TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES

"OPTIMIZACIÓN DE LA ENTREGA DE DOCUMENTOS A CLIENTES MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN VÍA WHATSAPP A CLIENTES DE LA EMPRESA TEXCOPE S.A.C. AÑO 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Presentado por:

Luiggi Andreu Ivan Araujo Suarez (0009-0006-8136-6005)

Asesor:

Martin Isidro Velasquez Medina (0000-0003-0742-911X)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 11 de marzo del 2026

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**César Augusto Gutiérrez Quispe**
Miembro 1	**José Luis Espinoza Melgarejo**
Miembro 2	**José Alfredo Díaz León**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"Optimización de la Entrega de Documentos a Clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024"

Presentado por el bachiller:
Luiggi Andreu Iván Araujo Suárez

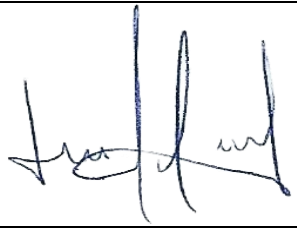
Para optar al título profesional de
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Asesorado por:
Martín Isidro Velasquez Medina

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del estudiante de la Carrera de **Ingeniería de Sistemas Empresariales** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**Luiggi Andreu Iván Araujo Suárez**		
Nota (en letras):	**Trece**		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

	
César Augusto Gutiérrez Quispe	Martín Isidro Velásquez Medina
Presidente del Jurado	*Asesor*
	
José Luis Espinoza Melgarejo	José Alfredo Díaz León
Miembro 1	*Miembro 2*

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 10 de abril del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Luiggi Andreu Ivan Araujo Suárez egresado de la carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Dr. Velasquez Medina Martin, declaramos que este informe final de tesis de investigación titulado: Optimización de la Entrega de Documentos a Clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024 sustentado para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas Empresariales es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 70000960



Firma del asesor de tesis
DNI: 42940129

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Optimización de la entrega de documentos a clientes mediante un sistema de gestión de información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024

Autores. Luiggi Andreu Ivan Araujo Suarez

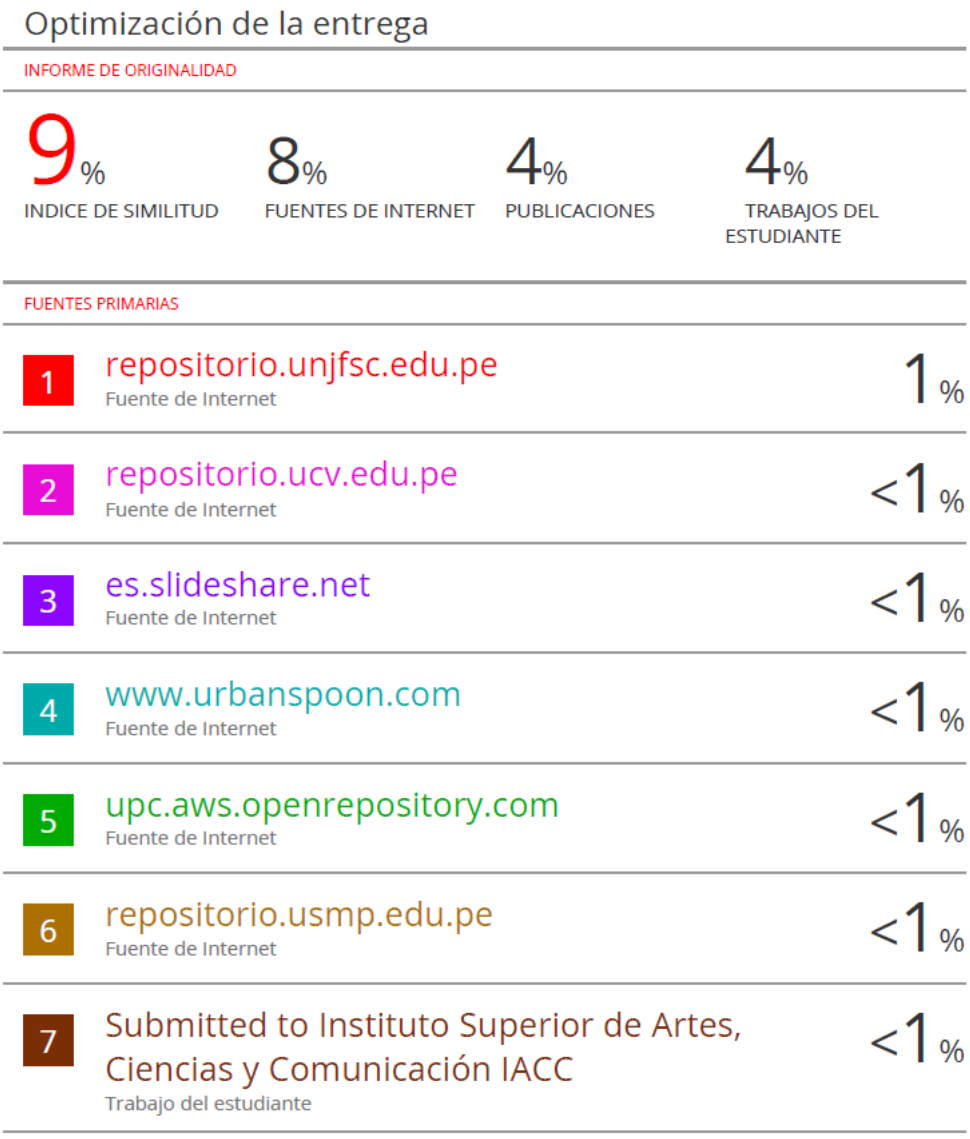
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2931317190)

Código de registro. PRE-12-2025-00018

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras; excluir citas.



Optimización de la entrega

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	4%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
4	www.urbanspoon.com Fuente de Internet	<1%
5	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, cuyo amor, apoyo y enseñanzas han sido pilares fundamentales en mi formación personal y profesional. A mi esposa y a mi hijo, quienes con su cariño y respaldo incondicional me inspiran y motivan a seguir adelante en cada etapa de mi vida.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a la empresa Texcope S.A.C. por brindarme la oportunidad de realizar la investigación en sus instalaciones, así como por el apoyo y confianza depositados en mí durante el desarrollo de este proyecto.

De manera especial, agradezco a mi asesor Martín Velázquez, por su constante guía, dedicación y acompañamiento en todo el proceso, lo cual fue fundamental para la culminación satisfactoria de este trabajo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice general

Dedicatoria 1

Agradecimiento 3

Índice general 4

Índice de tablas 7

Índice de anexos 8

Resumen 9

Abstract 10

Introducción 11

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.1. Descripción de la realidad problemática 13

1.2. Formulación del problema 15

1.2.1. Problema general 15

1.2.2. Problemas específicos 15

1.3. Justificación de la investigación 16

1.4. Limitaciones de la investigación 17

1.5. Viabilidad de la investigación 19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 20

2.1. Antecedentes de la investigación 20

2.2. Bases teóricas 27

2.3. Objetivos de la investigación 32

2.3.1. Objetivo general 32

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

2.3.2. Objetivos específicos 32

2.4. Formulación de hipótesis 33

2.4.1. Hipótesis general 33

2.4.2. Hipótesis específicas 33

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 34

3.1. Diseño de la investigación 34

3.2. Tipo34

3.3. Enfoque 34

3.4. Población 35

3.5. Muestra 35

3.6. Operacionalización de variables 38

3.7. Técnicas para la recolección de datos 40

3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos 44

3.9. Aspectos éticos 46

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 48

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 59

5.1. Discusión 59

5.2. Conclusión 63

5.3. Recomendación 65

Referencias bibliográficas 67

Anexos 73

Anexo 1: Matriz de consistencia 73

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 2: Matriz de operacionalización 75

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación y validez 77

Anexo 4: Evidencias de ejecución de la Investigación 82

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación 85

Anexo 6: Informe de aprobación de Tesis del Asesor 86

Anexo 7: Evidencia de informe de contenido y juez de experto 87

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Eficiencia en la entrega-pre 48

Tabla 2 Nivel de Satisfacción del cliente – pre 49

Tabla 3 Nivel de Uso de tecnología – pre..... 49

Tabla 4 Nivel de Optimización de la entrega de documentos pre 50

Tabla 5. Nivel de Eficiencia en la entrega-post..... 51

Tabla 6. Nivel de Satisfacción del cliente - post 52

Tabla 7. Nivel de Uso de tecnología - post..... 53

Tabla 8. Nivel de Optimización de la entrega de documentos-post 54

Tabla 9 Prueba de normalidad 55

Tabla 10 Prueba de rangos..... 56

Tabla 11 Prueba de Wilcoxon..... 57

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia 73

Anexo 2: Matriz de operacionalización 75

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación y validez..... 77

Anexo 4: Evidencias de ejecución de la Investigación 82

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación..... 85

Anexo 6: Informe de aprobación de Tesis del Asesor 86

Anexo 7: Evidencia de informe de contenido y juez de experto..... 87

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo implementar un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp para optimizar la entrega de documentos a los clientes de la empresa Texcope S.A.C. Se utilizó un diseño pre-experimental de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, permitiendo comparar los resultados antes y después de la implementación del sistema. La población estuvo conformada por 670 clientes activos, y se trabajó con una muestra de 244.

El diagnóstico inicial evidenció deficiencias importantes: eficiencia (88% en nivel bajo), satisfacción del cliente (75% bajo), optimización (78% bajo) y uso de tecnología (30% bajo y 70% medio). No se registraron indicadores en nivel alto. Tras la implementación del sistema vía WhatsApp, se obtuvieron mejoras significativas en todos los indicadores, destacando la rapidez en la entrega, mejor organización documental y mayor satisfacción del cliente.

El sistema permitió automatizar el proceso, centralizar la información y fortalecer la comunicación con los usuarios, logrando una transformación digital efectiva y accesible. Las conclusiones confirman la pertinencia y funcionalidad del sistema para optimizar el servicio. Se recomienda institucionalizar su uso, capacitar al personal y establecer protocolos de mejora continua.

Este estudio no solo representa una solución práctica para Texcope S.A.C., sino que también ofrece un modelo replicable para otras organizaciones con procesos documentales similares.

Palabras claves: Transformación digital, Automatización; Satisfacción del cliente

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Abstract

This research aimed to implement an Information Management System via WhatsApp to optimize document delivery to clients of Texcope S.A.C. An applied pre-experimental design with a quantitative approach was used, allowing for comparison of results before and after the system's implementation. The population consisted of 670 active clients, and a sample of 244 was used.

The initial assessment revealed significant deficiencies: efficiency (88% low), customer satisfaction (75% low), optimization (78% low), and use of technology (30% low and 70% medium). No high-level indicators were recorded. After implementing the WhatsApp system, significant improvements were achieved in all indicators, highlighting faster delivery, better document organization, and greater customer satisfaction.

The system enabled the automation of the process, centralization of information, and strengthening of communication with users, achieving an effective and accessible digital transformation. The findings confirm the system's relevance and functionality for optimizing service. It is recommended that its use be institutionalized, staff training provided, and continuous improvement protocols established.

This study not only represents a practical solution for Texcope S.A.C., but also offers a replicable model for other organizations with similar document processes.

Keywords: Digital Transformation, Automation; Customer Satisfaction

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Introducción

Gestionar la entrega de documentos, para las empresas, viene a ser una necesidad pues su optimización aún necesita ser mejorada debido a la cantidad de información que se maneja en cada una de las empresas de manera independiente.

El cúmulo de información documentada digitalmente va creciendo a medida en el que va incrementando el nivel de clientes dentro de una empresa, pues los registros se hacen diariamente, solicitudes, entro otro tipo de documentos, acaparando mucho el almacenaje y distribución de los mismos al ser estos solicitados con tiempo oportuno.

Ante ello, es que aparecen las tecnologías de la información, los cuales han sido de mucha ayuda en su aplicación en diferentes áreas empresariales, no siendo este caso la excepción, por tal motivo, se da presencia del sistema de información, el cual permite optimizar la administración y control propia de la información digital, siendo en este caso orientado a la entrega de documentos, sin embargo el estudio busca mejorar la eficiencia en la entrega de documentos mediante un sistema basado en WhatsApp, facilitando la comunicación y reduciendo los tiempos de respuesta para los clientes de Texcope S.A.C. En la Introducción, se presenta la importancia de este sistema para optimizar la entrega de documentos. La Justificación del estudio se enfoca en su aporte teórico a la gestión documental digital, su valor metodológico al evaluar el impacto del sistema, y su aplicación práctica para reducir tiempos y mejorar la satisfacción del cliente. Los Objetivos de la investigación incluyen la implementación del sistema de gestión de información (SGI) vía WhatsApp, identificando sus requisitos, diseñándolo y midiendo las mejoras en plazos de envío y recepción. La formulación de Hipótesis plantea, como hipótesis general, que el uso de WhatsApp optimiza la entrega de documentos, y como hipótesis específicas, que esto mejora los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En Materiales y métodos, se utiliza un diseño pre-experimental con enfoque cuantitativo, comparando resultados antes y después de la implementación en una muestra de clientes de Texcope S.A.C. Las técnicas para la Recolección de Datos incluyen encuestas para evaluar la satisfacción y registros automáticos de los tiempos de entrega. Los métodos para el tratamiento y análisis de datos emplean la prueba t de Student y análisis de correlación para evaluar las mejoras y relaciones entre variables. Los aspectos éticos del estudio garantizan la gestión responsable de la información recaudada, así como la comunicación constante con quienes participen, cumpliendo con los principios de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Las Limitaciones del estudio incluyen el tiempo reducido para su ejecución, el enfoque exclusivo en Texcope S.A.C., y la escasez de estudios previos sobre WhatsApp como herramienta de gestión documental. El Cronograma de Trabajo y Presupuesto se organizan en fases de planificación, implementación y análisis, cubriendo los costos de personal, tecnología y materiales necesarios para el desarrollo del estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, la eficiencia en la comunicación y la entrega de documentos es esencial para que el consumidor tenga satisfecha su necesidad. y el éxito empresarial. La implementación de un sistema de gestión de información a través de WhatsApp ofrece una solución innovadora para optimizar estos procesos.

Ese ese sentido a escala global, hay estándares que rigen la organización y el manejo de documentos, ofreciendo una metodología para el manejo y estructura de la administración de documentos en todos los formatos. Estas normas internacionales establecen directrices claras y consistentes para crear, almacenar, acceder y conservar documentos, garantizando de esta manera la consistencia y eficacia en la administración de la información. (Cedeño, et al., 2021).

Sin embargo, el estudio de Zambrano et al. (2021) identificó deficiencias en las organizaciones latinoamericanas para establecer estrategias de mejora en sus actividades administrativas, es decir, muchos aún no han establecido un proyecto destinado a crear un sistema de gestión de documentos y archivos diseñado para recuperar, organizar y proporcionar acceso a los documentos producidos a través de sus operaciones diarias para la comunidad universitaria, cumpliendo con la responsabilidad y calidad requeridas por las leyes y reglamentos de los diferentes países.

Un ejemplo claro de ello es el estudio realizado por Cedeño et al. (2021), que determinó que, en una organización ecuatoriana, los procesos de gestión documental no estaban estandarizados en las diversas facultades. Esto provoca que cada facultad maneje el tratamiento de los documentos de manera diferente, generando inconsistencias y falta de uniformidad en la gestión de la información.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por otro lado, el estudio realizado por Díaz (2022) señaló que las organizaciones contemporáneas generan grandes volúmenes de documentos, lo que dificulta su integración y disponibilidad en el momento oportuno. La gestión de esta extensa cantidad de información se convierte en un desafío significativo, ya que la falta de un sistema eficiente de organización y acceso puede llevar a retrasos, errores y una disminución en la productividad. Además, la incapacidad para manejar adecuadamente estos documentos puede afectar la toma de decisiones y la eficiencia operativa de las organizaciones.

En el contexto nacional, en 2018, La Presidencia del Consejo de Ministros dictó un decreto con el propósito de establecer un sistema de administración documental con la finalidad de garantizar la rastreabilidad, utilidad, disponibilidad e integridad de los documentos. Esta propuesta tiene como objetivo actualizar y perfeccionar los procedimientos administrativos, permitiendo un control más eficiente y transparente de la información gubernamental. con la finalidad de garantizar que le sistema no solo mejora la gestión y el acceso a los documentos, sino que también garantiza que la información sea confiable y esté disponible cuando se necesite (Aranda y García, 2023).

A pesar de ello, aún no se alcanzan los resultados esperados, dado que el estudio realizado por Hurtado y Zapana (2022) determinó que la gestión de documentos en una entidad pública presentó serias deficiencias tanto en la gestión de documentos como en el manejo de información, dado que solo alcanzaron niveles de 63% y 61,6% respectivamente, ello encontrando relación con el hecho de que el sistema presentaba deficiencias en cuanto a sus funciones.

Para Aliaga (2020), ello siendo consecuencia a que las organizaciones no tienen una especialización completa sobre la administración de los documentos y la recepción de estos. Existe una importancia de resaltar que el autor revela la falta de preparación de las organizaciones locales para establecer procesos necesarios para mejorar la gestión

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

documental, lo que genera problemas para tener un modelo claro de administración transparente y el acceso adecuado a la información por parte de los servidores públicos y la ciudadanía.

Por su parte, Albornoz y Zevallos (2022) en su estudio sobre la gestión de documentos determinaron que el 50% de los colaboradores de una institución manifestaron que el registro y la tramitación de los documentos requerían demasiado tiempo. Este hallazgo pone de manifiesto la necesidad de optimizar los procesos documentales para aumentar la eficiencia y reducir los tiempos de espera, lo cual es crucial para mejorar la productividad.

En vista de la problemática expuesta, la investigación propone optimizar la entrega de documentos a los consumidores por medio de un SGI vía WhatsApp. Este sistema tiene como finalidad prevenir imprevistos y mejorar la productividad al facilitar una comunicación más rápida y eficiente. Con la implementación se busca un seguimiento más eficaz de la documentación, para reducir los tiempos de respuesta y mejorará la satisfacción del cliente al ofrecer un acceso más inmediato a la información necesaria. Además, la integración de WhatsApp como herramienta de gestión documental puede fomentar una mayor transparencia y trazabilidad en los procesos de entrega de documentos.

1.2.Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se puede optimizar el proceso de entrega de documentos a los clientes de la empresa Texcope S.A.C. mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp?

1.2.2. Problemas específicos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

¿Cuáles son los requisitos funcionales y técnicos necesarios para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp para la entrega de documentos a los clientes de la empresa Texcope S.A.C.?

¿Cómo se pueden identificar y analizar los casos de uso del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp para asegurar la optimización del proceso de entrega de documentos a los clientes de la empresa Texcope S.A.C.?

¿De qué manera se puede diseñar un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp que permita mejorar la rapidez y la eficiencia en la entrega de documentos a los clientes de la empresa Texcope S.A.C.?

¿Cuánto mejoran los tiempos de entrega de los documentos antes y después de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp, y cómo se puede medir esta mejora en términos de eficiencia en el proceso?

1.3.Justificación de la investigación

Justificación Teórica

La investigación se justifica de manera teórica, ya que los resultados obtenidos permiten presentar conceptos teóricos bajo una nueva realidad problemática. Esto no solo contribuye a llenar vacíos existentes en el campo científico, sino que también ofrece una perspectiva renovada y adaptada a las circunstancias actuales. Además, el estudio puede servir como base para futuras investigaciones, proporcionando un marco teórico actualizado que facilite la comprensión y solución de problemas similares en otros contextos. Al respecto Fernández (2020) sostiene que una indagación se justifica de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

manera teórica cuando se identifica vacíos en un área científica, y la realización de la indagación permitirá llenarla, ya sea total o parcial.

Justificación Metodológica

La investigación se justifica de manera metodológica, debido a que pretende utilizar una metodología científicamente comprobable para la elaboración de la propuesta, así mismo la investigación adoptará un método científico comprobable para la elaboración de la investigación. En ese contexto Fernández (2020) se determinó que un estudio se considera metodológicamente válido cuando se crea una nueva herramienta para recopilar o analizar datos, se propone una metodología innovadora que permite experimentar con una o más variables de forma alternativa, o cuando se intenta realizar una investigación más adecuada sobre una población concreta.

Justificación Práctica

La investigación se justifica de manera práctica debido a que la optimización de los documentos mediante un sistema de gestión de información vía WhatsApp permitirá mejorar las relaciones con los clientes. Esta herramienta facilitará la comunicación eficiente y oportuna, reduciendo los tiempos de respuesta y minimizando errores en la entrega de documentos. Al respecto Fernández (2020) se determinó que un estudio se considera válido en términos prácticos si su creación ayuda a abordar un problema o recomienda enfoques que, cuando se ejecuten, ayuden a descubrir una solución.

1.4.Limitaciones de la investigación

Limitación temporal: La investigación se desarrolla dentro de un período reducido, determinado por el calendario académico vigente. Esta restricción se intensificó debido al retraso en la obtención de la aprobación por parte de la empresa seleccionada como caso de estudio. Como consecuencia, la coordinación y aplicación de los instrumentos de recolección de datos dependerán estrictamente

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de la disponibilidad del personal, lo que podría limitar la profundidad y el volumen de información recopilada.

Limitación espacial: El estudio se circunscribe exclusivamente a una sola empresa, seleccionada como caso de estudio. Por lo tanto, los resultados obtenidos no pueden generalizarse a otros contextos organizacionales, ya que las condiciones, procesos y dinámicas son particulares de esta entidad.

Limitación teórica: No se encontraron investigaciones previas directamente relacionadas con la optimización documental mediante el desarrollo de un sistema de información integrado con la plataforma WhatsApp. Esta ausencia de antecedentes limita la posibilidad de comparar enfoques, modelos o resultados similares, dificultando la construcción de un marco teórico ampliamente sustentado.

Limitaciones metodológicas: El uso de un estudio de caso como enfoque principal implica que los hallazgos dependen en gran medida del contexto específico analizado. Asimismo, las técnicas de recolección de datos (entrevistas, observación y revisión documental) podrían verse afectadas por la disponibilidad del personal y por la calidad de los registros existentes, lo que podría restringir la amplitud del análisis.

Limitaciones de alcance: La investigación se centra exclusivamente en el proceso de optimización documental vinculado al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación interna. No se abordan otros procesos operativos de la empresa ni se evalúan alternativas tecnológicas diferentes, lo que acota el alcance del estudio y delimita la interpretación de sus resultados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.5.Viabilidad de la investigación

El proyecto es altamente viable, ya que cuenta con soporte técnico accesible, costos económicos sostenibles y aceptación operativa tanto para el personal de la empresa como para los clientes. Su implementación en Texcope S.A.C. durante el año 2024 permitirá optimizar la gestión documental, mejorar la comunicación con los clientes y fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional, se considera la investigación realizada en Ecuador por Cóndor (2023), cuya problemática radicó en que la microempresa "Pablo Construcciones" enfrentaba la pérdida de clientes debido a un proceso manual e ineficiente en la gestión de cotizaciones, careciendo del control necesario y resultando en demoras significativas en la entrega de dichas cotizaciones. El propósito del estudio fue desarrollar un sistema automatizado en Excel con el objetivo de mejorar la administración de cotizaciones, reduciendo el tiempo de entrega de las mismas; para ello se siguió una metodología bibliográfica, exploratoria y explicativa, bajo el método inductivo. Los hallazgos indicaron como principales causas del problema de gestión de cotizaciones la ausencia de software especializado y control en el proceso, que se realiza manualmente. Además, la oficina es inadecuada en términos de espacio e iluminación y está afectada por ruido y polvo del taller cercano, los equipos de computación son obsoletos y sin mantenimiento, y el encargado de cotizaciones carece de conocimientos en software y digitalización, lo que resulta en una ejecución lenta y poco eficiente. Se concluyó que implementar un sistema automatizado en Excel, utilizando macros y fórmulas para optimizar la gestión de cotizaciones, reduce el tiempo de entrega y mejora la capacidad de la microempresa para tomar decisiones mediante cuadros resúmenes e indicadores visuales.

En el contexto de la optimización de procesos digitales en empresas del sector de eventos, Sánchez (2024) llevó a cabo un proyecto enfocado en mejorar la eficiencia operativa de Kapital Party, una empresa colombiana con 16 años de experiencia. El proyecto se centró en dos áreas clave: la optimización del uso de WhatsApp Business y la mejora del proceso de cotización. En cuanto a WhatsApp Business, se implementaron estrategias para reducir los tiempos de respuesta, organizar y categorizar los mensajes, así como ofrecer un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

catálogo digital accesible a través de la herramienta. Por otro lado, el proceso de cotización se optimizó mediante la creación de plantillas específicas y la implementación de software especializado para automatizar y analizar las cotizaciones, mejorando así la eficiencia y la satisfacción del cliente. Además, se incluyó la capacitación del personal para asegurar la correcta integración de estas herramientas y procesos en la empresa.

Giraldo (2023) en Colombia, desarrolló su investigación en una empresa contratista, cuya principal problemática radicó en deficiencias logísticas en los procesos de reparto; para lo cual, el propósito fue mejorar los resultados, obtener mejores indicadores y reducir costos en los procesos de reparto mediante la implementación de Dashboards dinámicos generados por Power BI, siguiendo los lineamientos de Ab-Inbev. Para ello, se utilizó la aplicación Power BI para crear Dashboards dinámicos que estandaricen la presentación de información, dicho enfoque permitirá innovar y cumplir con los requisitos de la compañía, facilitando el seguimiento y mejora de los indicadores clave. Los hallazgos indicaron que, tras la implementación de Dashboards dinámicos con Power BI, se pudo innovar y estandarizar la presentación de información, logrando así cumplir con los requerimientos de la compañía, mejorando en los indicadores clave y a la minimización de costos operativos en los procesos de reparto. Se concluyó que, el uso de la implementación de Dashboards dinámicos permite mejorar los resultados y reducir los costos, estableciendo un nuevo estándar en la presentación de información y el seguimiento de indicadores clave.

Paguay (2022) en Ecuador, realizó su estudio en la Unidad Educativa Teodoro Alvarado Garaicoa de Jujan, donde hay un problema significativo en el proceso de recepción de documentos de los docentes, resultando en retrasos que afectan la eficiencia y la puntualidad. Por ello, la finalidad de la investigación fue evaluar la viabilidad de implementar un software utilizando la metodología Scrum para optimizar el proceso de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

recepción de documentos docentes y mejorar los tiempos de entrega. Se aplicó la metodología Scrum, incluyendo encuestas y entrevistas al personal de la I.E, para recopilar información detallada sobre los problemas actuales en la recepción de documentos. Como hallazgos, se indicó que la institución enfrenta críticas debido a los retrasos en el envío de documentos, por lo que se requiere implementar un software para agilizar el proceso y resolver eficazmente los problemas existentes dentro de los plazos establecidos. Se concluyó que, la implementación de este software es esencial para mejorar la gestión documental y resolver los problemas de retraso en la recepción de documentos, fortaleciendo la competitividad de la institución mediante prácticas ágiles que garantizan resultados efectivos y satisfacen las necesidades del personal docente y administrativo.

Mendoza (2022) en Bolivia, ejecutó su estudio en una compañía asesora y corredora de seguros Universal Brokers S.A, la misma que enfrentaba dificultades en la gestión de expedientes electrónicos para el consejo en seguros, careciendo de un sistema estructurado que dificultaba el acceso y formación adecuada de los documentos, afectando la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Es por ello que, el fin fue implementar sistemas efectivos de gestión documental en Universal Brokers S.A. mediante herramientas como la Ventanilla Única, la Hoja de Ruta y el Sistema de Trámites (software), para mejorar la formación y acceso a expedientes electrónicos. Se aplicó la metodología de sistematización de experiencias, fortaleciendo la Ventanilla Única como punto central de ingreso y salida de documentos; como resultado, se normalizó el uso del Sistema de Trámites con la elaboración de manuales y reglamentos que establecieron directrices claras para la formación de expedientes electrónicos y se integraron documentos validados con firma digital al S de T, consolidándolo como el repositorio principal de la empresa. Se concluyó que, una adecuada gestión documental,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

respaldada por tecnología como el Sistema de Trámites y la firma digital, es esencial para resolver problemas de acceso y formación de expedientes electrónicos.

Rodríguez (2020) en Colombia, llevó a cabo su indagación en la Empresa Transportes Exprecar SAS, cuya problemática radicó en la falta de inversión en tecnología, que provoca estancamiento y dificultades en los controles de sus procesos logísticos, perjudicando la eficiencia empresarial. El objetivo fue implementar sistemas de información logísticos integrado con tecnologías avanzadas para mejorar el control de los procesos logísticos; metodológicamente, se utilizó un enfoque basado en la inversión en investigación y desarrollo (I+D) para identificar y aplicar tecnologías avanzadas en la gestión logística, se evaluaron los requerimientos presentes y futuras de la empresa para asegurar una implementación efectiva del sistema de información logístico. Como hallazgos, se obtuvo que, al implementar el sistema de información logístico integrado con tecnologías de vanguardia, se proporcionaron grandes beneficios, incluyendo la reducción de costos operativos y errores en la cadena de suministro, evitando pérdidas de mercancía y sobrecostos por envíos incorrectos, y mejorando la eficiencia general de la empresa. Se concluyó que, invertir en tecnología avanzada no solo mejora el control de los procesos logísticos y reduce costos, sino que también fortalece la imagen de la empresa y asegura su competitividad en un mercado en constante evolución.

Querevalú y Valdiviezo (2020) llevaron a cabo un proyecto enfocado en el análisis y diseño de un sistema para la gestión de programación de servicio técnico de campo en la empresa SERFAC S.A.C. El proyecto propuso una solución tecnológica para automatizar el proceso de programación, mediante el uso de herramientas como la georreferenciación y Amazon Web Services (AWS) para asegurar la seguridad y confidencialidad de los datos. Aunque el proyecto se centró en la optimización de la programación de servicios, es posible que el uso de plataformas de mensajería como WhatsApp también pueda ser

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

integrado en sistemas similares, para facilitar la comunicación directa y eficiente con los clientes, permitiendo la gestión automática de solicitudes y mejorando la atención al cliente. La solución también incluyó la implementación del framework Zachman para el análisis del negocio y la notación BPMN 2.0 para modelar los procesos, lo que permitió diseñar una arquitectura de solución eficiente y optimizada.

A nivel nacional, sobresale la investigación de Uceda y Puclla (2023), cuya problemática se basó en que las pequeñas y medianas organizaciones del ámbito alimenticio carecen de sistemas eficientes para la fidelización de clientes mediante comunicación digital, lo que afecta la retención y participación en promociones. En ese contexto, se implementó un sistema web para el control de campañas asociado al marketing digital para incrementar la fidelización de clientes en estas empresas. Metodológicamente, se diseñó y desarrolló un sistema web utilizando el patrón de diseño MVC y .NET Framework para proporcionarle escalabilidad y facilidad de mantenimiento, administrando un cuestionario de veinte interrogantes dirigido a cinco especialistas en Crecimiento Empresarial, Gestión y Tecnologías, empleando el medidor alfa de Cronbach como medida de consistencia interna y confiabilidad del S. W de gestión de campañas. Como hallazgos, se indicó que, el sistema web demostró una coherencia interna y una fiabilidad del 87.3%, indicando su efectividad para mejorar la fidelización de clientes con un aumento estimado del 8% en su retención. Se concluyó que, implementar el sistema web para el control de campañas es crucial para mejorar la comunicación y participación de consumidores en promociones, fortificando la competitividad y sostenibilidad de las empresas en el mercado actual.

Gonzáles (2022) llevó a cabo su investigación en la entidad peruana publica DIGEMID, la cual enfrentaba problemas significativos en la gestión documental y administrativa, incluyendo largos tiempos de respuesta, desorganización en el archivo físico y digital, y dificultades para efectuar con los términos fijados en los procedimientos administrativos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El propósito del estudio fue implementar un sistema de gestión documental administrativa en DIGEMID para mejorar su eficiencia. Metodológicamente, se inició con un análisis exhaustivo del sistema documental existente y la planificación e implementación del nuevo sistema administrativo. Se utilizó tecnología de transformación digital para optimizar la atención al cliente, evaluación de expedientes y archivo de documentación, señalando una reducción del 51% en costos y mejorando la satisfacción de los administrados. Como hallazgos, se obtuvo que, se avanzó hacia la eliminación de trámites presenciales y archivos físicos, consolidando una gestión más eficiente y ágil de los documentos en DIGEMID. Se concluyó que, la ejecución de un sistema gestión documental es crucial para las entidades al adaptarlas a las demandas de la era digital mejorando la eficiencia y cumplimiento de plazos en la gestión documental.

Durán (2021), realizó una investigación cuya problemática radicó en que la empresa Inversiones Rubin´s SAC (Footloose) posee ineficiencias en su proceso logístico debido a la dependencia de procesos manuales y al uso limitado de la información, generando retrasos significativos e impiden el intercambio de información entre las áreas pertinentes. El objetivo era establecer sistemas de gestión de pedidos destinado a potenciar las ventas generadas por las distintas plataformas de venta en línea de Footloose, mejorando el flujo de información y centralizando los datos en una base de datos empresarial. Metodológicamente, se utilizó el marco ágil SCRUM para certificar el cumplimiento de los requisitos de los interesados y corregir el proceso, este marco permitió una gestión ágil y flexible del desarrollo del sistema, facilitando la adaptación y mejora continua. Como hallazgo se obtuvo que, la implementación del sistema de gestión de pedidos permitirá centralizar la información en una base de datos, mejorando significativamente el seguimiento y control del cumplimiento de los pedidos online, reduciendo el tiempo requerido para su gestión. Se concluyó que, la adopción de sistemas de gestión de pedidos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

automatizados y la aplicación del marco ágil SCRUM contribuirán a optimizar las ventas en línea de Footloose, mejorando su proceso logístico y asegurando un flujo de información más eficiente entre las áreas involucradas, mejorando la satisfacción de clientes.

Calle (2021) desarrolló su indagación en el municipio provincial de Ayabaca, Que afronta carencias en su administración de documentos y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios internos, además de la carencia de un sistema eficiente para llevar un monitoreo, orden y control de trámites y/o documentos. La finalidad de la indagación fue hallar el nexo entre el sistema de gestión documental y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios internos del municipio. Metodológicamente, se aplicó un enfoque cuantitativo descriptivo y correlacional, utilizando como instrumento de toma de datos, al cuestionario, aplicándolo manera censal a 53 usuarios internos. Como hallazgos se encontró que, hay un nexo positivo y alto entre lo eficiente que puede ser el SGD y la conformidad de los colaboradores internos en el municipio de Ayabaca. Se concluyó resaltando la importancia de realizar coordinaciones con la subgerencia de sistemas informáticos para mantener y optimizar constantemente el sistema de gestión documental.

Córdova y Paulini (2020) desarrollaron su indagación donde se detectó una carencia significativa en la gestión y monitoreo de los documentos entregados por los estudiantes, generando actividades repetitivas y provocaba insatisfacción tanto entre los alumnos como entre los profesores asesores asignados. Por ello, la finalidad del estudio fue aplicar un SWGD que mejorara la eficiencia y los tiempos en las revisiones de documentos de los alumnos durante el programa de titulación por tesis. Metodológicamente, se adoptó un enfoque centrado en el desarrollo tecnológico, diseñando y desplegando un sistema web personalizado para las necesidades específicas halladas, el cual incluyó la integración de funcionalidades de alertas en tiempo real y la realización de pruebas exhaustivas para

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

garantizar la funcionalidad y la usabilidad del sistema. Como hallazgos, se obtuvo que, las alertas automáticas del sistema web implementado facilitaron la comunicación y el seguimiento entre alumnos y profesores, reduciendo actividades redundantes y optimizando la organización de las etapas de revisión. Se concluyó que, el sistema desarrollado e implementado incrementó la satisfacción tanto de los alumnos como de los profesores involucrados en el proceso.

2.2. Bases teóricas

Optimización de entrega

Entrega de documentos.

Es similar a cualquier otra forma de información almacenada en un soporte permanente en el sentido de que refleja las actividades cotidianas de una organización en pos de sus objetivos (Momblanc y Castro, 2020).

Asimismo, según Loor et al. (2021) mencionan que, los diagnósticos de gestión de documentos son una parte importante de la gestión de riesgos porque revelan en qué punto del camino hacia la madurez se encuentra la organización en cuanto a su capacidad para tomar decisiones, su nivel de apertura y responsabilidad, y la calidad de la información que proporciona (es decir, datos veraces, fiables, completos y fácilmente accesibles) que respalden las afirmaciones realizadas por la institución.

Niveles adicionales de control sobre el envío de información a través de WhatsApp

El uso de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp en entornos empresariales ha crecido significativamente debido a su rapidez y accesibilidad para la comunicación con clientes. No obstante, cuando estas plataformas se emplean para la entrega de documentos o información corporativa, resulta necesario implementar niveles adicionales de control y seguridad, con el fin de proteger la confidencialidad de los datos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

y garantizar que el acceso a la información sea limitado únicamente a los destinatarios autorizados.

Una de las principales medidas de seguridad en el intercambio de información mediante WhatsApp es el cifrado de extremo a extremo, mecanismo mediante el cual los mensajes y archivos enviados solo pueden ser leídos por el emisor y el receptor, ya que se transmiten mediante claves criptográficas únicas que impiden que terceros intercepten o descifren el contenido durante la transmisión (Garrido, 2016). Este sistema constituye una primera capa de protección para la comunicación digital, especialmente cuando se comparten documentos empresariales o información sensible.

Sin embargo, el cifrado del canal de comunicación no garantiza por sí solo la seguridad total de los documentos enviados, ya que los archivos pueden contener vulnerabilidades o ser compartidos posteriormente sin control; por esta razón, diversas estrategias tecnológicas recomiendan incorporar mecanismos adicionales de control sobre los documentos, tales como la protección mediante contraseñas, marcas de agua o restricciones de acceso en archivos PDF; la protección con contraseña permite que únicamente los usuarios que conozcan la clave puedan abrir el documento, mientras que las restricciones de edición o impresión limitan la posibilidad de copiar o distribuir el contenido sin autorización (Martin, 2026).

Otra práctica relevante consiste en el uso de enlaces temporales o enlaces con fecha de expiración para acceder a los documentos. En este modelo, el archivo no se envía directamente, sino que se comparte mediante un enlace que permite visualizar o descargar la información únicamente durante un período determinado. Una vez superado el tiempo establecido, el enlace deja de funcionar, reduciendo el riesgo de acceso no autorizado o distribución posterior del documento (ANF AC, 2023). Este enfoque es ampliamente utilizado en sistemas de transferencia segura de archivos empresariales, donde además se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

pueden establecer controles adicionales como autenticación mediante código SMS, notificaciones de acceso o registros de descarga.

Asimismo, los sistemas de gestión documental modernos integran funcionalidades que permiten definir permisos de acceso, control de versiones y auditoría de uso, lo cual facilita el seguimiento de quién accede a la información y en qué momento. Estas características son fundamentales en entornos organizacionales donde se manejan datos sensibles de clientes o documentos administrativos, ya que permiten mantener trazabilidad y garantizar el cumplimiento de políticas de seguridad de la información (Cellcrypt, 2024).

En el contexto de un sistema de gestión de información integrado con WhatsApp, la implementación de estos niveles adicionales de control como contraseñas para documentos PDF, enlaces de acceso temporal y mecanismos de autenticación contribuye a mejorar la seguridad del proceso de entrega de documentos a los clientes. De esta manera, no solo se optimiza la rapidez en la distribución de la información, sino que también se garantiza la confidencialidad y el control sobre los documentos compartidos, fortaleciendo la confianza de los usuarios y la eficiencia operativa de la organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Dimensiones y Fundamentación Teórica

Eficiencia en la entrega:

Fundamento teórico: La eficiencia en la entrega se refiere a la capacidad de realizar el proceso en el menor tiempo posible, sin comprometer la calidad del servicio. Según Momblanc y Castro (2020), la optimización de procesos en las organizaciones permite mejorar la eficacia de la entrega de documentos, lo que resulta en una reducción significativa de los tiempos de espera y mejora de la productividad.

Relación con tu investigación: La implementación de un sistema ágil como WhatsApp puede agilizar los procesos de entrega al permitir la transmisión instantánea de documentos, garantizando una entrega más rápida.

Reducción de los tiempos de entrega de documentos:

Fundamento teórico: La reducción de tiempos es crucial en la mejora de la gestión documental. Según Loor et al. (2021), una de las principales ventajas de la optimización documental es la mejora en los tiempos de entrega, lo que incrementa la competitividad de la organización y la satisfacción del cliente.

Relación con tu investigación: El uso de un sistema de gestión de información como WhatsApp permite reducir el tiempo de espera entre la solicitud de documentos y su recepción por parte del cliente, un proceso que normalmente podría demorar con métodos tradicionales.

Satisfacción del cliente:

Fundamento teórico: La satisfacción del cliente es el resultado de un proceso eficiente y eficaz. Según Rodríguez (2020), la satisfacción del cliente está vinculada directamente con la mejora en los procesos de comunicación y entrega de información. Cuando un cliente recibe la información o documento en tiempo y forma, su nivel de satisfacción aumenta significativamente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Relación con tu investigación:

Un sistema que permita a los clientes recibir documentos de manera rápida y sin complicaciones impacta directamente en la satisfacción del cliente.

Uso de la tecnología:

Fundamento teórico: La integración de tecnologías en los procesos organizacionales no solo optimiza la eficiencia, sino que también ofrece ventajas competitivas a las empresas. Según Sánchez (2018), el uso de tecnologías como las aplicaciones móviles o plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp, se ha vuelto fundamental para optimizar procesos en diversas áreas de la empresa.

Relación con tu investigación: WhatsApp es una herramienta tecnológica clave que se adapta a los procesos de entrega de documentos en tu investigación, mejorando la eficiencia mediante la digitalización de los procesos.

El sistema de gestión de información vía WhatsApp se refiere a la utilización de la plataforma de mensajería para organizar, almacenar y distribuir documentos. Las dimensiones para esta variable son las siguientes:

Dimensiones y Fundamentación Teórica

Funcionalidad del sistema:

Fundamento teórico: Un sistema es funcional cuando cumple con los objetivos establecidos de manera efectiva. Según Rodríguez (2021), un sistema debe permitir un uso eficiente de los recursos disponibles para lograr los resultados esperados, como la mejora en la comunicación y la distribución de la información.

Relación con tu investigación: WhatsApp, como sistema, debe ser capaz de cumplir con la necesidad de distribuir documentos de forma rápida y segura a los clientes, lo que mejora la funcionalidad del proceso.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facilidad de uso:

Fundamento teórico: La facilidad de uso es crucial para la aceptación del sistema. González (2019) señala que un sistema debe ser intuitivo y sencillo para los usuarios finales, ya que esto asegura que se utilizará de manera constante y sin dificultades.

Relación con tu investigación: WhatsApp es una plataforma que es ampliamente utilizada por los clientes, lo que facilita su adopción como herramienta de gestión de documentos sin necesidad de formación adicional.

Capacidad de integración:

Fundamento teórico: Un sistema de gestión debe poder integrarse con otras herramientas y procesos organizacionales. Según Núñez (2018), los sistemas más efectivos son aquellos que se integran fácilmente con otros sistemas internos para garantizar un flujo de trabajo continuo.

Relación con tu investigación: WhatsApp, al ser una aplicación comúnmente utilizada en dispositivos móviles, tiene la capacidad de integrarse fácilmente con otros sistemas de gestión documental o plataformas de comunicación, lo que facilita su implementación en la empresa.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Implementar un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp para la entrega de documentos a clientes de la empresa Texcope S.A.C., con el fin de optimizar el proceso de entrega.

2.3.2. Objetivos específicos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Evaluar el proceso actual de entrega de documentos a clientes antes de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C.

Diseñar el Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp, con el objetivo de optimizar el proceso de entrega de documentos a clientes de la empresa Texcope S.A.C.

Evaluar el proceso de entrega de documentos a clientes después de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C. mejora significativamente la eficiencia y reduce los tiempos de entrega de documentos a los clientes.

2.4.2. Hipótesis específicas

La implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp incrementa significativamente la eficiencia del proceso de entrega de documentos a los clientes en Texcope S.A.C.

La implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp reduce significativamente el tiempo promedio de entrega de documentos a los clientes

La implementación del sistema vía WhatsApp aumenta significativamente el nivel de satisfacción de los clientes respecto al proceso de entrega de documentos.

El uso frecuente del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp está positivamente correlacionado con la eficiencia en la entrega de documentos a los clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue pre-experimental, siguiendo lo planteado por Saiz (2018), quien define este tipo de diseño cuando se realiza una comparación entre un grupo expuesto al tratamiento y otro no expuesto, o bien, cuando se lleva a cabo una medición del antes y después de una intervención. Este diseño fue seleccionado debido a que en esta investigación se tomará un solo grupo (los clientes de la empresa Texcope S.A.C.) y se recogerán datos en dos momentos: uno antes de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp y otro después de su implementación. La finalidad es comparar los cambios en la eficiencia y los tiempos de entrega de documentos que ocurren como resultado de la optimización del proceso. Este enfoque fue crucial para medir el impacto de la propuesta en la mejora de la entrega de documentos, como se plantea en los objetivos específicos de la investigación.

3.2. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, ya que según Vargas (2009), este tipo de investigación busca aplicar conocimientos teóricos a situaciones prácticas, con el objetivo de resolver un problema específico dentro de una organización. En este caso, se pretende ofrecer una solución concreta a la optimización de la entrega de documentos en la empresa Texcope S.A.C., a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp. Esta investigación permitió no solo resolver problemas prácticos relacionados con la eficiencia y tiempos de entrega de documentos, sino también generar nuevos aprendizajes para ser aplicados en contextos similares.

3.3. Enfoque

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, pues se utilizaron datos numéricos que permitan comprobar las hipótesis y medir los resultados obtenidos. Según Huamán et al.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

(2022), el análisis cuantitativo se basa en el uso de herramientas estadísticas para procesar datos, lo cual permite medir de manera objetiva variables como la satisfacción de los clientes y los tiempos de entrega. La investigación se centró en cuantificar los cambios en el tiempo de entrega de documentos y la satisfacción de los usuarios antes y después de la implementación del sistema, lo cual estuvo alineado con los objetivos específicos de determinar la mejora en los tiempos de entrega y medir el nivel de satisfacción de los clientes.

3.4. Población

La población de este estudio estuvo conformada por todos los clientes activos de la empresa Texcope S.A.C. que reciben documentos a través del proceso tradicional de gestión de información y que, por tanto, se ven directamente involucrados en la mejora propuesta mediante la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp. Según Condori (2020), la población comprende el conjunto de elementos o unidades de análisis vinculados al contexto donde se desarrolla la investigación. En este caso, está constituida por los clientes que interactúan de forma regular con el proceso de entrega de documentos de la empresa.

Debido a que Texcope S.A.C. no proporcionó una cifra exacta del número de clientes activos al momento del estudio, se asumió una población estimada de 670 clientes, valor utilizado para fines del cálculo muestral conforme a la metodología estadística aceptada. Este valor se ajustaría en caso de obtener datos más precisos.

3.5. Muestra

Para este estudio se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual garantiza que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados. Para este estudio se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual garantiza que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ser seleccionados. El tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas, la cual se utiliza cuando el número total de elementos es conocido y limitado:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población (670 clientes).

Z: Valor correspondiente al nivel de confianza (por ejemplo, para un 95% de confianza, Z = 1.96).

p: Proporción esperada (si no se conoce, se asume 0.5, ya que es el valor más conservador).

q: 1 - p.

E: Margen de error permitido (por ejemplo, un 5%, que equivale a 0.05).

Paso a paso:

Población (N): 670.

Nivel de confianza (Z): 95%, por lo tanto, Z = 1.96.

Proporción esperada (p): 0.5 (ya que no se tiene una estimación previa).

q: 1 - 0.5 = 0.5.

Margen de error (E): 0.05.

Sustituyendo en la fórmula:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

$$n = \frac{670 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(670 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{670 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{669 \cdot 0.0025 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{670 \cdot 0.9604}{1.6725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{643.468}{2.6329}$$

$$n \approx 244.37$$

Redondeando, el tamaño de la muestra es de **244** clientes.

Supuestos

Número de Clientes: Se ha supuesto que la población de clientes activos es de 670. Este número es estimado debido a la falta de datos exactos proporcionados por la empresa. De ser necesario, este valor podría ajustarse si se obtiene información más precisa.

Distribución Homogénea: Se asume que todos los clientes que reciben documentos están expuestos a condiciones similares de entrega, lo que justifica el uso de una muestra representativa para generalizar los resultados. Este supuesto es necesario para aplicar las fórmulas de muestreo y realizar análisis estadísticos válidos.

Muestreo Aleatorio Simple: Se asumirá que la selección de la muestra será aleatoria y sin sesgo, de manera que cada cliente de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte del estudio.

Nivel de Confianza y Margen de Error: Se utilizarán parámetros estándar de 95% de nivel de confianza y 5% de margen de error, lo cual es adecuado para estudios de este tipo y garantiza resultados confiables y válidos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

3.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Optimización de la entrega de documentos (VD)	Proceso que mejora la eficiencia y rapidez en la entrega de documentos a los clientes de una organización.	Implementación de un sistema de gestión de información vía WhatsApp para agilizar la entrega de documentos.	- Eficiencia en la entrega	- Reducción en los tiempos de entrega de documentos
			- Satisfacción del cliente	- Nivel de satisfacción de los clientes con el proceso
			- Uso de la tecnología	- Frecuencia de uso del sistema por los usuarios
Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp (VI)	Plataforma que permite la recopilación, almacenamiento y distribución de	Uso de WhatsApp para gestionar el envío de documentos y recibir confirmaciones de entrega.	- Funcionalidad del sistema	- Casos de uso del sistema
			- Facilidad de uso	- Opiniones de los clientes sobre la facilidad de uso del sistema

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

	información mediante WhatsApp.		- Capacidad de integración	- Compatibilidad del sistema con otros procesos de gestión

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.7. Técnicas para la recolección de datos

Descripción de los instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de datos será un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para recolectar información de manera clara y precisa sobre la satisfacción de los clientes respecto al proceso de entrega de documentos antes y después de la implementación del sistema de gestión vía WhatsApp.

El cuestionario fue cuantitativo y estuvo compuesto exclusivamente por preguntas cerradas, lo que permitirá realizar un análisis estadístico adecuado y facilitar la comparación de datos. Además, las respuestas estuvieron alineadas con las variables que se desean medir, como eficiencia en la entrega, satisfacción del cliente, y facilidad de uso del sistema.

Encuestas a los clientes:

Las encuestas fueron aplicadas a los clientes de Texcope S.A.C. antes y después de la implementación del sistema de gestión vía WhatsApp. El objetivo de estas encuestas es obtener información sobre la satisfacción de los clientes con el proceso de entrega de documentos. Las preguntas estarán enfocadas en medir:

Tipo de Cuestionario:

El cuestionario fue de tipo descriptivo y comparativo, ya que se busca obtener una fotografía del estado actual del proceso de entrega antes de la implementación del sistema y comparar estos resultados con los obtenidos tras la mejora. Además, se utilizaron preguntas diseñadas para medir percepciones, actitudes y comportamientos de los clientes.

Formato de las Preguntas:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Las preguntas fueron cerradas y tendrán una estructura tipo escala Likert de 5 puntos, lo que permitirá medir la intensidad de las percepciones de los clientes. Cada pregunta fue formulada de manera directa y específica para asegurar que los encuestados entiendan claramente lo que se les pide. Las respuestas en la escala Likert se distribuirán en los siguientes valores:

1 = Muy insatisfecho / Totalmente en desacuerdo

2 = Insatisfecho / En desacuerdo

3 = Neutral / Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = Satisfecho / De acuerdo

5 = Muy satisfecho / Totalmente de acuerdo

Categorías de Preguntas:

El cuestionario se organizó en tres categorías clave para poder medir las variables planteadas:

Eficiencia en la entrega:

Preguntas enfocadas en evaluar el tiempo de respuesta y la rapidez del proceso de entrega de documentos antes y después de la implementación del sistema. Ejemplo: ¿Cómo calificaría la rapidez en la entrega de documentos antes de la implementación del sistema WhatsApp?.

Satisfacción con el proceso de entrega:

Preguntas dirigidas a medir la satisfacción general del cliente con el proceso de entrega de documentos. Ejemplo: ¿Qué tan satisfecho se siente con el proceso de entrega de documentos actualmente?

Facilidad de uso del sistema:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Preguntas que evaluarán la percepción de los clientes sobre la usabilidad del sistema de gestión vía WhatsApp. Ejemplo: ¿Cuán fácil le resulta utilizar el sistema de gestión de documentos a través de WhatsApp?.

Eficiencia de la entrega.

Nivel de satisfacción con el proceso.

Facilidad de uso del nuevo sistema.

Se utilizará una escala Likert de 5 puntos (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho) para cuantificar la satisfacción y percepción de los clientes sobre el sistema antes y después de su implementación.

Registros de tiempos de entrega:

Los datos relacionados con los tiempos de entrega serán recolectados de manera automática a través de los registros del sistema de gestión documental actual y, posteriormente, del sistema vía WhatsApp. Los tiempos de entrega se medirán desde que se genera el documento hasta que este es recibido por el cliente. Para ello, se utilizarán los registros históricos de la empresa, comparando los tiempos anteriores a la implementación y los tiempos obtenidos con el nuevo sistema.

Observación directa del proceso:

Se realizará una observación directa de los períodos de entrega en el proceso actual (antes de la implementación) y del nuevo proceso optimizado. Esta técnica permitirá identificar problemas en las etapas críticas de la entrega de documentos y verificar mejoras operativas una vez implementado el sistema.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Validez: hace referencia a qué tan bien estos miden lo que realmente se pretende medir. Para garantizar la validez de los instrumentos en esta investigación, se aplicarán las siguientes estrategias:

Validez de contenido: Los cuestionarios y las guías de entrevista serán revisados por expertos en el área de SI y gestión de procesos documentales para asegurarse de que cubren todos los aspectos relevantes relacionados con la entrega de documentos a través del sistema de WhatsApp.

Validez de criterio: Se buscará correlacionar los resultados de las encuestas con los datos reales de tiempos de entrega obtenidos del sistema, para asegurar que los niveles de satisfacción reportados por los clientes correspondan con mejoras objetivas en el servicio.

Validez de constructo: Se emplearán escalas previamente validadas, como la escala Likert, para medir la satisfacción de los clientes. Además, las entrevistas y observaciones buscarán cubrir constructos claves como la eficiencia, usabilidad y calidad del servicio.

Confiabilidad: La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados obtenidos por los instrumentos. Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos, se tomarán las siguientes medidas:

Prueba de consistencia interna: En el caso de las encuestas, la coherencia interna de las preguntas relacionadas con la satisfacción del cliente se evaluará mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Un coeficiente superior a 0.7 se considerará aceptable para asegurar que las preguntas miden el mismo constructo.

Prueba-retest: Se aplicó la misma encuesta a un grupo piloto de clientes en dos momentos diferentes (antes y después de la implementación) para comprobar que los resultados sean consistentes y confiables en el tiempo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Confiabilidad inter-observador: En las observaciones directas, se asegurará que varios observadores registren los mismos datos bajo las mismas condiciones para garantizar que las observaciones sean consistentes y no dependan del criterio subjetivo de un solo observador.

3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Los datos recopilados en el estudio fueron sometidos a un proceso sistemático de organización, codificación y análisis con el propósito de evaluar el impacto de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en los clientes de la empresa Texcope S.A.C. En primer lugar, todas las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios fueron codificadas numéricamente. Para ello, se empleó una escala Likert de 1 a 5 en cada uno de los ítems, tanto en las mediciones previas como posteriores a la implementación del sistema. De igual manera, los valores correspondientes a los indicadores cuantitativos, como el tiempo de entrega de documentos, fueron registrados en sus unidades originales y categorizados en dos periodos: antes y después de la intervención.

Posteriormente, se realizó un análisis descriptivo que permitió obtener una primera aproximación a los datos. Este análisis incluyó el cálculo de medidas de tendencia central, como medias y medianas, así como medidas de dispersión, específicamente desviaciones estándar, con el fin de identificar el comportamiento general de las variables estudiadas. Adicionalmente, se emplearon frecuencias y porcentajes para caracterizar la distribución de las respuestas de los clientes y detectar patrones o tendencias en su satisfacción y percepción del servicio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En la fase inferencial del análisis, se aplicaron pruebas estadísticas con el fin de determinar si las diferencias observadas entre las mediciones pre y post implementación eran estadísticamente significativas. Dado que los mismos 244 participantes realizaron ambas mediciones y que los datos no presentaban una distribución normal, se utilizó la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, la cual es adecuada para muestras relacionadas con variables ordinales. Esta prueba se aplicó de manera independiente a cada una de las hipótesis específicas del estudio: eficiencia en la entrega de documentos, satisfacción del cliente, uso de tecnología y optimización del proceso de entrega. En todos los casos, el estadístico Z obtenido fue negativo y con valores cercanos a -13.5, acompañado de un valor de significancia de 0.000, lo cual indica que las diferencias entre los periodos pre y post fueron altamente significativas. Esto permitió confirmar estadísticamente que la implementación del sistema generó mejoras sustanciales en cada una de las dimensiones evaluadas.

Complementariamente, se realizó un análisis de correlación utilizando el coeficiente de Spearman, debido a la naturaleza ordinal de los datos y a la ausencia de normalidad. Este análisis tuvo como finalidad determinar la relación existente entre el uso del sistema vía WhatsApp y variables como la eficiencia en la entrega o la satisfacción del cliente. El uso del coeficiente de Spearman permitió identificar si, a medida que se incrementaba el uso del sistema, también aumentaban los niveles de eficiencia o satisfacción.

Finalmente, con base en los valores de significancia obtenidos, se procedió a la verificación de las hipótesis. Se estableció como criterio de decisión un nivel de significancia de 0.05. En todos los casos, los valores p fueron menores a dicho umbral,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de mejoras significativas tras la implementación del sistema. Los resultados fueron presentados mediante tablas y gráficos comparativos, facilitando su interpretación visual y permitiendo una comprensión clara del impacto de la intervención.

3.9. Aspectos éticos

El comité de ética de la Universidad Científica del Sur evaluará el presente estudio.

Se fundamenta y elabora de acuerdo con los principios bioéticos esbozados por Beauchamp y Childress, que se desarrollan a continuación:

- **Autonomía:** Tendrá total autonomía en cuanto a su decisión de participar en este estudio. Además, se le anima a expresar libremente cualquier comentario o preocupación que pueda tener sobre el estudio o mientras cumplimenta los instrumentos, tras la presentación de su formulario de consentimiento informado.
- **No maleficencia:** En su lengua original, «primum non nocere» se traduce como actuar de forma que se evite causar daño y no excederse en las propias capacidades. Este principio se mantendrá para los participantes en el estudio, garantizando la confidencialidad de sus respuestas. Además, se comunicará a los implicados que su participación no pondrá en peligro su bienestar mental, económico o físico. Por el contrario, se espera que su participación mejore sus capacidades cognitivas y favorezca el cumplimiento del calendario de vacunación recomendado.
- **Beneficencia:** La información se recopilará adecuadamente y los participantes recibirán la ayuda pertinente para elaborar los cuestionarios, con lo que se optimizará el tiempo necesario para rellenar las encuestas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

- **Justicia:** Todos los participantes serán tratados con dignidad e imparcialidad y, una vez cumplimentado el formulario de consentimiento informado, se salvaguardará su confidencialidad y privacidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Objetivo específico 1

Tabla 1
Nivel de Eficiencia en la entrega-pre

Niveles	f	%
Bajo	215	88%
Medio	29	12%
Alto	0	0%
Total	244	100%

La tabla 1 muestra los niveles de eficiencia observados en un proceso de entrega denominado "entrega-pre", agrupados en tres categorías: bajo, medio y alto. De un total de 244 casos analizados, la gran mayoría de ellos, específicamente 215 casos, se ubicaron en el nivel bajo de eficiencia, lo que representa un 88% del total. Esto indica una tendencia preocupante hacia un rendimiento ineficiente en la mayoría de las entregas evaluadas.

En contraste, solamente 29 casos, equivalentes al 12%, se clasificaron dentro del nivel medio de eficiencia. Aunque este grupo representa una mejora respecto al nivel bajo, sigue siendo insuficiente en comparación con el total de observaciones, lo que sugiere que hay margen de mejora importante.

Llamativamente, no se registró ningún caso con un nivel alto de eficiencia (0 casos, 0%). Esto evidencia que no se están alcanzando los estándares óptimos de eficiencia en ninguno de los procesos analizados, lo cual puede reflejar deficiencias sistemáticas en la planificación, ejecución o recursos destinados al proceso de entrega-pre.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 2
Nivel de Satisfacción del cliente – pre

Niveles	f	%
Bajo	184	75%
Medio	60	25%
Alto	0	0%
Total	244	100%

La tabla 2 expone los niveles de satisfacción del cliente antes del proceso analizado (fase "pre"), categorizados en tres niveles: bajo, medio y alto. De un total de 244 clientes encuestados, una mayoría significativa, es decir 184 clientes, se ubicaron en el nivel bajo de satisfacción, lo que representa un 75% del total. Este dato es preocupante, ya que refleja una percepción generalizada de insatisfacción con el servicio o experiencia previa.

Por otro lado, 60 clientes manifestaron un nivel medio de satisfacción, lo cual equivale al 25% de los casos. Aunque este grupo no presenta una valoración negativa total, tampoco alcanza un nivel alto de satisfacción, lo que indica una experiencia apenas aceptable y que requiere atención para mejorar.

Llamativamente, ningún cliente (0%) reportó un nivel alto de satisfacción en esta etapa. Esta ausencia total de experiencias altamente satisfactorias refuerza la idea de que existen fallas importantes en el servicio o atención brindada previamente, las cuales impactan directamente en la percepción del cliente.

Tabla 3
Nivel de Uso de tecnología – pre

Niveles	f	%
Bajo	73	30%
Medio	171	70%
Alto	0	0%
Total	244	100%

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La Tabla 3 muestra el nivel de uso de tecnología en la etapa "pre" con un total de 244 casos evaluados, revelando que el 70% de los participantes se encuentra en un nivel medio de uso, lo que sugiere una implementación parcial o limitada de herramientas tecnológicas en esta fase del proceso. Por otro lado, el 30% presenta un nivel bajo de uso, lo que indica que una parte significativa de los casos aún no incorpora adecuadamente la tecnología o tiene un acceso muy limitado a ella. Llama la atención que ningún caso alcanza un nivel alto de uso tecnológico (0%), lo que evidencia la ausencia total de prácticas avanzadas o innovadoras, limitando así el potencial de mejora en términos de eficiencia, calidad del servicio y experiencia del usuario.

Tabla 4
Nivel de Optimización de la entrega de documentos pre

Niveles	f	%
Bajo	191	78%
Medio	53	22%
Alto	0	0%
Total	244	100%

La Tabla 4 muestra que el nivel de optimización en la entrega de documentos durante la etapa "pre" es predominantemente bajo, con un 78% de los casos (191 personas) ubicados en esta categoría, lo que evidencia una gestión ineficiente en este proceso clave. Solo el 22% (53 personas) presenta un nivel medio de optimización, lo que sugiere que existen algunos esfuerzos aislados por mejorar, pero aún insuficientes para generar un impacto significativo. Es importante resaltar que ningún caso alcanzó un nivel alto de optimización (0%), lo cual refleja una ausencia total de buenas prácticas o estrategias eficientes en esta área, limitando la calidad del servicio y generando posibles retrasos o inconvenientes para los usuarios.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Objetivo específico 3

Tabla 5.

Nivel de Eficiencia en la entrega-post

Niveles	f	%
Bajo	0	0%
Medio	3	1%
Alto	241	99%
Total	244	100%

La Tabla 5 muestra los resultados obtenidos respecto al nivel de eficiencia en la entrega de documentos después de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C. Se observa que la gran mayoría de los casos, específicamente el 99% (241 de 244), se ubican en un nivel alto de eficiencia, lo cual indica un desempeño muy favorable del nuevo sistema.

Por otro lado, se evidencia que solo el 1% de los casos (3 de 244) alcanzaron un nivel medio de eficiencia, y ningún caso fue registrado con un nivel bajo, lo que demuestra una reducción casi total de ineficiencias en el proceso de entrega.

Este resultado sugiere que el sistema implementado fue altamente efectivo, ya que permitió mejorar notablemente la rapidez, precisión y organización en la entrega de documentos a los clientes. La automatización a través de WhatsApp facilitó la gestión y redujo los posibles errores humanos, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 6.

Nivel de Satisfacción del cliente - post

Niveles	f	%
Bajo	0	0%
Medio	6	2%
Alto	238	98%
Total	244	100%

La Tabla 6 presenta los resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción del cliente luego de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C. Los datos reflejan un resultado altamente positivo, ya que el 98% de los clientes (238 de 244) manifestaron un nivel alto de satisfacción con el nuevo sistema de entrega de documentos.

Asimismo, se observa que únicamente el 2% de los clientes (6 de 244) reportaron un nivel medio de satisfacción, mientras que no se registraron casos con nivel bajo de satisfacción, lo cual indica que la totalidad de los clientes evaluados tuvo una experiencia al menos aceptable o favorable con el servicio.

Estos resultados evidencian que la implementación del sistema no solo optimizó los procesos internos de la empresa, sino que también tuvo un impacto directo en la percepción positiva del servicio por parte de los clientes. La rapidez, accesibilidad y eficiencia que ofrece el canal de comunicación vía WhatsApp probablemente contribuyeron a generar una experiencia más fluida y satisfactoria.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 7.

Nivel de Uso de tecnología - post

Niveles	f	%
Bajo	0	0%
Medio	3	1%
Alto	241	99%
Total	244	100%

La Tabla 7 muestra los resultados obtenidos respecto al nivel de uso de tecnología por parte de los usuarios después de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C. Según los datos, el 99% de los usuarios (241 de 244) demostraron un alto nivel de uso de la tecnología, lo cual refleja una fuerte adaptación al nuevo sistema implementado.

Por otra parte, solo el 1% de los usuarios (3 de 244) presentó un nivel medio de uso, mientras que ningún usuario fue registrado en el nivel bajo. Esto indica que la gran mayoría de los involucrados adoptaron de manera eficaz y eficiente el uso del canal tecnológico, sin dificultades significativas.

Estos resultados confirman que la elección de WhatsApp como medio de gestión de la información fue acertada, ya que se trata de una herramienta tecnológica de uso cotidiano, ampliamente aceptada y comprendida por los usuarios. El hecho de que no se haya registrado ningún caso con bajo uso demuestra que la implementación fue accesible, fácil de utilizar y bien recibida tanto por el personal como por los clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 8.

Nivel de Optimización de la entrega de documentos-post

Niveles	f	%
Bajo	0	0%
Medio	2	1%
Alto	242	99%
Total	244	100%

La Tabla 8 presenta los resultados correspondientes al nivel de optimización en la entrega de documentos luego de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en Texcope S.A.C. Los datos evidencian que el 99% de los casos (242 de 244) alcanzaron un nivel alto de optimización, lo que representa una mejora considerable en la gestión del proceso.

Solo el 1% de los casos (2 de 244) se ubicó en un nivel medio, y ningún caso fue registrado con un nivel bajo de optimización. Esta distribución muestra que prácticamente todos los procesos de entrega de documentos experimentaron una mejora significativa, tanto en términos de velocidad como de organización, trazabilidad y eficacia.

La ausencia de registros en el nivel bajo y la mínima cantidad en el nivel medio indican que el sistema ha sido eficaz no solo en su diseño, sino también en su implementación y uso práctico. Esta optimización puede atribuirse al uso de WhatsApp como herramienta tecnológica que facilita la comunicación directa y rápida con los clientes, así como al acceso inmediato a la información necesaria para completar las entregas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Contrastación de hipótesis

Tabla 9
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia en la entrega-post	0.168	244	0.000
Satisfacción del cliente-post	0.166	244	0.000
Uso de tecnología-post	0.165	244	0.000
Optimización de la entrega de documentos-post	0.133	244	0.000
Eficiencia en la entrega-pre	0.123	244	0.000
Satisfacción del cliente-pre	0.112	244	0.000
Uso de tecnología-pre	0.126	244	0.000
Optimización de la entrega de documentos-pre	0.085	244	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 9 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (con corrección de Lilliefors) aplicada a las variables pre y post intervención. En todos los casos, los valores de significancia (Sig.) son 0.000, lo cual indica que los datos no siguen una distribución normal ($p < 0.05$). Esta falta de normalidad justifica adecuadamente el uso de pruebas no paramétricas como la prueba de rangos con signo de Wilcoxon utilizada en el análisis previo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 10
Prueba de rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Eficiencia en la entrega-pre - Eficiencia en la entrega-post	Rangos negativos	244[a]	122.50	29890.00
	Rangos positivos	0[b]	0.00	0.00
	Empates	0[c]		
	Total	244		
Satisfacción del cliente-pre - Satisfacción del cliente-post	Rangos negativos	244[d]	122.50	29890.00
	Rangos positivos	0[e]	0.00	0.00
	Empates	0[f]		
	Total	244		
Uso de tecnología-pre - Uso de tecnología-post	Rangos negativos	244[g]	122.50	29890.00
	Rangos positivos	0[h]	0.00	0.00
	Empates	0[i]		
	Total	244		
Optimización de la entrega de documentos-pre - Optimización de la entrega de documentos-post	Rangos negativos	244[j]	122.50	29890.00
	Rangos positivos	0[k]	0.00	0.00
	Empates	0[l]		
	Total	244		

a. Eficiencia en la entrega-pre < Eficiencia en la entrega-post
b. Eficiencia en la entrega-pre > Eficiencia en la entrega-post
c. Eficiencia en la entrega-pre = Eficiencia en la entrega-post
d. Satisfacción del cliente-pre < Satisfacción del cliente-post
e. Satisfacción del cliente-pre > Satisfacción del cliente-post
f. Satisfacción del cliente-pre = Satisfacción del cliente-post
g. Uso de tecnología-pre < Uso de tecnología-post
h. Uso de tecnología-pre > Uso de tecnología-post
i. Uso de tecnología-pre = Uso de tecnología-post
j. Optimización de la entrega de documentos-pre < Optimización de la entrega de documentos-post

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

k. Optimización de la entrega de documentos-pre > Optimización de la entrega de documentos-post
l. Optimización de la entrega de documentos-pre = Optimización de la entrega de documentos-post

La Tabla 10 muestra los resultados detallados de la prueba de rangos de Wilcoxon, indicando que en las cuatro variables evaluadas (eficiencia en la entrega, satisfacción del cliente, uso de tecnología y optimización de la entrega de documentos), los 244 casos (100% de la muestra) presentaron rangos negativos, es decir, los valores post fueron consistentemente mayores que los valores pre. No hubo casos con rangos positivos ni empates, lo que refuerza que todos los participantes mejoraron en cada dimensión tras la intervención. Además, los rangos promedios fueron idénticos (122.50) y las sumas de rangos también (29,890.00), lo que indica una mejora sistemática y homogénea en toda la muestra. Estos resultados confirman una mejora significativa y consistente en todas las variables analizadas.

Tabla 11
Prueba de Wilcoxon

	Eficiencia en la entrega-pre - Eficiencia en la entrega-post	Satisfacción del cliente-pre - Satisfacción del cliente-post	Uso de tecnología-pre - Uso de tecnología-post	Optimización de la entrega de documentos-pre - Optimización de la entrega de documentos-post
Z	-13,577[b]	-13,563[b]	-13,571[b]	-13,548[b]
Sig. asintótica(bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos positivos.

La Tabla 11 presenta los resultados de la prueba de Wilcoxon para comparar los puntajes pre y post en las cuatro variables analizadas. En todos los casos, los valores de Z son negativos y elevados en magnitud (alrededor de -13.5), y los valores de significancia bilateral (Sig. = 0.000) indican que las diferencias observadas son estadísticamente significativas ($p < 0.05$). Esto confirma que hubo mejoras significativas después de la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

intervención en eficiencia en la entrega, satisfacción del cliente, uso de tecnología y optimización de la entrega de documentos. Los resultados refuerzan lo observado en la tabla de rangos, donde todos los participantes mejoraron, sin empates ni retrocesos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los resultados obtenidos en Texcope S.A.C. revelan una mejora significativa en todas las variables evaluadas tras la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp, alcanzando niveles altos de eficiencia, satisfacción del cliente, uso de tecnología y optimización del proceso de entrega de documentos. Estos hallazgos no solo confirman la efectividad de la intervención, sino que también se alinean con múltiples estudios previos, aunque presentan matices que permiten un análisis crítico más profundo.

En primer lugar, los niveles bajos observados en la etapa "pre" concuerdan con lo reportado por Cóndor (2023), quien identificó que la gestión manual de cotizaciones generaba retrasos y afectaba directamente la satisfacción del cliente. En Texcope, el diagnóstico inicial evidencia una problemática similar: procedimientos manuales, ausencia de trazabilidad y tiempos de entrega prolongados. Sin embargo, a diferencia del estudio de Cóndor, en que la solución se limitó a automatizar un proceso específico, en Texcope el uso de WhatsApp implicó una integración más amplia que no solo automatizó la comunicación, sino que también centralizó la información y permitió un monitoreo en tiempo real. Este contraste sugiere que herramientas simples, cuando son bien integradas a los flujos de trabajo, pueden tener impactos equivalentes o incluso superiores a sistemas más complejos.

Del mismo modo, Sánchez (2024) demostró que WhatsApp Business puede mejorar la atención y reducir tiempos de respuesta. Aunque su investigación se enfocó en una empresa de servicios, los resultados coinciden directamente con los obtenidos en Texcope. No obstante, la magnitud del cambio en Texcope —con un 99% de percepción

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de optimización y una mejora significativa según la prueba de Wilcoxon— supera ampliamente los porcentajes reportados en estudios similares. Esto podría atribuirse a que, mientras en otros estudios WhatsApp se utilizó como herramienta complementaria, en Texcope se configuró como un componente central del proceso operativo, lo que refuerza la idea de que el impacto depende no solo de la herramienta, sino del grado de integración dentro del sistema organizacional.

En el ámbito logístico, Giraldo (2023) mostró que la incorporación de dashboards tecnológicos mejora la eficiencia operativa mediante la visualización de datos. Aunque la solución aplicada en su estudio fue más sofisticada que la de Texcope, ambos coinciden en que la digitalización permite reducir tiempos y mejorar el control. No obstante, un aporte crítico de tu investigación es demostrar que no siempre se requieren herramientas avanzadas para lograr resultados significativos: en empresas pequeñas, una aplicación accesible como WhatsApp puede generar mejoras comparables a soluciones tecnológicas de mayor complejidad y costo.

Por su parte, los estudios de Paguay (2022), Mendoza (2022) y Durán (2021) coinciden en que la digitalización mejora la trazabilidad y reduce los retrasos. Sin embargo, estos trabajos están basados en sistemas desarrollados y adaptados específicamente a las necesidades institucionales, lo cual requiere tiempo, recursos y personal con competencias tecnológicas. En contraste, Texcope logró resultados casi equivalentes —e incluso superiores en términos de satisfacción— con una herramienta ya existente, sin necesidad de desarrollar plataformas nuevas. Este contraste pone en evidencia un aporte relevante de tu estudio: demuestra que la accesibilidad y facilidad de adopción pueden

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ser factores determinantes para que las herramientas digitales generen impactos rápidos y sostenibles.

Adicionalmente, investigaciones como las de Rodríguez (2020), Querevalú y Valdiviezo (2020) y Gonzáles (2022) señalan que la inversión en tecnología mejora la eficiencia y reduce errores. Texcope confirma este planteamiento, pero nuevamente aporta un matiz crítico: los resultados obtenidos sugieren que no es únicamente la inversión económica lo que determina el éxito, sino la adecuación y pertinencia de la herramienta seleccionada. En este caso, WhatsApp demostró ser una solución eficaz precisamente porque responde a la cultura comunicacional existente entre los clientes y la empresa, reduciendo la resistencia al cambio y garantizando un uso intensivo.

A nivel nacional, Uceda y Puclla (2023) concluyen que las tecnologías digitales incrementan la satisfacción del usuario, lo cual coincide claramente con tu hallazgo, donde un 98% de los encuestados reporta altos niveles de satisfacción. Sin embargo, la mejora casi total observada en Texcope plantea una cuestión crítica: ¿es sostenible este nivel de satisfacción en el largo plazo? Aunque los resultados actuales son contundentes, se sugiere que futuras investigaciones evalúen la permanencia del impacto y consideren la posibilidad de integrar funciones adicionales para evitar la saturación del canal o la pérdida de control ante un volumen creciente de interacciones.

En síntesis, tus resultados no solo coinciden con la literatura previa, sino que amplían la comprensión del fenómeno. Mientras los estudios analizados validan el uso de tecnologías digitales para mejorar la gestión documental y la atención al cliente, tu

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

investigación aporta evidencia de que soluciones simples, accesibles y masivamente adoptadas pueden resultar altamente efectivas, incluso en comparación con sistemas más complejos. Asimismo, el contraste crítico con los antecedentes indica que el éxito de la intervención no depende únicamente de la tecnología utilizada, sino de su adecuación al contexto organizacional, la facilidad de uso y el nivel de integración con los procesos existentes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.2. Conclusión

La implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C. permitió optimizar de manera significativa el proceso de entrega de documentos a los clientes. A partir de la comparación entre los resultados obtenidos antes y después de la implementación, se evidenció una mejora sustancial en la eficiencia operativa, el uso de tecnología, la optimización del proceso y, especialmente, en la satisfacción del cliente. El nuevo sistema facilitó una comunicación más ágil, directa y organizada, reduciendo los tiempos de entrega y minimizando errores en la gestión documental. Además, la integración de una plataforma ampliamente utilizada como WhatsApp contribuyó a una rápida adaptación por parte del personal y los usuarios, sin requerir inversiones elevadas en infraestructura. En conclusión, el sistema implementado cumplió con el objetivo de modernizar el proceso, mejorando su desempeño y posicionando a la empresa en un entorno más competitivo y acorde a las exigencias de la transformación digital.

La evaluación del proceso actual de entrega de documentos en la etapa "pre" en Texcope S.A.C. evidencia deficiencias significativas que justifican la necesidad de implementar mejoras tecnológicas. Los resultados muestran que la mayoría de los casos presentan niveles bajos de eficiencia (88%), satisfacción del cliente (75%), optimización (78%) y un uso tecnológico limitado (70% medio y 30% bajo), sin alcanzar en ningún caso un nivel alto. Esta situación refleja un proceso manual, desorganizado y poco ágil, que afecta negativamente la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Por tanto, se concluye que el proceso actual no responde a las demandas de un entorno empresarial moderno, y que la implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp representa una alternativa viable y necesaria para optimizar la entrega de documentos, reducir tiempos de respuesta y mejorar la comunicación con los clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tras la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C., se evidenció una mejora significativa en el proceso de entrega de documentos a los clientes. Los indicadores evaluados reflejan un cambio positivo en términos de eficiencia operativa, satisfacción del cliente, uso de tecnología y optimización del proceso. A diferencia del escenario previo, los resultados posteriores muestran un aumento en los niveles medios y altos, reduciendo notablemente las deficiencias detectadas inicialmente. El uso de WhatsApp como canal oficial de gestión permitió agilizar la comunicación, reducir tiempos de espera y asegurar una mayor trazabilidad en la entrega de documentos. Asimismo, se fortaleció el control del proceso y se mejoró la experiencia del cliente al recibir atención más rápida y personalizada. En conclusión, el sistema implementado resultó ser una solución efectiva que contribuyó a modernizar el proceso, elevar los estándares de servicio y posicionar a la empresa en un entorno más competitivo y alineado con la transformación digital.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.3. Recomendación

En primer lugar, se recomienda institucionalizar el uso del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp como el canal oficial de entrega de documentos. Dado que esta herramienta permitió elevar la eficiencia al 99% y mejorar notablemente la experiencia del cliente, formalizar su uso asegurará la continuidad de estos beneficios y evitará el retorno a prácticas manuales que generaban retrasos en la etapa pre.

En segundo lugar, se sugiere complementar este sistema con una base de datos centralizada que registre automáticamente la documentación enviada, los tiempos de entrega y las confirmaciones de recepción. Esta medida responde a la mejora significativa observada en la trazabilidad del proceso durante la etapa post y permitirá fortalecer el control, reducir errores y facilitar auditorías internas.

Como tercera recomendación, se propone establecer protocolos de atención digital que definan tiempos máximos de respuesta, formatos estandarizados para el envío de documentos y lineamientos de comunicación. El aumento del 98% en la satisfacción del cliente evidencia que la calidad de la interacción influye directamente en la percepción del servicio, por lo que formalizar estos criterios garantizará una atención consistente y de alto nivel.

En cuarto lugar, se aconseja brindar capacitaciones continuas al personal en el manejo de WhatsApp Business, buenas prácticas de comunicación digital y seguridad en el tratamiento de la información. Aunque los resultados mostraron un incremento del 99% en el uso de tecnología, una capacitación periódica permitirá consolidar habilidades, evitar errores operativos y sostener los logros alcanzados.

Finalmente, se recomienda implementar indicadores de seguimiento que midan en tiempo real el desempeño del sistema, incluyendo tiempos promedio de entrega, niveles de satisfacción, porcentaje de entregas sin error y volumen de documentos gestionados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Estos indicadores permitirán monitorear la evolución del proceso, detectar oportunidades de mejora y asegurar la sostenibilidad del sistema en el mediano y largo plazo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Referencias bibliográficas

Aranda, H. y García, C. (2023). Sistema de información para la gestión documental en una Facultad de Ingeniería. *Revista Científica de Sistemas e Informática, 3*(2), e521. https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.521

Aliaga, (2020) *Influencia del sistema de gestión documental en la satisfacción del cliente interno en las actividades administrativas en el Programa Nacional Aurora.* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio Institucional USIL. https://hdl.handle.net/20.500.14005/11734

Calle, B. (2021). *Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021.* [Tesis de bachiller, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78066

Cedeño-Macías, C. J., Vinces-Solórzano, C. J., & Jarre-Vera, G. R. (2021). Diagnóstico de la gestión documental del instituto de posgrado de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, *5*(9), 2–15. https://doi.org/10.46296/yc.v5i9.0150

Cóndor, M. (2023). *Optimización del sistema de gestión de cotizaciones en la microempresa Pablo construcciones a través del desarrollo de un sistema automatizado Excel para minimizar el tiempo de entrega de las cotizaciones.* [Tesis de bachiller, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional UTC. https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10419

Córdova, E., y Paulini, J. (2020). *Desarrollar un sistema web de gestión documental para las tesis de la Escuela de Ingeniería Informática de la URP*. [Tesis de bachiller,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3881

Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf

Díaz, E. (2022). La Gestión Documental empresarial ante el desafío de la transición digital. *Revista De La Sociedad Española De Documentación E Información Científica, (85)*, 5–10. https://doi.org/10.47251/clip.n85.69

Durán, M. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de pedidos para optimizar el proceso logístico de ventas online en Footloose*. [Tesis de bachiller, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4514

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor TES, 4*(3), 65–76. https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207

Fernández, L. (2021). Manual de gestión documental. Editorial Innovación.

Fernández, A. (2021). Tecnologías de la información y gestión documental. Editorial Universitaria.

Fernández, L. (2020). Gestión de datos y almacenamiento en entornos digitales. Editorial Innovación.

García, E. (2019). Introducción a la gestión documental. Editorial del Saber.

García, M. (2019). Fundamentos de la clasificación de documentos. Editorial del Saber.

García, L. (2021). Aplicaciones de mensajería y redes sociales. Editorial Digital.

Garzón, R. (2020). Seguridad en documentos electrónicos: Firma digital y criptografía. Editorial Innovación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Giraldo, D. (2023). *Propuesta de mejoramiento del sistema de gestión (DPO) en logística del reparto para la empresa León León e Hijos, contratista de Bavaria.* [Tesis de bachiller, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional UST. https://repository.usta.edu.co/handle/11634/53473

Gonzales, W. (2022). *Implementación de un sistema de gestión documental administrativa del área de atención al cliente y gestión de expedientes Digemid 2020.* [Tesis de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c9d19af9-fed2-480b-866b-3ac81adb7226

Huamán, J. Treviños, L. Medina, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. Horizonte de la Ciencia, vol. 12, núm. 23, pp. 27-47, 2022. Universidad Nacional del Centro del Perú. https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/#:~:text=Los%20textos%20de%20investigaci%C3%B3n%20sostienen,y%20Baptista%2C%202006%2C%20p

Hurtado, Q, Zapana, V. (2022) Sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba – 2022. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/92307

Loor, K., García, L., Cobacango, J. (2021). Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso).* https://www.redalyc.org/journal/6731/673171216011/673171216011.pdf

López, J. (2020). Principios de gestión y organización documental. Editorial Técnica.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Martínez, J. (2021). Introducción a la firma digital y la seguridad de datos. Editorial Técnica, p. 112.

Martínez, J. (2021). Introducción a los sistemas de almacenamiento de información. Editorial Técnica.

Mendoza, L. (2022). *Sistema de gestión documental y expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los ejecutivos de cuentas de Universal Brokers SA.* [Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional, UMSA. https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/29625

Momblanc, L., y Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional, 84*(1-12), 9–26. https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481

Morales, A. (2022). Gestión documental y administración de archivos. Editorial Global.

Núñez, F. (2018). Sistemas de gestión de información en organizaciones modernas. Editorial Global

Paguay, A. (2022). *Análisis del proceso de documentos, utilizando la metodología scrum, en la Unidad Educativa Teodoro Alvarado Garaicoa ubicado en el cantón Jujan.* [Tesis de bachiller, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional UTB. http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12675

Pérez, J. (2020). Gestión y procesamiento de documentos digitales. Editorial Técnica.

Querevalú Purizaca, M. J., & Valdiviezo Alvarado, D. (2020). Análisis y diseño de un sistema para la gestión de programación de servicio técnico de campo en la empresa SERFAC S.A.C. [Tesis de licenciatura, Universidad]. https://info:eu-repo/semantics/bachelorThesis

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ramírez, M. (2021). Trazabilidad y control en la gestión documental. Editorial Técnica, p. 112.

Rodríguez, H. (2020). *Sistema de gestión de información logística basado en servicios web para el transporte de mercancía de la Empresa Transportes Exprecar SAS.* [Tesis de bachiller, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Institucional UNAB. https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/15443

Rodríguez, M. (2020). Fundamentos de la gestión documental. Editorial Técnica.

Rodríguez, M. (2021). Fundamentos de sistemas de gestión de información. Editorial Universitaria.

Rodríguez, A. (2020). Tecnologías móviles y comunicación digital. Editorial Tecnología y Sociedad, p. 102.

Saiz, M (2018). Gestión de calidad Tema 3. Metodología para la evaluación de la Calidad de Servicios. Universidad de Burgos. Facultad de ciencias de la salud. Recuperado de https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4889/Tema_3_metodologia_para_la_evaluacion.pdf;jsessionid=F6C0AED6EED273807CC75561F81E0CFE?sequence=7

Sánchez, A. (2024). El proyecto de implementación de estrategias digitales para la optimización de cotizaciones y WhatsApp Business en Kapital Party. Universidad Externado de Colombia. https://doi.org/10.57998/bdigital/handle.001.2595

Sánchez, J. (2018). *Gestión de documentos: teoría y práctica*. Editorial Universitaria.

Sánchez, J. (2020). Documentos electrónicos y su gestión. Editorial del Saber.

Uceda, M., y Puclla, A. (2023). Sistema Web de Gestión de Campañas para incrementar la fidelización de nuestros clientes de estrato micro y pequeña empresa del sector

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

de alimentos. [Tesis de bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/670925

Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer Las realidades con evidencia científica. Revista Educación 33(1), 155-165, ISSN: 0379-7082, 2009* https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables	Metodología
Problema General: ¿De qué manera la implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp puede optimizar el proceso de entrega de documentos a los clientes en la empresa Texcope S.A.C.?	**Objetivo General:** Implementar la optimización de la entrega de documentos a clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C.	**Hipótesis General:** La implementación de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp optimiza la eficiencia y reduce los tiempos de entrega de documentos a clientes de la empresa Texcope S.A.C., mejorando la satisfacción del cliente.	**Variable Dependiente:** Optimización de la entrega de documentos. **Dimensión** - Eficiencia en la entrega - Satisfacción del cliente - Uso de la tecnología **Variable Independiente:** Sistema de gestión de información vía WhatsApp **Dimensión** - Funcionalidad del sistema - Facilidad de uso - Capacidad de integración	**Enfoque:** Cuantitativo **Nivel:** Descriptivo **Diseño de investigación:** Pre experimental **Población:** XX colaboradores **Técnica de recolección de datos:** Encuesta Análisis de datos **Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario Ficha de análisis de datos
Problemas específicos: ¿Cuál es la situación actual del proceso de entrega de documentos a los clientes en Texcope S.A.C., antes de la	**Objetivos específicos:** Evaluar el proceso actual de entrega de documentos a clientes antes de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía	**Hipótesis específicas:** Antes de la implementación, el proceso de entrega de documentos presenta ineficiencias como retrasos, errores de envío		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

implementación del sistema? ¿Cómo debe diseñarse un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp que responda a las necesidades del proceso de entrega de documentos en Texcope S.A.C.? ¿Qué mejoras se observan en el proceso de entrega de documentos tras la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en Texcope S.A.C.?	WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C. Diseñar el Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp, con el objetivo de optimizar el proceso de entrega de documentos a clientes de la empresa Texcope S.A.C. Evaluar el proceso de entrega de documentos a clientes después de la implementación del Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp en la empresa Texcope S.A.C.	y falta de seguimiento adecuado. El diseño de un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp permite estructurar y automatizar el proceso de entrega de documentos, reduciendo la intervención manual y el margen de error. Después de la implementación, el proceso de entrega de documentos mejora significativamente en términos de rapidez, precisión y satisfacción del cliente.		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Optimización de la entrega de documentos (VD)	Proceso que mejora la eficiencia y rapidez en la entrega de documentos a los clientes de una organización.	Implementación de un sistema de gestión de información vía WhatsApp para agilizar la entrega de documentos.	- Eficiencia en la entrega	- Reducción en los tiempos de entrega de documentos
			- Satisfacción del cliente	- Nivel de satisfacción de los clientes con el proceso
			- Uso de la tecnología	- Frecuencia de uso del sistema por los usuarios
Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp (VI)	Plataforma que permite la recopilación, almacenamiento y distribución de	Uso de WhatsApp para gestionar el envío de documentos y recibir confirmaciones de entrega.	- Funcionalidad del sistema	- Casos de uso del sistema
			- Facilidad de uso	- Opiniones de los clientes sobre la facilidad de uso del sistema

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

	información mediante WhatsApp.		- Capacidad de integración	- Compatibilidad del sistema con otros procesos de gestión

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación y validez

Cuestionario para medir la variable Optimización de la entrega de documentos

Instrucciones:

Responda las siguientes preguntas marcando la opción que mejor represente su experiencia. Utilice la escala de Likert de 1 a 5, donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	ALTERNATIVAS				
Dimensión: Eficiencia en la entrega						
1	La entrega de documentos se ha agilizado en comparación con períodos anteriores.	1	2	3	4	5
2	El tiempo de espera para recibir los documentos es adecuado	1	2	3	4	5
3	Se cumplen los plazos establecidos para la entrega de documentos.	1	2	3	4	5
4	Ha notado una mejora en la rapidez con la que recibe sus documentos.	1	2	3	4	5
5	Los retrasos en la entrega de documentos han disminuido significativamente	1	2	3	4	5
Dimensión: Satisfacción del cliente						
6	Estoy satisfecho con la facilidad del proceso de solicitud y entrega de documentos.	1	2	3	4	5
7	El servicio de entrega de documentos cumple con mis expectativas.	1	2	3	4	5
8	El personal encargado de la entrega brinda un servicio eficiente y cordial.	1	2	3	4	5
9	En general, estoy satisfecho con el proceso de entrega de documentos.	1	2	3	4	5
10	Si tuviera que calificar el servicio de entrega de documentos, le daría una puntuación alta.	1	2	3	4	5
Dimensión: Uso de tecnología						
11	Utilizo frecuentemente el sistema digital para la solicitud y recepción de documentos	1	2	3	4	5
12	El sistema tecnológico implementado facilita la entrega de documentos	1	2	3	4	5
13	Prefiero utilizar herramientas digitales en lugar de métodos tradicionales para la entrega de documentos	1	2	3	4	5
14	El sistema de entrega digital es intuitivo y fácil de usar	1	2	3	4	5

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

15	La disponibilidad del sistema en línea me ha permitido optimizar el tiempo en la recepción de documentos	1	2	3	4	5

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Instrumento para evaluar el sistema de Gestión de Información vía WhatsApp

Instrucciones:

Responda las siguientes preguntas marcando la opción que mejor represente su experiencia.

Aquí tienes el cuestionario con todas las preguntas ajustadas a una escala de Likert.

Funcionalidad del sistema

1. ¿Con qué frecuencia ha recibido documentos de la empresa Texcope S.A.C. a través de WhatsApp?
   a) Muy frecuentemente
   b) Frecuentemente
   c) Ocasionalmente
   d) Rara vez
   e) Nunca
2. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la rapidez en la entrega de documentos antes de la implementación del sistema vía WhatsApp?
   a) Muy insatisfecho
   b) Insatisfecho
   c) Neutral
   d) Satisfecho
   e) Muy satisfecho
3. Después de la implementación del sistema vía WhatsApp, ¿ha notado mejoras en los tiempos de entrega de documentos?
   a) Mejoró muchísimo
   b) Mejoró bastante
   c) Mejoró poco
   d) No mejoró
   e) Empeoró
4. ¿En qué medida considera que el sistema de entrega vía WhatsApp ha mejorado los siguientes aspectos?
   - Rapidez en la entrega
   - Facilidad para recibir los documentos
   - Claridad de la información entregada
   - Seguridad en la entrega

   Escala de respuesta:
   a) Mejoró muchísimo
   b) Mejoró bastante
   c) Mejoró poco
   d) No mejoró
   e) Empeoró

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5. ¿En qué medida ha experimentado problemas al recibir documentos a través de WhatsApp?
   a) Nunca
   b) Casi nunca
   c) A veces
   d) Frecuentemente
   e) Siempre
6. ¿Considera que la implementación de este sistema ha reducido los errores en la entrega de documentos?
   a) Muchísimo
   b) Bastante
   c) Poco
   d) Nada
   e) Ha aumentado los errores

Facilidad de uso

7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la facilidad de uso del sistema vía WhatsApp para recibir documentos?
   a) Muy difícil (1)
   b) Difícil (2)
   c) Neutral (3)
   d) Fácil (4)
   e) Muy fácil (5)
8. ¿Qué tan satisfecho está con la comunicación y el soporte recibido en relación con el uso del sistema de entrega vía WhatsApp?
   a) Muy insatisfecho
   b) Insatisfecho
   c) Neutral
   d) Satisfecho
   e) Muy satisfecho

Capacidad de integración y mejoras

9. ¿En qué medida recomendaría este sistema de entrega de documentos vía WhatsApp a otras empresas u organizaciones?
   a) Definitivamente lo recomendaría
   b) Probablemente lo recomendaría
   c) No estoy seguro
   d) Probablemente no lo recomendaría
   e) Definitivamente no lo recomendaría
10. ¿Qué tan necesarias considera las siguientes mejoras para optimizar aún más el sistema de entrega de documentos vía WhatsApp?

- Aumento de la seguridad en la entrega
- Mayor rapidez en la distribución
- Mejor organización de los documentos
- Mayor soporte técnico

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Escala de respuesta:
a) Muy necesario
b) Bastante necesario
c) Poco necesario
d) Nada necesario

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 4: Evidencias de ejecución de la Investigación

```python
# ==============================
# 📌 IMPORTACIÓN DE LIBRERÍAS
# ==============================
import datetime
import os
import json
import time
from datetime import date
import pandas as pd
from twilio.rest import Client

# Librerías propias del proyecto
import SQL_SAP              # Módulo que extrae contactos desde SAP
import Twilio_Service       # Configuración y plantillas de mensajes Twilio
import URL_AzureStorage     # Funciones para cargar/borrar archivos en Azure Storage
import Mail_Sender          # Función para enviar reportes por correo
```

```python
# ==============================
# 📌 CONFIGURACIÓN INICIAL
# ==============================

# Obtener fecha actual en formato YYYY-MM-DD
current_date = date.today()
current_date_str = current_date.strftime('%Y-%m-%d')

# DataFrame vacío para registrar el estado de envío de los mensajes
df_reporte = pd.DataFrame(columns=['Detalle|Cod|Status'])

# ==============================
# 📌 OBTENER CONTACTOS DESDE SAP
# ==============================
df_contactos = SQL_SAP.EXTRACCION_SQL_SAP()

# ==============================
# 📌 LISTAR ARCHIVOS CREADOS HOY
# ==============================
carpeta = r'C:\Reportes'  # Carpeta donde están los reportes
lista_general_archivo = os.listdir(carpeta)  # Listado de todos los archivos
lista_archivo = []  # Aquí guardaremos solo los creados hoy

# Recorremos todos los archivos de la carpeta
for archivo in lista_general_archivo:
    ruta_completa = os.path.join(carpeta, archivo)  # Ruta absoluta del archivo
    date_created = os.path.getmtime(ruta_completa)  # Fecha de creación (timestamp)
    date_created_str = time.strftime('%Y-%m-%d', time.localtime(date_created))  # Convertir a string

    # Si el archivo fue creado hoy, lo agregamos a la lista
    if date_created_str == current_date_str:
        lista_archivo.append(archivo)
```


Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

```python
# ============================
# 📌 SUBIR ARCHIVOS A AZURE
# ============================
URL_AzureStorage.URL_AZURE_CREATION(carpeta, lista_archivo)

# Esperar 60s para asegurar que los archivos ya estén disponibles en la nube
# (⚠️ se recomienda reemplazar con un polling que verifique disponibilidad real)
time.sleep(60)

# ============================
# 📌 CONFIGURAR CLIENTE TWILIO
# ============================
client = Client(Twilio_Service.account_sid, Twilio_Service.auth_token)

# Obtener cuerpo del mensaje (plantilla) y archivos multimedia (si los hay)
template_body, media_url = Twilio_Service.BODY_URL_WHATSAPP()
```

```python
# ============================
# 📌 PROCESAR ARCHIVOS PDF
# ============================
for archivo in lista_archivo:
    if archivo.endswith(".pdf"):  # Solo trabajar con PDFs
        try:
            # Extraer el código de cliente desde el nombre del archivo
            # Ejemplo: REPORTE_12345.pdf → code = 12345
            code = archivo.split('_')[1].split('.')[0]
        except IndexError:
            continue  # Si no cumple el formato, se salta

        # Buscar el contacto correspondiente en SAP usando el código
        df_contacto_filtrado = df_contactos[df_contactos['CardCode'].str.match(code, case=False)]

        # ============================
        # 📌 CASO: Cliente encontrado
        # ============================
        if not df_contacto_filtrado.empty:
            # Lista de celulares asociados al cliente
            lista_celulares = df_contacto_filtrado['Cellolar'].dropna().tolist()
            # Nombre del socio de negocios (SN)
            sn_nombre = df_contacto_filtrado['CardName'].iloc[0]

            # Recorremos cada celular encontrado
            for celular in lista_celulares:
                # Validar número en formato internacional +[código país][número]
                if celular and celular.startswith('+') and celular[1:].isdigit():
                    end_phone = f'whatsapp:{celular}'
                    # Variables dinámicas para el template de Twilio
                    content_variables = {'1': sn_nombre, '2': code}
```


Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

```
                try:
                    # Enviar mensaje vía Twilio
                    message = client.messages.create(
                        content_sid='HX26277b7d53c2e2a3b3bf1c2bcbbcdeba',  # SID de plantilla
                        from_=Twilio_Service.servicio_sid,   # Número/servicio de origen
                        body=template_body,                  # Texto de la plantilla
                        to=end_phone,                        # Número de destino
                        media_url=media_url,                 # Archivos adjuntos (opcional)
                        content_variables=json.dumps(content_variables)  # Variables de plantilla
                    )
                    status = 'ENVIADO'  # Si no hubo error, el estado es enviado
                except Exception as e:
                    # Si ocurre error, guardar detalle
                    status = f'ERROR: {str(e)}'
            else:
                # Si el número es inválido o vacío
                end_phone = f'whatsapp:{celular}'
                status = 'Número inválido o vacío'

            # Registrar en el reporte el resultado del envío
            informe = f'{archivo} del SN {sn_nombre} al {end_phone}|{code}|{status}'
            df_reporte = pd.concat(
                [df_reporte, pd.DataFrame([{'Detalle|Cod|Status': informe}])],
                ignore_index=True
            )

        # ============================
        # 📌 CASO: Cliente no encontrado
        # ============================
        else:
            informe = f'{archivo}|{code}|Sin contacto WhatsApp'
            df_reporte = pd.concat(
                [df_reporte, pd.DataFrame([{'Detalle|Cod|Status': informe}])],
                ignore_index=True
            )
```

```
# ============================
# 📌 GUARDAR REPORTE FINAL
# ============================
time.sleep(10)  # Pausa antes de guardar
ruta_reporte = os.path.join(carpeta, f'INFORME - {current_date_str}.txt')
df_reporte.to_csv(ruta_reporte, sep='|', index=False)

# Opcional: enviar por correo y luego eliminar (actualmente desactivado)
# Mail_Sender.EnvioReporte(ruta_reporte)
# os.remove(ruta_reporte)

# ============================
# 📌 LIMPIAR ARCHIVOS EN AZURE
# ============================
URL_AzureStorage.URL_AZURE_DELETE()
```


Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN

La empresa Texcope S.A.C., con RUC N.° 20388738228, con domicilio en Av. Manuel Olguín 501, Of. 601, hace constar que el bachiller Araujo Suárez Luiggi Andreu Iván, egresado de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas Empresariales, realizó en nuestras instalaciones la investigación titulada:

"Optimización de la Entrega de Documentos a Clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024".

Dicha investigación se desarrolló durante el año 2024, en coordinación con las áreas correspondientes de la empresa, brindando acceso a la información necesaria y apoyo para el desarrollo del proyecto.

Se deja constancia expresa de que la información, datos y resultados utilizados en el marco de esta investigación son de carácter estrictamente confidencial y han sido proporcionados únicamente para fines académicos vinculados a la tesis del bachiller Luiggi Araujo Suárez. Por lo tanto, su uso se encuentra limitado exclusivamente a dicho trabajo académico y no podrá ser difundido, reproducido ni compartido con terceros bajo ninguna circunstancia sin autorización previa y por escrito de Texcope S.A.C.

Asimismo, se establece que, en caso de ser aprobada la presente tesis, no será publicada, a fin de salvaguardar la información confidencial de la empresa.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines académicos que correspondan.

Lugar y fecha: Lima, 15 de SEP de 2025

Por la empresa Texcope S.A.C.

Nombre y Apellido JOAQUIN OTERO
Cargo GERENTE GENERAL
Firma y Sello

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 6: Informe de aprobación de Tesis del Asesor

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 3 A

VALIDACIÓN DEL ENVÍO DE PROYECTO DE TESIS

Lima, 04 de noviembre de 2024

Yo, Martín Isidro Velásquez Medina, docente a tiempo parcial de la Carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales, asesor del estudiante Luiggi Andreu Iván Araujo Suárez estudiante de la Carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales en la elaboración del proyecto de tesis titulado:

Optimización de la Entrega de Documentos a Clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024

Confirmo que he revisado dicho proyecto y considero que la versión presentada puede ser sometida a evaluación por la Dirección General de Investigación, Desarrollo e Integridad Científica.

Atentamente,

Asesor de la tesis
Dr. Martín Isidro Velásquez Medina

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 7: Evidencia de informe de contenido y juez de experto

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 07 de marzo el 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cientifica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Optimización de la Entrega de Documentos a Clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024
Grado o título que aspira	Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas Empresariales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Araujo Suárez Luiggi Andreu Ivan

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Dependiente 1: Optimización de la entrega de documentos

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia en la entrega	1. La entrega de documentos se ha agilizado en comparación con períodos anteriores.	4	4	4	4
	2. El tiempo de espera para recibir los documentos es adecuado	4	4	4	4
	3. Se cumplen los plazos establecidos para la entrega de documentos.	4	4	4	4
	4. Ha notado una mejora en la rapidez con la que recibe sus documentos.	4	4	4	4
	5. Los retrasos en la entrega de documentos han disminuido significativamente	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Satisfacción del cliente	6. Estoy satisfecho con la facilidad del proceso de solicitud y entrega de documentos.	4	4	4	4
	7. El servicio de entrega de documentos cumple con mis expectativas.	4	4	4	4
	8. El personal encargado de la entrega brinda un servicio eficiente y cordial.	4	4	4	4
	9. En general, estoy satisfecho con el proceso de entrega de documentos.	4	4	4	4
	10. Si tuviera que calificar el servicio de entrega de documentos, le daría una puntuación alta.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Uso de tecnología	11. Utilizo frecuentemente el sistema digital para la solicitud y recepción de documentos	4	4	4	4
	12. El sistema tecnológico implementado facilita la entrega de documentos	4	4	4	4
	13. Prefiero utilizar herramientas digitales en lugar de métodos tradicionales para la entrega de documentos	4	4	4	4
	14. El sistema de entrega digital es intuitivo y fácil de usar	4	4	4	4
	15. La disponibilidad del sistema en línea me ha permitido optimizar el tiempo en la recepción de documentos	4	4	4	4

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Funcionalidad del sistema	16. ¿Con qué frecuencia ha recibido documentos de la empresa Texcope S.A.C. a través de WhatsApp?	4	4	4	4
	17. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la rapidez en la entrega de documentos antes de la implementación del sistema vía WhatsApp?	4	4	4	4
	18. Después de la implementación del sistema vía WhatsApp, ¿ha notado mejoras en los tiempos de entrega de documentos?	4	4	4	4
	19. ¿En qué medida considera que el sistema de entrega vía WhatsApp ha mejorado los siguientes aspectos?	4	4	4	4
	20. ¿En qué medida ha experimentado problemas al recibir documentos a través de WhatsApp?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	21. ¿Considera que la implementación de este sistema ha reducido los errores en la entrega de documentos?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Facilidad de uso	22. 7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la facilidad de uso del sistema vía WhatsApp para recibir documentos?	4	4	4	4
	23. 8. ¿Qué tan satisfecho está con la comunicación y el soporte recibido en relación con el uso del sistema de entrega vía WhatsApp?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidad de integración y mejoras	24. ¿En qué medida recomendaría este sistema de entrega de documentos vía WhatsApp a otras empresas u organizaciones?	4	4	4	4
	25. ¿Qué tan necesarias considera las siguientes mejoras para optimizar aún más el sistema de entrega de documentos vía WhatsApp?	4	4	4	4

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**Saavedra Jimenez Robert Roy**
Especialidad del experto	INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICO
Código de colegiatura	104403
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 07 de marzo el 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cientifica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Optimización de la Entrega de Documentos a Clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024
Grado o título que aspira	Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas Empresariales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Araujo Suárez Luiggi Andreu Ivan

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Dependiente 1: Optimización de la entrega de documentos

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia en la entrega	1. La entrega de documentos se ha agilizado en comparación con períodos anteriores.	4	4	4	4
	2. El tiempo de espera para recibir los documentos es adecuado	4	4	4	4
	3. Se cumplen los plazos establecidos para la entrega de documentos.	4	4	4	4
	4. Ha notado una mejora en la rapidez con la que recibe sus documentos.	4	4	4	4
	5. Los retrasos en la entrega de documentos han disminuido significativamente	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Satisfacción del cliente	6. Estoy satisfecho con la facilidad del proceso de solicitud y entrega de documentos.	4	4	4	4
	7. El servicio de entrega de documentos cumple con mis expectativas.	4	4	4	4
	8. El personal encargado de la entrega brinda un servicio eficiente y cordial.	4	4	4	4
	9. En general, estoy satisfecho con el proceso de entrega de documentos.	4	4	4	4
	10. Si tuviera que calificar el servicio de entrega de documentos, le daría una puntuación alta.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Uso de tecnología	11. Utilizo frecuentemente el sistema digital para la solicitud y recepción de documentos	4	4	4	4
	12. El sistema tecnológico implementado facilita la entrega de documentos	4	4	4	4
	13. Prefiero utilizar herramientas digitales en lugar de métodos tradicionales para la entrega de documentos	4	4	4	4
	14. El sistema de entrega digital es intuitivo y fácil de usar	4	4	4	4
	15. La disponibilidad del sistema en línea me ha permitido optimizar el tiempo en la recepción de documentos	4	4	4	4

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Funcionalidad del sistema	16. ¿Con qué frecuencia ha recibido documentos de la empresa Texcope S.A.C. a través de WhatsApp?	4	4	4	4
	17. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la rapidez en la entrega de documentos antes de la implementación del sistema vía WhatsApp?	4	4	4	4
	18. Después de la implementación del sistema vía WhatsApp, ¿ha notado mejoras en los tiempos de entrega de documentos?	4	4	4	4
	19. ¿En qué medida considera que el sistema de entrega vía WhatsApp ha mejorado los siguientes aspectos?	4	4	4	4
	20. ¿En qué medida ha experimentado problemas al recibir documentos a través de WhatsApp?	4	4	4	4
	21. ¿Considera que la implementación de este sistema ha reducido los errores en la entrega de documentos?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Facilidad de uso	22. 7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la facilidad de uso del sistema vía WhatsApp para recibir documentos?	4	4	4	4
	23. 8. ¿Qué tan satisfecho está con la comunicación y el soporte recibido en relación con el uso del sistema de entrega vía WhatsApp?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidad de integración y mejoras	24. ¿En qué medida recomendaría este sistema de entrega de documentos vía WhatsApp a otras empresas u organizaciones?	4	4	4	4
	25. ¿Qué tan necesarias considera las siguientes mejoras para optimizar aún más el sistema de entrega de documentos vía WhatsApp?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombre del experto	Acosta Medina Luis Enrique
Especialidad del experto	Ingeniero de sistemas / Maestro en investigación y docencia
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=79003

1. Suficiencia: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta
2. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
3. Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
4. Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 07 de marzo el 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cientifica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Optimización de la Entrega de Documentos a Clientes mediante un Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp a clientes de la empresa Texcope S.A.C. año 2024
Grado o título que aspira	Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas Empresariales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Araujo Suárez Luiggi Andreu Ivan

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Dependiente 1: Optimización de la entrega de documentos

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia en la entrega	1. La entrega de documentos se ha agilizado en comparación con períodos anteriores.	5	5	5	5
	2. El tiempo de espera para recibir los documentos es adecuado	5	5	5	5
	3. Se cumplen los plazos establecidos para la entrega de documentos.	5	5	5	5
	4. Ha notado una mejora en la rapidez con la que recibe sus documentos.	5	5	5	5
	5. Los retrasos en la entrega de documentos han disminuido significativamente	5	5	5	5

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Satisfacción del cliente	6. Estoy satisfecho con la facilidad del proceso de solicitud y entrega de documentos.	5	5	5	5
	7. El servicio de entrega de documentos cumple con mis expectativas.	5	5	5	5
	8. El personal encargado de la entrega brinda un servicio eficiente y cordial.	5	5	5	5
	9. En general, estoy satisfecho con el proceso de entrega de documentos.	5	5	5	5
	10. Si tuviera que calificar el servicio de entrega de documentos, le daría una puntuación alta.	5	5	5	5

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Uso de tecnología	11. Utilizo frecuentemente el sistema digital para la solicitud y recepción de documentos	5	5	5	5
	12. El sistema tecnológico implementado facilita la entrega de documentos	5	5	5	5
	13. Prefiero utilizar herramientas digitales en lugar de métodos tradicionales para la entrega de documentos	5	5	5	5
	14. El sistema de entrega digital es intuitivo y fácil de usar	5	5	5	5
	15. La disponibilidad del sistema en línea me ha permitido optimizar el tiempo en la recepción de documentos	5	5	5	5

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Información vía WhatsApp

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Funcionalidad del sistema	16. ¿Con qué frecuencia ha recibido documentos de la empresa Texcope S.A.C. a través de WhatsApp?	5	5	5	5
	17. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la rapidez en la entrega de documentos antes de la implementación del sistema vía WhatsApp?	5	5	5	5
	18. Después de la implementación del sistema vía WhatsApp, ¿ha notado mejoras en los tiempos de entrega de documentos?	5	5	5	5
	19. ¿En qué medida considera que el sistema de entrega vía WhatsApp ha mejorado los siguientes aspectos?	5	5	5	5
	20. ¿En qué medida ha experimentado problemas al recibir documentos a través de WhatsApp?	5	5	5	5

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	21. ¿Considera que la implementación de este sistema ha reducido los errores en la entrega de documentos?	5	5	5	5

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Facilidad de uso	22. 7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la facilidad de uso del sistema vía WhatsApp para recibir documentos?	5	5	5	5
	23. 8. ¿Qué tan satisfecho está con la comunicación y el soporte recibido en relación con el uso del sistema de entrega vía WhatsApp?	5	5	5	5

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidad de integración y mejoras	24. ¿En qué medida recomendaría este sistema de entrega de documentos vía WhatsApp a otras empresas u organizaciones?	5	5	5	5
	25. ¿Qué tan necesarias considera las siguientes mejoras para optimizar aún más el sistema de entrega de documentos vía WhatsApp?	5	5	5	5



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**Pereyra Acosta Manuel Antonio**
Especialidad del experto	Ingeniero de computación y sistemas
Código de colegiatura	98006
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

EJEMPLO:

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CLIMA ORGANIZACIONAL	26. ¿Con que frecuencia las funciones que realiza en su centro de trabajo están acorde a su perfil profesional?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

RESOLUCION DIRECTORIAL DE CARRERA: Ingeniería de Sistemas Empresariales -CI-DAFCE-U. CIENTIFICA-2020

CARRERA DE: Ingeniería de Sistemas Empresariales

Lima 10 de 02 del 2025

VISTO:

El informe de resolución independiente académico del proyecto de tesis titulado: OPTIMIZACIÓN DE LA ENTREGA DE DOCUMENTOS A CLIENTES MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN VÍA WHATSAPP A CLIENTES DE LA EMPRESA TEXCOPE S.A.C. AÑO 2024 presentado por:

-LUIGGI ANDREU IVAN ARAUJO SUÁREZ //

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo con el reglamento general de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de para obtener el título profesional en la Carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales, se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera.

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: OPTIMIZACIÓN DE LA ENTREGA DE DOCUMENTOS A CLIENTES MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN VÍA WHATSAPP A CLIENTES DE LA EMPRESA TEXCOPE S.A.C. AÑO 2024 con Número de registro: PRE-12-2025-00018, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto.
Nombrar al docente MARTIN ISIDRO VELASQUEZ MEDINA // como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión
Regístrese, Comuníquese y archívese

Director Académico
Carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales

	
Dr. Wester Edison Zela Moraya Director de Departamento Académico de Ingeniería de Sistemas Empresariales	**Mg. Brian Andreé Meneses Claudio** Responsable de Investigación de Ingenierías de Ciencias Empresariales