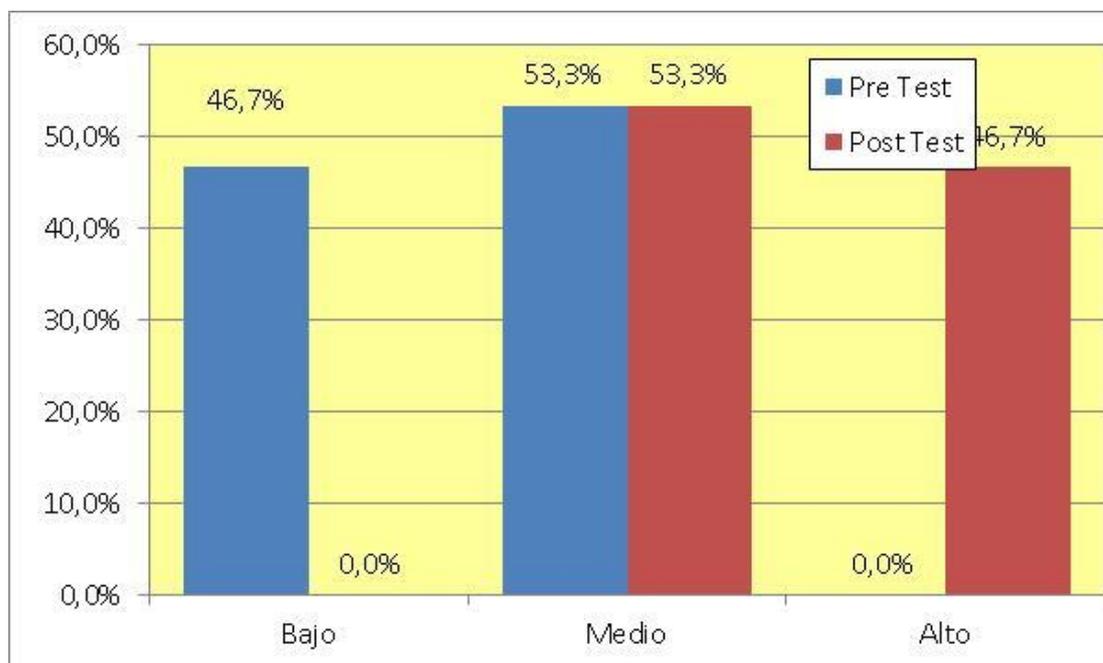


Figura 18: Nivel alcanzado en la atención a los usuarios

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro –Wilk; cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 26.

Prueba de Normalidad (Shapiro - Wilk)

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre test Confianza en el servicio	,862	30	,001
Pre test Participación	,897	30	,007
Pre test Seguridad	,631	30	,000
Pre test Cooperación	,597	30	,000
Pre test de atención a los usuarios	,802	30	,000
Post test Confianza en el servicio	,775	30	,000
Post test Participación	,774	30	,000
Post test Seguridad	,804	30	,000
Post test Cooperación	,758	30	,000
Post test de atención a los usuarios	,882	30	,003

Las pruebas ordinarias muestran que la información en la gran mayoría de los factores y medidas está dispersa por la Ley Normal, ya que la "p" relacionada con las diferencias de Shapiro-Wilk supera el nivel preestablecido de alfa-prefijado ($p > 0,05$).

Para esta situación, dado que todas las mediciones y factores tienen un transporte típico, nos llevará a pasar por exámenes paramétricos, por ejemplo, la prueba T para ejemplos relacionados.

4.4.2. Prueba de la hipótesis general

H0: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión no mejora la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.

H1: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 27.

La atención de los usuarios en la I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018.

Estadístico	Grupo Experimental(30)		T para muestras relacionadas
	Pre test	Post Test	
Media	39,90	58,70	t=-15,363
Desv. típ.	4,98	4,84	gl = 29 p = 0.000

Fuente: Elaboración propia.

- Vimos contrastes en la consideración de los clientes en el I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018 entre las consecuencias de la prueba de aprobación y la prueba de licencia, en ese punto finaliza la utilización del sistema de administración web. La prueba T para ejemplos relacionados muestra una estimación t de - 15,363, gl = 29 grados de oportunidad y p = 0,000, debajo de 0,05, que verifica que los resultados son diversos en la prueba de información y rendimiento, es decir, en la prueba previa. Llegó a una normalidad de 39.90 mientras que en la prueba posterior una normal de 58.70.
- Cerramos insistiendo en que presumiendo que el avance de un Sistema de Administración Web mejora la consideración de los clientes en la Institución Educativa Privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la teoría inválida y tolerando la especulación sustitutiva.

4.4.3. Prueba de la hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión no mejora la confianza en el servicio de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.

H1: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la confianza en el servicio de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.

Tabla 28.

La confianza en el servicio de los usuarios en la I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018

Estadístico	Grupo Experimental(30)		T para muestras relacionadas
	Pre test	Post Test	
Media	10,17	13,00	t=-6,687
Desv. típ.	2,32	2,06	gl = 29 p = 0.000

Fuente: Elaboración propia.

- Vimos contrastes en la confianza en la administración de los clientes en el I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018 entre los efectos posteriores de la prueba de aprobación y la prueba de licencia, en ese punto finaliza la utilización del sistema de administración web. La prueba T para ejemplos relacionados muestra una estimación t de - 6,687, gl = 29 grados de oportunidad y p = 0,000, por debajo de 0,05, que descubre que los resultados son diversos en la prueba de información y rendimiento, es decir, en la prueba previa. Llegó a una normalidad de 10.17 mientras que en la prueba posterior una normal de 13.0.
- Cerramos afirmando ese razonamiento de que el avance de un sistema de gestión web mejora la confianza en la administración de clientes en la institución educativa privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la teoría inválida y tolerando la especulación sustitutiva.

Hipótesis específica 2

H0: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión no mejora la participación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

H1: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la participación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 29.

La participación en la atención de los usuarios en la I.E.P “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

Estadístico	Grupo Experimental(30)		T para muestras relacionadas
	Pre test	Post Test	
Media	10,80	13,60	t=-8,667
Desv. típ.	1,47	1,32	gl = 29 p = 0.000

.Fuente: Elaboración propia.

- Vimos contrastes en la cooperación en la administración de los clientes en el I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018 entre los efectos posteriores de la prueba de aprobación y la prueba de licencia, en ese punto finaliza la utilización del sistema de gestión web. La prueba T para ejemplos relacionados muestra una estimación t de - 8.667, gl = 29 grados de oportunidad y p = 0.000, por debajo de 0.05, que establece que los resultados son diversos en la prueba de información y rendimiento, es decir, en la prueba previa. llegó a una normalidad de 10.80 mientras que en la prueba posterior una normal de 13.60.
- Terminamos afirmando ese razonamiento de que el avance de un Sistema de Gestión Web mejora el interés en la administración de clientes en la Institución Educativa Privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la especulación inválida y tolerando la teoría electiva.

Hipótesis específica 3

H0: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión no mejora la seguridad en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

H1: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la seguridad en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 30.

La seguridad en la atención de los usuarios en la I.E.P “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

Estadístico	Grupo Experimental(30)		T para muestras relacionadas
	Pre test	Post Test	
Media	9,90	16,03	t=-9,568
Desv. típ.	1,95	2,05	gl = 29 p = 0.000

Fuente: Elaboración propia.

- Vimos contrastes en la seguridad en la consideración de los clientes en el I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018 entre las consecuencias de la prueba de aprobación y la prueba de licencia, en ese punto finaliza la utilización del sistema de administración web. La prueba T para ejemplos relacionados muestra una estimación t de - 9,568, gl = 29 grados de oportunidad y p = 0,000, por debajo de 0,05, que verifica que los resultados son distintivos en la prueba de información y rendimiento, es decir, en la prueba previa. llegó a una normalidad de 9.90 mientras que en la prueba posterior una normal de 16.03.
- Terminamos confirmando ese razonamiento de que el avance de un Sistema de Administración Web mejora la seguridad en la consideración de los clientes en la Institución Educativa Privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la teoría inválida y tolerando la especulación sustitutiva.

Hipótesis específica 4

H0: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión no mejora la eficiencia en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

H1: El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la eficiencia en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 31.

La Eficiencia en la atención de los usuarios en la I.E.P “San Antonio Abad”, Huaura 2018.

Estadístico	Grupo Experimental(30)		T para muestras relacionadas
	Pre test	Post Test	
Media	9,03	16,07	t=-21,994
Desv. típ.	1,82	1,14	gl = 29 p = 0.000

Fuente: Elaboración propia.

- Vimos contrastes en la seguridad en la consideración de los clientes en el I.E.P San Antonio Abad, Huaura 2018 entre las consecuencias de la prueba de aprobación y la prueba de licencia, en ese punto finaliza la utilización del sistema de administración web. La prueba T para ejemplos relacionados muestra una estimación t de - 21,994, gl = 29 grados de oportunidad y p = 0,000, debajo de 0,05, que verifica que los resultados son diversos en la prueba de información y rendimiento, es decir, en la prueba previa. Llegó a una normalidad de 9.03 mientras que en la prueba posterior una normal de 16.07.
- Terminamos certificando que el avance de un Sistema de Administración Web mejora la colaboración en la consideración de los clientes en la Institución Educativa Privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la teoría inválida y tolerando la especulación electiva.

Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN

Dado a los descubrimientos, reconocemos la teoría de la Alternativa General que expresa que existe una relación de mejora en la consideración de los clientes y esto refleja una reacción positiva en su conducta que los incorpora a la utilización de nuevos avances de datos.

Se verifica que, con el uso del procedimiento computarizado de la administración académica, era concebible mejorar la naturaleza de la colaboración con la innovación web con estudiantes, tutores, personal autorizado y educadores.

Estos resultados se identifican con lo que él cuida (2017) en su propuesta "Uso de un sistema web para mejorar el proceso de gestión académica en las escuelas de PNP" que exhibió la productividad en el procedimiento de control escolar debido a la ejecución de un proceso mecánico. dispositivo.

La principal especulación explícita muestra que el sistema de gestión web mejora la confianza en la administración de los usuarios del I.E. P. San Antonio Abad Huaura 2018, adquiriendo mejores resultados en la prueba Pre. Se encontraron resultados comparables en curso (2012) quien, en su postulación titulada: "Sistema web de indicadores de gestión del Centro de servicio al cliente REDULA" aclara que la organización de datos e información de una asociación de ayuda es un factor de triunfo en su presentación, mantiene los activos requeridos bajo estructuras ordenadas, fomenta el liderazgo básico y la administración de los activos de la asociación. En este sentido, la incorporación de estrategias e innovaciones bajo un enfoque de ayuda es una necesidad para garantizar la naturaleza de las administraciones, al igual que para crear componentes que fomenten el acceso a los datos y la información producidos en la asociación.

En la prueba hipotética que sigue se indica que el Sistema de gestión web mejoró la seguridad de la organización del cliente, obteniendo mejores resultados en la prueba Pre (ordinaria = 13,60), no en el más mínimo grado como la prueba resultante donde se obtuvo un típico de 10, 80. (2017) establece resultados comparables en su propuesta: "Marco web para la edad de los tickets de ayuda de episodios para la zona de Ceuci Universidad Nacional Federico Villarreal 2017", que incorpora el examen, el arreglo y la utilización de un sitio web El sistema de antigüedad de los boletos se llama re-ticket

para el local Ceuci de la Universidad Nacional Federico Villarreal, donde permitirá a los trabajadores del establecimiento informar sus eventos de PC. Se ejecutó un sistema de generación de tickets web para la metodología de pensamiento con respecto a los equipos y las ocasiones de programación donde los clientes de la asociación tendrán el lugar de trabajo para informar sus escenas. Se utilizó el lenguaje de programación PHP para mejorar la estructura, se utilizó el procedimiento RUP, como la base de datos MySQL, el sistema oficial (DBMS).

La tercera prueba de especulación muestra que el Sistema de gestión web mejoró la seguridad en consideración de los clientes, obteniendo mejores resultados en la prueba de licencia. Bustos (2010) sostiene que "hace una reflexión y confirma que para proteger un marco de PC no es suficiente utilizarlo de manera efectiva. Es esencial que esté libre de decepciones, que no tenga pasajes secundarios y que no tiene ninguna utilidad "indocumentada". La mejor manera de depender de la seguridad de un programa de PC es tener el código fuente disponible para nosotros, ya que en este sentido podemos percibir cómo se ha creado

En la última prueba explícita, el sistema de gestión web afecta la competencia en la consideración de los clientes, lo que indica mejores resultados en la prueba posterior (normal = 16.07) diferente a la prueba previa (normal = 9.03). (Moscoso, 2018) en su propuesta para asentarse en el título de Ingeniero en Sistemas y Computación llamado: "Avance de una aplicación web para el mejoramiento de la organización de estrategias narrativas en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios. "El trabajo tiene la intención de representar el avance de las organizaciones que consumen tiempo para el trabajador, para fabricar la idea del pensamiento con respecto a los individuos en general con estrategias prácticas que utilizan el enfoque RUP" Proceso de nivelación unido "y las mejores prácticas para el sistema, Se utilizan instrumentos de programación gratuitos con el ejecutivo de base de datos MySQL. Los resultados obtenidos durante las pruebas fueron perfectos, cumplieron y dieron su consentimiento a los marcadores de calidad.

5.2. CONCLUSIONES

Después de haber realizado las pruebas de especulación, los fines que se acompañan son:

- **Primero:** el avance de un Sistema de Administración Web mejora la consideración de los clientes en la Institución Educativa Privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la teoría inválida y tolerando la especulación general, debido a la prueba de ejemplos relacionados que muestra un valor $t = -15,363$ y una gran $p = 0.000 < 0.05$.
- **Segundo:** el avance de un sistema de gestión web mejora la confianza en la administración de clientes en la institución educativa privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la especulación no válida y tolerando la teoría general, debido a la prueba T para ejemplos relacionados que muestra un el puntaje normal en la prueba de licencia de 13.00 no se parece en nada al puntaje normal en la prueba de pasadizo de 10,17.
- **Tercero:** El avance de un Sistema de Gestión Web mejora el interés en la administración de los clientes en la Institución Educativa Privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la especulación inválida y tolerando la teoría general, por lo que se obtuvieron mejores resultados en la prueba de licencia. (Promedio = 13.60), en cuanto a la puntuación normal de la prueba de aprobación (Promedio = 10.80).

- **Cuarto:** el avance de un sistema de gestión web mejora la seguridad en la consideración de los clientes en la institución educativa privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la teoría inválida y tolerando la especulación general, ya que la prueba de ejemplos relacionados muestra un valor = - 9,568 y una importancia $p = 0.000 < 0.05$.
- **Quinto:** el avance de un sistema de gestión web mejora la competencia en la consideración de los clientes en la institución educativa privada San Antonio Abad, Huaura 2018, descartando la teoría inválida y tolerando la especulación general, por lo que se obtuvieron mejores resultados en la prueba de licencia (Promedio = 16.07), con respecto al puntaje normal de la prueba de aprobación (Promedio = 9.03).

5.3. RECOMENDACIONES

- **Primera:** La Institución Educativa debe seguir capacitando al personal de sistemas en módulos especializados de proceso de Gestión Web o involucrarlos para que tengan el conocimiento de esta útil metodología y aplicarlo al Sistema web.
- **Segunda:** Se recomienda la implementación del registro de requerimientos, ya que el valor que aportarían sería de gran importancia porque permitirá clasificar y priorizar los casos reportados.
- **Tercero:** Se propone una comprobación constante de la base de datos del sistema web para mejorar las preguntas.
- **Cuarto:** Se recomienda una comprobación constante de la base de datos de la web del marco de la placa para actualizar las preguntas.
- **Quinta:** Los administradores del I.E deberían avanzar en la mejora constante de la etapa para mejorar los módulos del marco, completándolo con diferentes punteros que son significativos para la ocurrencia del tablero.

Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adriaenséns, M., & Otros. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Cuarta Edición.
- Alvarez, R., & Mondragon, E. (2017). *Sistema Web De Generación De Ticket De Atención De Incidencias Para El Área De Ceuci Universidad Nacional Federico Villarreal 2017*. Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Amador, D. (2015). *Diseño e implementación de una aplicación web para una tienda virtual*. Recuperado el 2018 de julio de 15, de *Diseño e implementación de una aplicación web para una tienda virtual*: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5199/tfg735.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aurora, G. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA S.L.
- Avila, H. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Chihuahua, México.
- Ayala, D. (2012). *Sistema Web de Indicadores de Gestión del Centro de Atención al usuario de REDULA*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Berzal, F., & Cortijo, F. (2001). *Desarrollo Profesional de Aplicaciones Web con ASP.NET*. ISBN 84-609-4245-7.
- Blanco, I., & Quesada, V. (2013). *La Gestión Académica, Criterio Clave de la Calidad de la Gestión de las Instituciones de Educación Superior*. Recuperado el 2018 de julio de 20, de *La Gestión Académica, Criterio Clave de la Calidad de la Gestión de las Instituciones de Educación Superior*: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_1/Blanco_y_Quesada.pdf
- Burgos, C. (2015). *Desarrollo de un Sistema Web para la Gestión de pedidos en un restaurante, aplicación a un caso de estudio*. Quito: Escuela Politecnica Nacional de Quito. Recuperado el 2018 de julio de 20, de *Desarrollo de un Sistema Web para la Gestión de pedidos en un restaurante, aplicación a un caso de estudio*.
- Carmen, L. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes coordinación*. México: Maria Carmen Lira Mejia.
- Casas, J., & Chirca, L. (2014). *Mejora de los procesos de gestión de incidencias y cambios aplicando ITIL en la facultad de administración – USMP*. Lima: Universidad Privada San Martin de Porres.
- Castejon, J. (2013). *Arquitectura y diseño de sistemas web modernos*. Recuperado el 2018 de julio de 14, de http://pegaso.ls.fi.upm.es/~sortega/html_css/files/Arquitectura_y_diseno_de_sistemas_web_modernos.pdf

- Catpo, R. (2017). *Sistema Web para la Gestión de Incidencias en la Empresa Sedapal* en el cual se enfoca en la gestión de incidencias que se producen a diario en las diversas áreas usuarias de la empresa SEDAPAL. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Curzel, M. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Desarrolloweb.com. (2015). *Qué es Java*. Recuperado el junio de 28 de 2018, de *Qué es Java*: <https://www.desarrolloweb.com/articulos/497.php>
- Equipo Vertice. (2009). *Técnica avanzadas de diseño web*. España: Publicaciones Vértice S.L.
- Gamarra, L. (2013). *Diseño E Implementación De Una Aplicación Móvil Para La Presentación De Estadísticas Del Módulo De Incidencias De Un Sistema De Gestión De Servicios*,. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gutierrez, J. (Sf). *¿Qué es un framework web?* Recuperado el 2018 de junio de 10, de *¿Qué es un framework web?*: http://www.lsi.us.es/~javierj/investigacion_ficheros/Framework.pdf
- Inciarte, A., Marcano, N., & Reyes, M. (2006). *Gestión académico- administrativa en la educación básica*. *Revista Venezolana de Gerencia*. Recuperado el 2018 de julio de 23, de *Gestión académico- administrativa en la educación básica*. *Revista Venezolana de Gerencia*: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29003405>
- Intor, X. (2013). *Sistema de Información*.
- Johnson, G. (2017). *Sistema Web para el proceso de gestión de incidencias utilizando ITIL V•3.0 en el área de operaciones (VOC) de la Empresa América Móvil Perú S.A.C*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2004). *Sistemas de Información gerencial*. México: Pearson Educación.
- Lujan, S. (2002). *Programación de aplicaciones web: Historia, principios básicos y clientes web*. España: Editorial Universitario.
- Mateu, C., & Otros. (2004). *Desarrollos de aplicaciones web*. Barcelona, España: Editorial Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.
- Montoya, A. (2014). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Relación con los Clientes en una empresa proveedora de Servicios de televisión de pago*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Moscoso, J. (2018). *Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios*. Madre de Dios, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Muro, L. (23 de enero de 2013). *Diseño e implementación de una aplicación móvil para la presentación de estadísticas del módulo de incidencias de un Sistema de Gestión de Servicios*. Recuperado el 2018 de junio de 15, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5471/GAMARRA_LUIS

_DISEÑO APLICACION MOVIL MODULO INCIDENCIAS SISTEMA GESTION SERVICIOS.pdf?sequence=1

- Noguez, J., & Ferrer, M. (2006). *Informática. (5. edición, Ed.)* Mexico: Editorial Santillana S.A.
- Ocon, N. (2016). *Implementación de un sistema Web para mejorar la Gestión de proyectos de servicios generales de la empresa STECSER SRL.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Osiatitit. (2012). *Gestión de Servicios TI. CursoUTIL.*
- Ramirez, J. (2017). *Implementación de un Sistema Web para mejorar el proceso de Gestión Académica en las escuelas de la PNP.* Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Romero, L. (1998). *Guía práctica para la creación de documentos HTML.* España: Servicios de Publicaciones de la Universidad de Cantabria.
- Ruiz, F. (2009). *WEB 2.0. UN NUEVO ENTORNO DE APRENDIZAJE EN LA RED.* Recuperado el 2018 de julio de 20, de *WEB 2.0. UN NUEVO ENTORNO DE APRENDIZAJE EN LA RED:* <https://www.raco.cat/index.php/DIM/article/view/138929/189973>
- Salazar, L., & Zapata, C. (s.f.). *Casos de uso 2.0.* Editorial Ivar Jaconson International S.A.
- Sandoval, L. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia.* Trillas.
- Tacilla, J., & Piminchumo, J. (2016). *Sistema informático Web de Gestión de Incidencias usando el Framework Angularjs y Nodejs para la empresa REDTEAM SOFTWARE LLC.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Tapia, E. (2000). *Sistema de Información Académica Web de la Universidad Católica.* Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Terry, G. (1986). *Principios de la Administración.* Mexico: SN.
- Val Valderrama, S. (2007). *Pasos para crear emprendimientos y postulaciones lógicas de investigación.* Lima: San Marcos EIRL.
- Vega, R. (2012). *Investigación, estructura y ejecución de un Sistema de Gestión de Incidentes en atención al cliente para una organización de comunicación de medios.* Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN ANTONIO ABAD – HUAURA 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cómo desarrollar un Sistema Web de Gestión para mejorar la atención del usuario de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo el desarrollo de un Sistema Web mejora la confianza en el servicio de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?</p> <p>¿Cómo el desarrollo de un Sistema Web mejora la participación en la atención de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?</p> <p>¿Cómo el desarrollo de un Sistema Web mejora la seguridad en la atención de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?</p> <p>¿Cómo el desarrollo de un Sistema Web mejora la cooperación en la atención de los usuarios de la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018?</p>	<p>Objetivo general Desarrollar un Sistema Web de Gestión para mejorar la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.</p> <p>Objetivos específicos Desarrollar un Sistema Web para mejorar la confianza en el servicio de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.</p> <p>Desarrollar un Sistema Web para mejorar la participación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.</p> <p>Desarrollar un Sistema Web para mejorar la seguridad en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.</p> <p>Desarrollar un Sistema Web para mejorar la cooperación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.</p>	<p>Hipótesis general El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.</p> <p>Hipótesis específicas El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la confianza en el servicio de los usuarios en la Institución Educativa Particular San Antonio Abad, Huaura 2018.</p> <p>El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la participación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.</p> <p>El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la seguridad en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.</p> <p>El desarrollo de un Sistema Web de Gestión mejora la cooperación en la atención de los usuarios en la Institución Educativa Particular “San Antonio Abad”, Huaura 2018.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Sistema Web de Gestión				
			DIMENSIONES	INDICADORES	Categorías		
			Eficiencia	▪ Descriptivos	Nominal		
			Adaptabilidad	▪ Descriptivos	Nominal		
			Automatización	▪ Descriptivos	Nominal		
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Atención de los usuarios				
			DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ITEMS	CATEGORÍAS	INTERVALOS
			Confianza en el Servicio	▪ Navegación confiable ▪ Errores de disponibilidad	5	▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto	▪ 5 -9 ▪ 10 -14 ▪ 15 -20
			Participación	▪ Tiempo de respuesta ▪ Calificación del aplicativo	5	▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto	▪ 5 -9 ▪ 10 -14 ▪ 15 -20
			Seguridad	▪ Resultados de búsqueda ▪ Estándares de calidad	5	▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto	▪ 5 -9 ▪ 10 -14 ▪ 15 -20
Cooperación	▪ Aplicativo fácil de usar ▪ Administración de archivos	5	▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto	▪ 5 -9 ▪ 10 -14 ▪ 15 -20			
TOTAL		20					

Anexo 2

Juicio de expertos:

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión**

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN ANTONIO ABAD - HUAURA 2018.

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				✓	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
Organización: Existe una organización lógica.					✓
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				✓	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					✓
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					✓
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				✓	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					✓

Muchas Gracias por su Respuesta.


 Datos y Firma del Jefe Experto
 Dr. Juan Carlos Alvarado P.
 CIP: 26 987

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión**

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN ANTONIO ABAD - HUAYRA 2018.

OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				✓	
Objektividad: Esta expresado en conductas observables.				✓	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
Organización: Existe una organización lógica.					✓
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					✓
Consistencia: Basados en aspectos técnicos científicos de organización.					✓
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					✓
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				✓	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					✓

Muchas Gracias por su Respuesta.


 Datos y Firma del Juez Experto:
 Mg. Víctor Freddy P. Sánchez Jarama
 CIP 27076

Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN ANTONIO ABAD - HUALAURA 2018.

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considera su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				✓	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
Organización: Existe una organización lógica				✓	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					✓
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.				✓	
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					✓
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				✓	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					✓

Muchas Gracias por su Respuesta.


Datos y Firma del Juez Experto:
Dr. José Luis Sáiz Ramírez
C.I.D. 26905

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión**

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN ANTONIO ABAD - HUALAIA 2018.

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				✓	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
Organización: Existe una organización lógica.				✓	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestados.					✓
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.				✓	
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					✓
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					✓
Perinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					✓

Muchas Gracias por su Respuesta.


Ing. Julio César Guerrero León
 CIP. 893281

Datos y Firma del Juez Experto

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión**

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN ANTONIO ABAD - HUALPIRA 2018.

OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aapa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACION				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				✓	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
Organización: Existe una organización lógica.				✓	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				✓	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					✓
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					✓
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				✓	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					✓

Muchas Gracias por su Respuesta.


 Datos y Firma del Juez Experto
 INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS E INGENIERÍA
 PROYECTO INFORMATICO
 2018

Anexo 3

MATRIZ DE DATOS PARA LA PRUEBA DE HIPOTESIS

N	Grupo	Pre test de atención a los usuarios																				Post test de atención a los usuarios																				ST2	V1	ST2	V2								
		Confianza en el servicio					Participación					Seguridad					Eficiencia					Confianza en el servicio					Participación					Seguridad					Eficiencia																
		1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	S2	11	12	13	14	15	S3	16	17	18	19	20	S4	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	S2	11	12	13	14					15	S3	16	17	18	19	20	S4
1	Exp.	2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	3	13	2	1	3	1	3	10	2	3	1	1	3	10	46	Medio	4	4	4	4	3	19	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	69	Alto
2	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	2	2	2	3	11	2	2	1	1	3	9	2	2	1	2	1	8	40	Medio	2	4	4	4	3	17	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	67	Alto
3	Exp.	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	28	Bajo	2	4	1	1	3	11	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	61	Alto
4	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	3	2	3	13	2	2	4	4	4	16	2	4	3	2	4	15	53	Medio	4	4	2	2	3	15	2	4	4	2	3	15	2	2	2	2	4	12	2	4	4	4	3	17	59	Medio
5	Exp.	2	3	3	2	3	13	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	1	9	2	2	1	2	1	8	39	Bajo	2	4	2	2	3	13	2	4	1	2	3	12	2	4	3	4	1	14	2	4	3	4	3	16	55	Medio
6	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	3	1	3	12	2	2	2	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	4	4	1	3	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	61	Alto
7	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	3	11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	2	10	40	Medio	2	3	2	2	3	12	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	62	Alto
8	Exp.	1	1	1	2	3	8	2	3	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	1	8	37	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	1	14	2	4	1	4	3	14	53	Medio
9	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	1	3	2	3	11	2	1	3	1	3	10	2	1	2	1	3	9	42	Medio	2	4	1	1	3	11	2	1	4	2	3	12	2	3	4	3	4	16	2	3	4	3	3	15	54	Medio
10	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	3	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	1	8	41	Medio	2	4	2	2	3	13	2	4	1	2	3	12	2	4	3	4	2	15	2	4	3	4	2	15	55	Medio
11	Exp.	2	3	3	2	3	13	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	1	9	2	2	1	2	1	8	39	Bajo	2	4	2	2	3	13	2	4	1	2	3	12	2	4	3	4	1	14	2	4	3	4	3	16	55	Medio
12	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	3	1	3	12	2	2	2	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	4	4	1	3	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	61	Alto
13	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	3	11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	2	10	40	Medio	2	3	2	2	3	12	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	62	Alto
14	Exp.	1	1	1	2	3	8	2	3	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	1	8	37	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	1	14	2	4	1	4	3	14	53	Medio
15	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	1	3	2	3	11	2	1	3	1	3	10	2	1	2	1	3	9	42	Medio	2	4	1	1	3	11	2	1	4	2	3	12	2	3	4	3	4	16	2	3	4	3	3	15	54	Medio
16	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	3	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	1	8	41	Medio	2	4	2	2	3	13	2	4	1	2	3	12	2	4	3	4	2	15	2	4	3	4	2	15	55	Medio
17	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	2	2	2	3	11	2	2	1	1	3	9	2	2	1	2	1	8	40	Medio	2	4	4	4	3	17	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	67	Alto
18	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	2	2	2	3	11	2	2	1	1	3	9	2	2	1	2	1	8	40	Medio	2	4	4	4	3	17	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	67	Alto
19	Exp.	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	28	Bajo	2	4	1	1	3	11	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	61	Alto
20	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	3	2	3	13	2	2	4	4	4	16	2	4	3	2	4	15	53	Medio	4	4	2	2	3	15	2	4	4	2	3	15	2	2	2	2	4	12	2	4	4	4	3	17	59	Medio
21	Exp.	2	3	3	2	3	13	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	1	9	2	2	1	2	1	8	39	Bajo	2	4	2	2	3	13	2	4	1	2	3	12	2	4	3	4	1	14	2	4	3	4	3	16	55	Medio
22	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	3	1	3	12	2	2	2	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	4	4	1	3	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	61	Alto
23	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	3	11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	2	10	40	Medio	2	3	2	2	3	12	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	62	Alto
24	Exp.	1	1	1	2	3	8	2	3	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	1	8	37	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	1	14	2	4	1	4	3	14	53	Medio
25	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	1	3	2	3	11	2	1	3	1	3	10	2	1	2	1	3	9	42	Medio	2	4	1	1	3	11	2	1	4	2	3	12	2	3	4	3	4	16	2	3	4	3	3	15	54	Medio
26	Exp.	2	3	3	1	3	12	2	3	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	1	8	41	Medio	2	4	2	2	3	13	2	4	1	2	3	12	2	4	3	4	2	15	2	4	3	4	2	15	55	Medio
27	Exp.	2	3	3	2	3	13	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	1	9	2	2	1	2	1	8	39	Bajo	2	4	2	2	3	13	2	4	1	2	3	12	2	4	3	4	1	14	2	4	3	4	3	16	55	Medio
28	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	3	1	3	12	2	2	2	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	4	4	1	3	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	61	Alto
29	Exp.	2	1	1	2	3	9	2	3	1	2	3	11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	2	10	40	Medio	2	3	2	2	3	12	2	4	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	3	17	62	Alto
30	Exp.	1	1	1	2	3	8	2	3	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	1	8	37	Bajo	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	4	3	4	1	14	2	4	1	4	3	14	53	Medio

Anexo 4

BASE DE DATOS PARA LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Variable Independiente

*VARIABLE INDEPENDIENTE.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

14:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	2	3	1	1	3
2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1
3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
4	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	4
5	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1
6	2	1	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2
7	2	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2
8	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1
9	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3
10	2	3	3	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1
11	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1
12	2	1	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2
13	2	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2
14	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1
15	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3
16	2	3	3	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1
17	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1
18	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1
19	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
20	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	4
21	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1
22	2	1	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2
23	2	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

*VARIABLE INDEPENDIENTE.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

14 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
24	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1
25	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3
26	2	3	3	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1
27	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1
28	2	1	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2
29	2	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2
30	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1
31																				

BASE DE DATOS PARA LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Variable Dependiente

*VARIABLE DEPENDIENTE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Edi

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

11:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	ve
1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
2	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
3	2	4	1	1	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
4	4	4	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	3	
5	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	
6	2	3	2	2	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
7	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
8	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	1	2	4	1	4	3	
9	2	4	1	1	3	2	1	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	
10	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	
11	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	
12	2	3	2	2	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
13	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
14	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	1	2	4	1	4	3	
15	2	4	1	1	3	2	1	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	
16	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	
17	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
18	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
19	2	4	1	1	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
20	4	4	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	3	
21	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	
22	2	3	2	2	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
23	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	

Vista de datos Vista de variables

*VARIABLE DEPENDIENTE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

11:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
24	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	1	2	4	1	4	3
25	2	4	1	1	3	2	1	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3
26	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2
27	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3
28	2	3	2	2	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3
29	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3
30	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	1	2	4	1	4	3
31																				



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CODIGO:

INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrará un conjunto de ítems relacionados como se da la atención a los usuarios antes de implementar un Sistema de Gestión Web

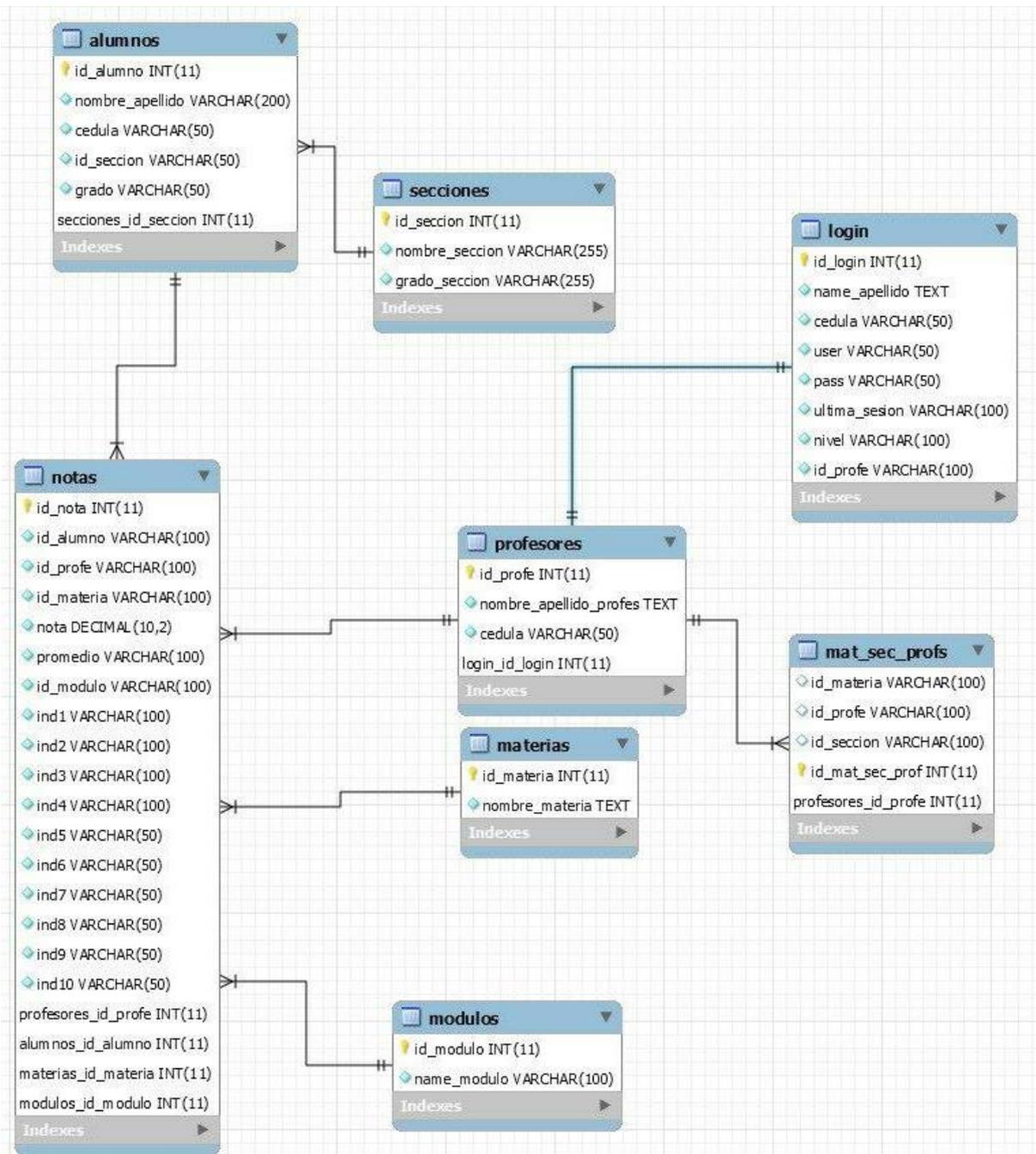
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1

VARIABLE INDEPENDIENTE: ATENCION A LOS USUARIOS

Confianza en el servicio		4	3	2	1
1.	El sistema web de gestión resuelve o prioriza la necesidad pedagógica solicitada por usted.				
2.	La navegación por el Aplicativo Web siempre es confiable.				
3.	El servicio que recibe a través de un Sistema Web le parece adecuado.				
4.	Considera usted que el Servicio brindado a través de la web cumple con las necesidades y expectativas esperadas por usted.				
5.	La atención recibida y el nivel de servicio con el Sistema Web es mejor.				
Participación		4	3	2	1
6.	Estas satisfecho con la interacción y rapidez que tiene usted como usuario y el Sistema de Gestión Web				
7.	El Sistema de Gestión Web minimiza el tiempo para la presentación de documentos a la I.E				
8.	Considera usted que la modalidad sistema que se emplea actualmente en su área le permite obtener la información en el momento que lo necesita.				
9.	El aplicativo web es de uso fácil y dinámico.				
10.	Los módulos del Sistema de Gestión Web se integran con tus deberes profesionales.				
Seguridad		4	3	2	1
11.	El Sistema de gestión Web permite asegurar los datos en un servidor				
12.	La Interface que muestra el sistema Web es amigable con el usuario.				
13.	Resulta sencillo corregir errores o funcionalidades mal definidas del Aplicativo Web				
14.	El Sistema Web genera errores durante su utilización				
15.	En confiable la navegación por el Aplicativo Web				
Eficiencia					
16.	El Sistema de Gestión Web permite realizar con eficiencia un trabajo colaborativo con los compañeros de la I.E				
17.	Te pareció eficiente el tiempo de respuesta de datos durante la ejecución del aplicativo				
18.	El Sistema de Gestión Web permite subir documentos con total celeridad.				
19.	Los resultados de búsqueda en el Aplicativo Web ayudan a tu desempeño profesional.				
20.	El aplicativo Web te permite interactuar con otras aplicaciones que complementan tareas.				

Anexo 6

APLICATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA WEB



Admin

COLEGIO SAN ANTONIO ABAD

- INICIO
- ADMINISTRAR ALUMNOS
- CURSOS
- PROFESORES
- CUENTAS DE PROFESORES

Bienvenido al Sistema



LISTA DE TODOS LOS ALUMNOS DEL COLEGIO

Ver 10 registros

Cédula	Nombres y Apellidos	Sección	Grado
11212343	URIANY VIERA	Seccion D	4
12223543	MANUEL GONZALEZ	Seccion A	1
12232122	DARY PEREZ	Seccion C	3
20004322	URIAN VIERA	Seccion A	1
23213456	LIS VIERA	Seccion B	2
24103557	ANY SOMOSA	Seccion A	1
43548845	ANGEL MORA	Seccion D	4

Buscar:

Resultado 1 - 7 de 7 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Ultimo



COLEGIO SAN ANTONIO ABAD

- INICIO
- ADMINISTRAR ALUMNOS
- CURSOS
- PROFESORES
- CUENTAS DE PROFESORES

Admin

LISTA DE CURSOS

Ver 10 registros

Buscar:

CURSO
COMUNICACIÓN
EDUC. FISICA
EDUC. PARA LA SALUD
ESTADISTICA
GEOMETRIA ANALITICA
INGLES
MATEMATICAS
SEXOLOGIA

Resultado 1 - 8 de 8 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Ultimo



LISTA DE PROFESORES

Ver 10 registros

Buscar:

Cédula	Nombres y Apellidos	Sección	Curso
50005433	HUMBERTO PEREZ	Seccion A	INGLES
50005433	HUMBERTO PEREZ	Seccion A	ESTADISTICA
50005433	HUMBERTO PEREZ	Seccion B	INGLES
50005433	HUMBERTO PEREZ	Seccion B	ESTADISTICA
60898700	CHERY HOM	Seccion E	ESTADISTICA
60898700	CHERY HOM	Seccion E	GEOMETRIA ANALITICA
80989887	MARIA TERESA	Seccion A	CASTELLANO
80989887	MARIA TERESA	Seccion A	ESTADISTICA
80989887	MARIA TERESA	Seccion B	CASTELLANO
80989887	MARIA TERESA	Seccion B	ESTADISTICA

Resultado 1 - 10 de 17 registros

[Primero](#)
[Anterior](#)
[1](#)
[2](#)
[Siguiente](#)
[Ultimo](#)

