

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN COURIER

EXPRESS MAIL SERVICE E.I.R.L

DESIGN OF A MANAGEMENT SYSTEM COURIER

EXPRESS MAIL SERVICE E.I.R.L

*María del Socorro Vergara Feijoó\**

## RESUMEN

**L**a presente investigación es desarrollada bajo la línea de investigación del desarrollo de implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación para la mejora continua de la calidad de las organizaciones del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Sede en Piura. Teniendo como objetivo realizar el diseño de un sistema de gestión courier para mejorar la gestión de envío y/o entrega, así evitar pérdidas de información originados por la falta de seguridad en la Empresa Express Mail Service E.I.R.L, para representar una propuesta de mejora de la seguridad en la organización. El tipo de investigación utilizado fue cuantitativo, de nivel descriptivo, el diseño fue de tipo no experimental y de corte transversal. La población fue delimitada de 10 trabajadores, los cuales se encuentran vinculados directamente a las áreas administrativas. Los resultados obtenidos en la dimensión de Satisfacción del Sistema Actual se observaron el 60% de los trabajadores sostiene que NO está satisfecho con el sistema actual, mientras que el 40% afirma que SI., con respecto a segunda dimensión Necesidad de Propuesta de Mejora de un Sistema de Gestión, se observó que el 70%, SI está de acuerdo con que se implemente un sistema de gestión para mejorar los procesos. Finalmente, la investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar un programa para respaldar la información y evitar pérdidas de datos en la Empresa Express Mail Service E.I.R.L.

**Palabras claves:** : Diseño, Gestión, Información, Procesos.

---

\* Estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Piura.

## ABSTRACT

The present investigation is developed under the line of research of the development of implementation of Information and Communication Technologies for the continuous improvement of the quality of organizations in Peru, of the Professional School of Systems Engineering of the Catholic University. Ángeles de Chimbote Headquarters in Piura. Having as objective to realize a Design of a Management System for the shipments and to avoid losses of information originated by the lack of security in the Company Express Mail Service E.I.R.L, to represent a proposal to improve security in the organization. The type of research used was quantitative, descriptive level, the design was non-experimental and cross-sectional. The population was delimited of 10 workers, who are directly linked to the administrative areas. The results obtained in the Satisfaction dimension of the Current System were observed, 60% of the workers maintain that they are NOT satisfied with the current system, while 40% affirm that Yes, with respect to the second dimension, Necessity of Improvement Proposal. a Management System, it was observed that 70%, IF agrees with the implementation of a management system for the improve processes. Finally, the research is duly justified in the need to carry out a program to support the information and avoid data loss in the Express Mail Service E.I.R.L.

**Keywords:** Design, Management, Information, Processes.

## INTRODUCCIÓN

Cuando nos referimos a sistemas de gestión no hablamos de sistemas TI, sino de lo que se conoce por métodos de Management, un conjunto de prácticas orientadas a gestionar de manera sistemática en las empresas aspectos tales como la calidad, la seguridad de la información, los riesgos, han tenido una gran aprobación en las organizaciones ya que proporcionan la creación de una forma de operar normalizada y consecuente susceptible de ser controlada y comprobada. Hoy en día la Seguridad se ha convertido en una de las principales preocupaciones para las empresas, por lo que los cibernautas originan el robo de información, implica también el uso de las TIC ya que las vulnerabilidades aumentan (1).

Según la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015, un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos (estructura de la organización, roles y responsabilidades, planificación y operación, evaluación, mejora del desempeño) de una organización que están conectados o que interactúan para establecer políticas y objetivos, determinando los procesos necesarios para lograr esos objetivos. Un S.G puede comprender una o varias disciplinas (calidad, medio ambiente, seguridad y salud de los trabajadores, gestión de energía y financiera) (2).

La Empresa Express Mail Service E.I.R.L es una empresa Courier que se dedica al envío de paquetes, en el cuál brinda los servicios de recojo y reparto de correspondencia de puerta a puerta a nivel nacional, brindando un servicio de calidad y eficiencia a todos sus clientes. Actualmente la cantidad de trabajadores es de 10 incluyendo al jefe, entre sus clientes a empresas muy importantes, en el proceso empieza que la empresa manda una solicitud brindando sus servicios o por recomendaciones, donde el cliente le llega a saber su propuesta y la otra empresa que es el jefe le brinda sus servicios y de eso depende si el cliente o no acepta la propuesta, para los recojos envían primero un correo al Gerente o Administrador , así poder ver lo que envían y donde lo envían, en este sistema usan demasiado el Excel para llevar un control de los envíos y recojos que hacen, a la hora del pago lo que ven es el peso volumen del paquete con eso sacan el precio, en el cuál el repartidor lleva los paquetes al destino que dice la factura o guía que envía la otra empresa, y solo retorna la guía del transportista y así poder tener un control a la hora que factura el jefe, el pago es por medio de cuentas bancarias o por cheques, utilizan facturas, guías para los paquetes o sobres que envían, por medio aéreo o terrestre. Se propone en esta empresa automatizar estos procesos, los mismos que permitirán que se realicen de forma ordenada, organizada y confiable ya que los cambios se realizarán en el sistema, facilitando el proceso de envío, así como tener acceso a reportes de recojos que facilitaran las proyecciones de la empresa y también evitará futuros problemas que traen como consecuencia el mal uso y descontrol de esta información que es esencial en la administración de la empresa. De acuerdo a lo expuesto en el planteamiento del problema y lo referente a las características descritas, se formula el siguiente enunciado del problema: ¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión Courier en la empresa Express Mail Service E.I.R.L mejora la gestión de envío y/o entrega a los clientes? La investigación tuvo como objetivo general Diseñar un Sistema de Gestión Courier en la empresa Express Mail Service E.I.R.L, para mejorar la gestión de envío y/o entrega a los clientes.

Con el propósito de cumplir y lograr el objetivo general se hizo necesario determinar los siguientes objetivos específicos. El primer objetivo es Identificar la situación actual con el fin de recopilar información de la empresa. El segundo es Establecer el software a utilizar para el desarrollo del modelo del sistema de gestión courier. El tercer objetivo es Determinar el nivel de satisfacción de los empleados con respecto al sistema que actualmente utilizan. El cuarto es Realizar el diseño del sistema de gestión courier teniendo en cuenta el modelado UML y los requerimientos de los usuarios.

Esta tesis se justifica tecnológicamente ya que, con el diseño de un sistema de gestión, la empresa Express Mail Service E.I.R.L dará un uso adecuado a las tecnologías de información que posee en sus instalaciones, además el sistema de información permitirá una gestión adecuada de la información que se obtiene al llevar a cabo los distintos procesos de la empresa, reduciendo tiempos en las consultas y evitando la pérdida información, obtener un mejor desempeño, alcanzar mejores resultados.

Económicamente se justifica debido a que, lo económico por ser libre no generará mucho gasto en el personal, ya que será dinámico y fácil de usar, el diseño de un sistema de gestión permite que se realice de forma ordenada, organizada y confiable facilitando el proceso de envío, disminuir el tiempo en la ejecución de los procesos, así mismo la empresa podrá cumplir con brindar un buen servicio de calidad y eficiencia a todos sus clientes. Operativamente se justifica porque permite tener el control y seguimiento de la información que se genera en la ejecución de los servicios y la documentación

personal de cada trabajador, logrando así tener la información estructurada y centralizada; y, por ende, tomar las mejores decisiones, tanto en el área misma como a nivel gerencial.

La presente investigación es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. El resultado de la presente investigación brindará el diseño de un sistema de Gestión Courier utilizando software libre para el diagramado de los distintos procesos de la empresa, con la finalidad de mejorar el control de los procesos de la empresa. Luego de haber aplicado la técnica e instrumento correspondiente y habiendo obtenido los resultados frente a las dos dimensiones que se han definido para esta investigación.

Los resultados obtenidos de la dimensión 01: Nivel de satisfacción con el método actual. En la Tabla N° 16, se observa que el 60% de los trabajadores sostiene que NO está satisfecho con el sistema actual. Así mismo, de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión 02: Nivel de conocimiento con respecto al sistema. En la Tabla N° 17, se observa que el 70% de los trabajadores sostiene que SI es necesario una propuesta de mejora con respecto al sistema de gestión courier.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Diseño de un Sistema de Gestión Courier en la empresa Express Mail Service E.I.R.L de la Ciudad De Piura; 2017, se puede deducir que:

- Se consigue analizar la situación actual mediante la recopilación de información, se logró a través de la aplicación del instrumento (cuestionario).
- Se determinó usar el modelado de software para la creación de Diagramas que explican el funcionamiento del software. Para eso se estableció utilizar los diagramas UML.
- Se logró determinar el nivel de satisfacción, en lo que respecta a la Dimensión N°01: Nivel de Satisfacción del Sistema actual, se puede observar que el 60% de los trabajadores encuestados en la Empresa Express Mail Service E.I.R.L; expresaron que NO están satisfechos con el sistema actual, se puede concluir que actualmente los procesos de la empresa no está siendo gestionada de manera óptima, lo cual influye en la calidad del servicio que se le brinda a los clientes y en el tiempo que se demora el personal en buscar algún envío y/o entrega.
- Se logró desarrollar el modelado del sistema, con el programa informático StarUML, teniendo como referencia las características del UML y los requerimientos del sistema.

## MATERIAL Y MÉTODOS

En la investigación la muestra abarcará toda la población delimitada, por lo que se denominará una población muestral, con el fin de conseguir resultados mucho más precisos con respecto a las características especificadas en el planteamiento del problema. Actualmente la población estará delimitada por 10 trabajadores, los cuales tienen conocimiento y hacen uso de la información de la empresa Express Mail Service E.I.R.L.

En el presente trabajo de investigación, para llevar a cabo el análisis del Sistema de Información se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos específicos fueron dos cuestionarios: la primera dimensión fue para determinar el nivel de satisfacción con respecto al sistema actual (con 6 ítems) y la segunda dimensión para prescribir la necesidad de una propuesta de mejora (con 6 ítems). Para cada uno de los ítems de los dos cuestionarios se consideraron dos alternativas SI y NO con el fin de realizar un mejor análisis de los resultados.

Por las características la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. Asimismo, el tipo de investigación es Descriptiva no experimental y de corte transversal. Según Francisco Balbastre Benavent (3), el modelo “racionalista” o cuantitativo, la ciencia surge como una necesidad del ser humano por aprender sobre los fenómenos que ocurren a su alrededor y sus relaciones de causa y efecto, con el fin de poder interferir en ellos o utilizar este conocimiento a su favor. Según Dionisio del Rio Sadornil (4), diseños no experimentales podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Según Manuel Jiménez Sánchez (5), diseño transversal es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudio.

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada “Diseño de un Sistema de Gestión Courier en la Empresa Express Mail Service E.I.R.L” se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la Investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Con tal fin hemos utilizado medidas de tendencia central como representativas del conjunto de la distribución y las de variabilidad con el fin de conocer cómo se agrupan los datos.

## RESULTADOS

### Primera Extensión 01: Nivel de satisfacción con respecto al Sistema Actual.

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Está Usted satisfecho con el sistema actual con el que cuenta la empresa?

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que con el sistema actual se le brinda un Servicio de Calidad a los Clientes?

Alternativa	n	%
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que la información de la empresa se encuentra segura con el sistema de gestión actual?

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que es eficiente el método de registro de información que se utiliza actualmente?

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Ha ocurrido alguna vez pérdida de información con el sistema actual?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que la actual gestión influye en el tiempo de entrega de los servicios a los clientes?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

### **Segunda Extensión 02: Nivel de Seguridad de Propuesta de Mejora.**

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que con el diseño de un Sistema de Gestión mejore la atención al cliente?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que con el uso de un Sistema se disminuya el tiempo de búsqueda y registro de información?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que con el diseño de un sistema de gestión mejorará el control de los procesos de la empresa?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que con el diseño de un sistema de gestión brindará mayor rapidez en los procesos de negocios?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que con el nuevo sistema que se va a diseñar brindará seguridad en el control de información?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la pregunta ¿Cree Usted que con el nuevo sistema de gestión a diseñar se tendrá un mejor manejo de información?

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

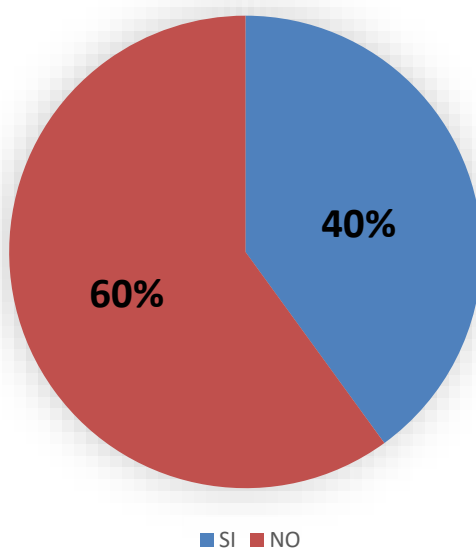


### Resumen de la Extensión N°01: Nivel de Satisfacción del Sistema actual

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la Dimensión N°01.

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

En la Tabla N°01, se observa que el 60% de los trabajadores sostiene que NO está satisfecho con el sistema actual, mientras que el 40% afirma que SI.

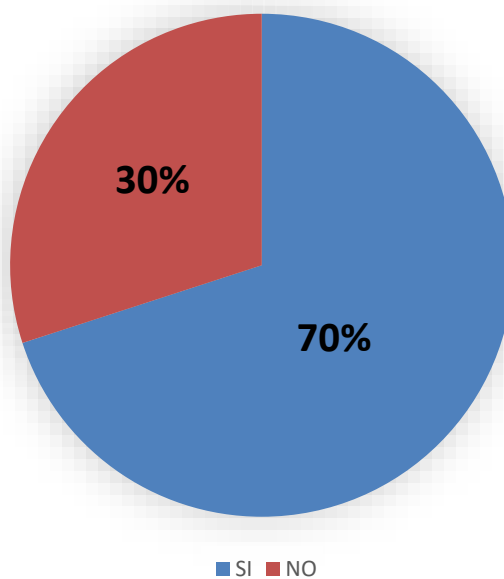


**Resumen de la Extensión N°02: Nivel de Necesidad de Propuesta de Mejora**

- Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “Express Mail Service E.I.R.L”, respecto a la Dimensión N°02.

Alternativa	n	%
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

En la Tabla N°02, se observa que el 30% de los trabajadores sostiene que NO está de acuerdo con el sistema que se va a diseñar, mientras que el 70% afirma que SI.



## DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Diseño de un Sistema de Gestión Courier en la empresa Express Mail Service E.I.R.L de la Ciudad De Piura; 2017, se puede deducir que:

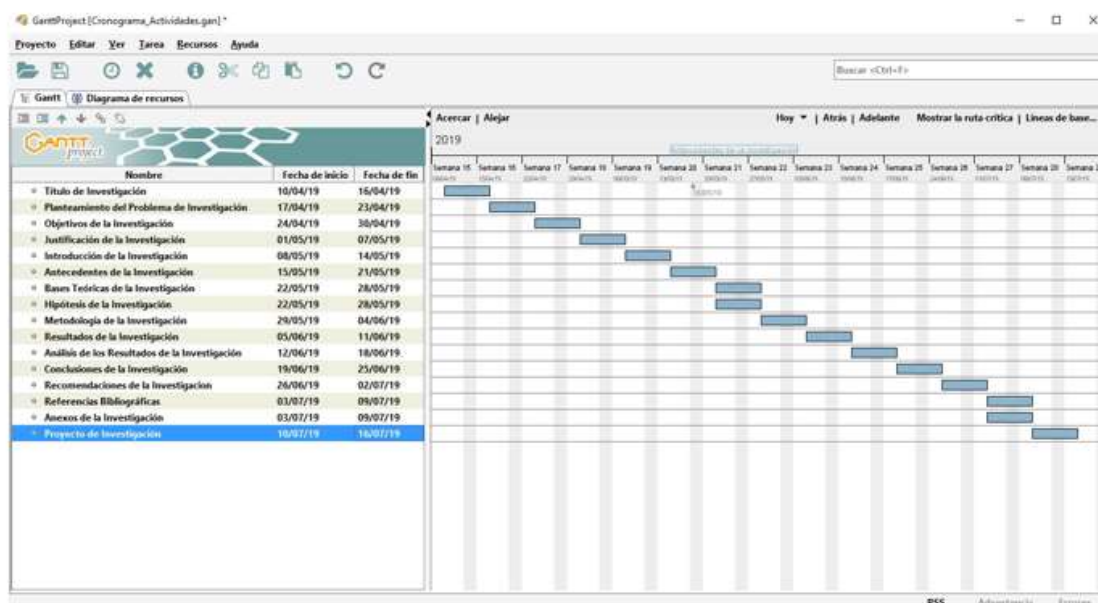
- Se consigue analizar la situación actual mediante la recopilación de información, se logró a través de la aplicación del instrumento (cuestionario).
- Se determinó usar el modelado de software para la creación de Diagramas que explican el funcionamiento del software. Para eso se estableció utilizar los diagramas UML.
- Se logró determinar el nivel de satisfacción, en lo que respecta a la Dimensión N°01: Nivel de Satisfacción del Sistema actual, se puede observar que el 60% de los trabajadores encuestados en la Empresa Express Mail Service E.I.R.L; expresaron que NO están satisfechos con el sistema actual, se puede concluir que actualmente los procesos de la empresa no está siendo gestionada de manera óptima, lo cual influye en la calidad del servicio que se le brinda a los clientes y en el tiempo que se demora el personal en buscar algún envío y/o entrega.
- Se logró desarrollar el modelado del sistema, con el programa informático StarUML, teniendo como referencia las características del UML y los requerimientos del sistema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Javier Guallar (dir.) EOM()IO(). Anuario ThinkEPI 2014: Análisis de tendencias en información y documentación UOC E, editor.; 01 Septiembre 2014.
2. Fernández LG. Determinación y comunicación del Sistema de Gestión Ambiental. UF1944 Formación T, editor. España; 06 Junio 2017.
3. Benavent FB. Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. Tesis. Costa Rica: Universidad de Costa Rica; 07/10/2013.
4. Dionisio Drs. Diccionario-Glosario De Metodología De La Investigación Social. Digital Ed. Uned E, Editor. Madrid; 01 Octubre 2013.
5. Jiménez-Sánchez M. Protesta y cambio electoral en España (2003-2013) CIS , editor. Madrid; 28 noviembre 2018.
6. Marlene Grs. Análisis, Diseño e Implementación del sistema de administración y control para empresas de Courier del País. Tesis. Ecuador: Universidad Central Del Ecuador, Quito ; 2015.
7. Rojas JEM. Modelo de gestión de seguridad de la información para el e-gobierno. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2016.

## ANEXOS

### Anexo N° 01: Cronograma de Actividades



### Anexo N° 02: Presupuesto y Financiamiento

Rubro	Unid.	Cantidad	Costo Unitario	Costo Parcial	Costo Total
<b>Asignaciones</b>					24.00
Movilidad X 1 Persona	Día	8	3.0	24.00	
<b>Alimentación Personal</b>					27.00
Refrigerio	Día	9	3.0	27.00	
<b>Materiales Varios</b>					136.50
Fotocopias	Unidad	15	1.0	15.00	
Impresiones	Unidad	20	1.00	20.00	
Bolgrafos	Unidad	7	1.00	7.00	
Folder Manila	Unidad	6	1.00	6.00	
Resaltador	Unidad	2	2.00	4.00	
Papel Canso	Pliego	2	2.5	4.50	
Lapiz	Unidad	5	1.0	5.00	
Clips	Caja	2	2.0	4.00	
Grampas	Caja	3	5.0	15.00	
Borrador Estilógrafo	Unidad	4	3.5	14.00	
Papel A4	Medio Millar	1	10.0	10.00	
Memoria Usb 16gb	Unidad	1	32.0	32.00	
<b>Personal</b>					20.00
Honorarios De Asesoria	Horas	4	5.0	20.00	
<b>Total, De Inverston</b>					<b>212.50</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Anexo N° 03: Cuestionario**

TITULO: Diseño de un Sistema de Gestión Courier en la Empresa Express Mail Service E.I.R.L.]

PRESENTACIÓN: El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa ("X") en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa, de acuerdo al siguiente ejemplo:

**Primera dimensión: Nivel de Satisfacción del sistema actual**

Nº	Preguntas	SI	NO
1	¿Está Usted satisfecho con el sistema actual con el que cuenta la empresa?		
2	¿Cree Usted que con el sistema actual se le brinda un Servicio de Calidad a los Clientes?		
3	¿Cree Usted que la información de la empresa se encuentra segura con el sistema de gestión actual?		
4	¿Cree Usted que es eficiente el método de registro de información que se utiliza actualmente?		
5	¿Ha ocurrido alguna vez pérdida de información con el sistema actual?		
6	¿Cree Usted que la actual gestión influye en el tiempo de entrega de los servicios a los clientes?		

Fuente: Elaboración Propia.

**Segunda dimensión: Nivel de Necesidad de Propuesta de Mejora**

Nº	Preguntas	SI	NO
1	¿Cree Usted que con el diseño de un Sistema de Gestión mejore la atención al cliente?		
2	¿Cree Usted que con el uso de un Sistema se disminuya el tiempo de búsqueda y registro de información?		
3	¿Cree Usted que el diseño de un sistema de gestión mejorará el control de los procesos de la empresa?		
4	¿Cree Usted que el diseño de un sistema de gestión brindará mayor rapidez en los procesos de negocios?		
5	¿Cree Usted que con el nuevo sistema que se va a diseñar brindará seguridad en el control de información?		
6	¿Cree Usted que con el nuevo sistema de gestión a diseñar se tendrá un mejor manejo de información?		

Fuente: Elaboración Propia

**Ficha de Validación**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Nombres y apellidos del validador : Carlos Auenevalú Ramírez  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente - Uladech Piura  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario  
 1.4 Autor del instrumento : Vergara Feijóo María del Socorro

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CONTEO TOTAL</b> (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>

Coefficiente de validez :

$$\frac{A + B + C}{30} = \boxed{\phantom{00}}$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	• Validez nula
0,50 - 0,59	• Validez muy baja
0,60 - 0,69	• Validez baja
0,70 - 0,79	• Validez aceptable
0,80 - 0,89	• Validez buena
0,90 - 1,00	• Validez muy buena

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Piura, Mayo del 2019

  
 CARLOS EMANUEL QUERE  
 INGENIERO DE SISTEMAS  
 Reg. CIP N° 167041



Scanned with  
CamScanner



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Manio Ugama Reyes
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Coordinador Académico - ULADECH
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento : Verónica Tejedor, María del Socorro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los items del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

- 1. Deficiente (Si menos del 30% de los items cumplen con el indicador).
- 2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los items cumplen con el indicador).
- 3. Buena (Si más del 70% de los items cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento	Indicadores	1	2	3	Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Los items miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los items responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los items son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los items son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los items se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los items se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los items están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los items están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los items están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CONTEO TOTAL</b>					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez :  $\frac{A + B + C}{30} =$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Piura, Mayo del 2019

  
 Ing. J. E. ...  
 ...

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	• Validez nula
0,50 - 0,59	• Validez muy baja
0,60 - 0,69	• Validez baja
0,70 - 0,79	• Validez aceptable
0,80 - 0,89	• Validez buena
0,90 - 1,00	• Validez muy buena



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombres y apellidos del validador : Eduardo Raúl Pérez Zamora  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente Ula-dech - Piura  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario  
 1.4 Autor del instrumento : María del Socorro Vergara Feijó

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

- Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
- Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
- Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1	2	3	Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CONTEO TOTAL</b> (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>

Coefficiente de validez :

$$\frac{A + B + C}{30} = \boxed{\phantom{00}}$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Piura, Mayo del 2019

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	• Validez nula
0,50 - 0,59	• Validez muy baja
0,60 - 0,69	• Validez baja
0,70 - 0,79	• Validez aceptable
0,80 - 0,89	• Validez buena
0,90 - 1,00	• Validez muy buena

*Eduardo*  
 EDUARDO RAÚL PÉREZ ZAMORA  
 INGENIERO EN COMPUTACIÓN  
 E INFORMÁTICA  
 Reg. CIB. N° 212394