

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERIA

DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN



TESIS

**Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite
documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad**

Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco

Para optar el título profesional de:

Ingeniero de Sistemas y Computación

Autora: Bach. Doménica Mábel CALERO LÓPEZ

Asesor: Ing. Miguel Ángel BASUALDO BERNUY

Cerro de Pasco – Perú – 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERIA
DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN



TESIS

**Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite
documentario de los grados y títulos de los usuarios de Universidad
Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Ing. Arturo Melquiades TRINIDAD MALPARTIDA
PRESIDENTE

Dr. Zenón Manuel LOPEZ ROBLES
MIEMBRO

Mg. Oscar Cleverio CAMPOS SALVATIERRA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por su permanente compañía, aún en las tribulaciones de mi vida.

A mis padres Eustaquia y Aquilino, quienes velaron por mi estadía.

A mi hijo Jheremy, porque es la esperanza de mis propósitos.

RECONOCIMIENTO

A Dios, al principal apoyo y motivador para continuar en el peregrinaje de mi vida.

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por haber permitido forjarme como profesional.

Al decano de la Facultad de Ingeniería Dr. Hildebrando CÓNDROR GARCÍA por haberme impulsado en el desarrollo de la tesis.

Al asesor por su compañía en el proceso de la investigación.

RESUMEN

Se pretendió determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria- SISGEDO- para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; el estudio fue de tipo básico, habiendo aplicado el método sintético con el diseño descriptivo transaccional o transversal correlacional- causal no experimental; cuyo resultado se consigna en las tablas 7, 8 y 9 del trabajo, donde se tipifica la satisfacción de la aplicación del SISGEDO según las dimensiones de información (prevalece la de muy satisfechos el 45% y la de no satisfechos sólo 4 de los encuestados (3%); mientras en los usuarios, extremadamente satisfechos 24% y no satisfechos 0%, sobresaliendo el de muy satisfechos 45%; finalmente, en la dimensión de gestión, extremadamente satisfechos en un 29% y no satisfechos 0%. En efecto, la aplicación del SISGEDO permite mejorar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; se establece; además, la incidencia en el trámite documentario mejora la calidad de atención en los usuarios en la otorgación de información adecuada y gestión ágil para el bienestar de los usuarios.

Palabras clave: SISGEDO, trámite documentario.

ABSTRACT

It was intended to determine the incidence of the Documentary Management System - SISGEDO - to optimize the documentary process of the degrees and titles of users of the Daniel Alcides Carrión National University; the study was of the basic type, having applied the synthetic method with the descriptive transactional or transversal correlational-non-experimental causal design; whose result is recorded in tables 7, 8 and 9 of the work, where the satisfaction of the application of the SISGEDO is typified according to the dimensions of information (45% very satisfied and only 4 of the respondents are satisfied (3%); while in users (extremely satisfied 24% and not satisfied 0%, excelling that of very satisfied 45%; finally, in the management dimension, extremely satisfied at 29% and not satisfied 0%. Indeed, the application of the SISGEDO allows to improve the documentary process of the degrees and titles of the users of the National University Daniel Alcides Carrión; It is also established that the incidence in the documentary process improves the quality of attention in the users in the granting of adequate information and agile management for the well-being of the users.

Keywords: SISGEDO, documentary procedure.

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) como elemento de gestión se ha incorporado, sobre todo, en las instituciones públicas, cumpliendo la tarea de un sistema informático de gestión documentaria, que aspira la recepción, registro, clasificación, derivación, atención y archivamiento de documentos en las entidades; ciertamente, por tener la facilidad de la tecnología web y software puede acceder las veinticuatro horas del día; sólo requiere relacionarse de acuerdo al Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA) para la facilidad administrativa de la institución y del usuario. Pues es importante el manejo del SISGEDO porque pretende el control, organización y tener todos los documentos debidamente centralizados; y las organizaciones como las universidades podrán ser más rápidas en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro en tiempo, seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad y satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, el proceso de trámite documentario simula un escritorio virtual con bandejas de entrada y salida, y áreas de trabajo, enviando avisos a las personas a las que se derivan las carpetas virtuales y les permite actuar sólo sobre ellas, este proceso debe permitir la consulta rápida y efectiva del lugar en que se encuentra o la persona que tiene un documento. El Trámite Documentario de las entidades públicas están alineados por la Ley General de Procedimientos Administrativos Ley N° 27444, Ley del Silencio Administrativo Ley N° 29060, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) como documento de gestión que contiene la tramitación, requisitos, tiempos, costos y unidad orgánica que soluciona el trámite del procedimiento, y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que es un documento técnico normativo de gestión institucional que determina la naturaleza, finalidad, objetivos, funciones generales,

facultades, atribuciones y estructura orgánica de las entidades públicas; en este caso, de las universidades.

Viendo estos acápites de importancia, esta investigación busca determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco. Engloba, esta labor, dentro de cuatro capítulos; el capítulo I, refiere al planteamiento del problema, estudio a partir de considerar la importancia del estudio, sus limitaciones y tiene en cuenta los problemas y objetivos; el capítulo II, considera los antecedentes de estudio, el marco teórico que sirvió de fundamento teórico, definición de términos referidos a las variables, sistemas de hipótesis y el sistemas de variables; el capítulo III, describe los procesos de la metodología utilizada en el desarrollo de la tesis, tipo y nivel de investigación, determinación de la población y muestra; el capítulo IV, presenta los resultados y discusión mediante las técnicas y análisis de datos, interpretando la aplicación, y la contrastación de hipótesis; finalmente, se presenta las conclusiones, sugerencias, la bibliografía y anexos.

La autora

INDICE

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	2
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	2
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	3
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	5
2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS	9
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	26
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	32
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	32
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	32
2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	33
2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES	33

CAPITULO III
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.	34
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.	35
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	37
3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO.	38
3.8. SELECCIÓN, VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.9. ORIENTACIÓN ÉTICA	40

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	41
4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERCEPTACIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	45
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En la actualidad hay diversos problemas en las universidades del Perú, especialmente en las oficinas de grados y títulos, siendo, éstas áreas, la encargada de consolidar los datos correctos y almacenar en la base de datos. Existe casos cuando algunos graduados o titulados desean sacar su constancia de registro de grados para presentarse a un puesto de trabajo o realizar la verificación de inscripción ante el Registro Nacional de Grados y Títulos; los nombres, apellidos, documento de identidad u otros datos son erróneos, generándose así un descontento por parte de los usuarios.

La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión no es ajena a estos problemas, ya que, en la oficina de Grados y Títulos, persiste las limitaciones para los trámites documentarios y atención adecuado al usuario; verificando el hecho,

no se cuenta con sistemas informáticos software y hardware con características propias; aunque, existe personal con las competencias adecuadas. Por su parte los usuarios perciben limitaciones al efectuar diversos trámites documentarios, lo cual no permite seriedad en el trabajo que requieren los usuarios, porque se carece de acceso a la información y servicios vía web que facilite el clima de servicios. Asimismo, no se cuenta con los sistemas informáticos que permitan una adecuada recepción, atención, control y archivo de la documentación, debido a ello manualmente; en efecto, se requiere modernizar el trámite documentario para una rápida y oportuna atención a los usuarios.

1.2. Delimitación de la investigación

- **Espacio:** Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ubicado en el distrito de Yanacancha, provincia y región Pasco.
- **Tiempo:** la investigación se llevó a cabo durante el primer semestre del año lectivo 2019, basado en los últimos 3 años secuenciales de atención al usuario.
- **Universo:** el estudio estuvo orientado a egresados de la UNDAC.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria incide en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco?

1.3.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria incide en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco?

- b) ¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria influye en los usuarios en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco?
- c) ¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria incide en la gestión en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.
- b) Determinar la influencia del Sistema de Gestión Documentaria en los usuarios en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.
- c) Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria en la gestión en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.

1.5. Justificación del problema

El Sistema de Gestión Documentaria es importante porque permite la satisfacción del usuario, tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de

información. Este aspecto le brinda al estudio, una relevancia contemporánea y académico buscando brindar aportes teórico- prácticos al respecto mediante una aplicación de conceptos de interés al plano de una institución pública.

De mismo modo, es relevante porque engloba al requerimiento de la sociedad; pues, la investigación está orientada hacia el mejoramiento de organizaciones del Estado; también, beneficia a los miembros de la comunidad universitaria, así como a los funcionarios para cumplir las actividades administrativas y gerenciales de manera eficaz; para lo cual es importante la satisfacción frente al sistema de gestión documentaria.

1.6. Limitaciones de la investigación

Como todo trabajo de investigación requiere el esfuerzo y dedicación por el investigador, en este caso, el presente estudio se circunscribe a la aplicación del Sistema de Gestión Documentaria al logro de los objetivos estipulados. También no dejan de ser limitantes la falta de tiempo libre para la aplicación del cuestionario sobre el uso del Sistema de Gestión Documentaria al usuario.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Luego de realizar las indagaciones pertinentes de los trabajos de investigación referente al tema tratado, se ha encontrado las investigaciones desarrolladas anteriormente.

(Núñez, 2014) en la tesis de la Facultad de Ingeniería intitulado “Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información para Mejorar la Eficiencia Operativa para Microempresa Funnger System”; quien arribó a las conclusiones:

El sistema de información permite mejorar la eficiencia de los procesos operacionales en la microempresa Funnger System brindando información adecuada y en el momento oportuno.

La información organizada y el buen aprovechamiento influyen de manera positiva en los procesos operacionales, lo cual permite tomar decisiones más

acertadas y tener un mejor control acerca de las actividades que se realizan en los procesos operacionales y de similar manera un mejor control sobre quienes realizan dichas actividades.

La metodología RUP es una de las más adecuadas para realizar proyectos de sistemas de información de envergadura mediana y de plazo mediano y modelado a través del lenguaje UML es el bastante apropiado para asistir a esta metodología, llegando a las siguientes conclusiones

Para desarrollar proyectos en sistemas de información es conveniente realizar la etapa de conceptualización, pues permite involucrarnos con la institución y este nos brinda un panorama más amplio a fin de que el sistema de información se adecua de mejor manera a la institución, también permite realizar de manera más acertada la etapa de planificación.

Las reuniones con los usuarios finales son sumamente necesarias si se desea enriquecer el producto, esto en el sentido de levantar información de acuerdo a las necesidades que tengan, y conocer el soporte que debe brindar el sistema de información.

(Orihuela & Fernando, 2014) en tu Tesis de la Facultad de Ingeniería de Sistemas intitulado “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Biblioteca para Mejorar la Atención en el Colegio Mariscal Castilla – el Tambo”, llega a las conclusiones:

El desarrollo de un sistema de gestión de biblioteca para el Colegio Mariscal Castilla se realizó debido a la mala atención en la biblioteca y una mala gestión de libros un aproximado del 70% antes del sistema en el Colegio, lo cual después con el sistema que desarrollamos mejoramos la atención en la biblioteca

disminuyo la mala atención y gestión en un 15% en el Colegio Mariscal Castilla – el Tambo.

El proceso de desarrollo iterativo y creciente que propone el Modelo Aplicativo Scrum permite concluir que, esta metodología ágil hace factible el planificar, ordenar reportar el trabajo del día a día, semanal, mensual y anual, impulsando la creación de quipos auto organizados y disciplinas involucradas en el proyecto.

Nuestro sistema de gestión de Biblioteca para su buen funcionamiento, lo realizamos tomando en cuenta el modelo aplicativo, la metodología Scrum nos ayudó paso a paso el desarrollo del sistema para mejorar la atención a los alumnos en la biblioteca, todo esto se realizó con el software NetBeans y creado con una base de datos que se realizó en Microsoft Access.

Cuando desarrollamos nuestro sistema de gestión de biblioteca, ayudamos a mejorar la gestión en el servicio de atención a los estudiantes del Colegio Mariscal Castilla y de esta forma los alumnos del colegio obtengan de manera rápido los libros que están buscando.

(Leguizamo, 2012) en su tesis de grado de Ingeniería en Informática Sistemas de Archivos. Tendencias y mejoras tecnológicas, concluyó:

El tiempo no fue suficiente como para introducir este concepto. Los alumnos deben acostumbrarse a que la plataforma está allí y que pueden accederla cuando quieran. Es cuestión de costumbre.

La plataforma Trello quizás no es lo suficientemente atractiva o completa como para que los alumnos sientan ganas de usarla. Este punto lo analizaremos un poco más adelante en la conclusión.

Si EBP se estuviera utilizando transversalmente para todas o muchas de las materias, sería más fácil que se genere esta interacción deseada. En el caso del piloto, estaba puntualizado en Taller de ciencias.

En lo que respecta al uso de la plataforma no se registró el nivel de interacción que se esperaba. Esto puede ser debido a la instancia del año en la cual se implementó el piloto y que ellos sabían que no era un tema muy importante en términos de definir su nota final, y/o al hecho que sentían que esto era una experiencia especial y no una metodología estándar de la institución. A pesar de los resultados recogidos desde Trello, la devolución respecto al uso de la herramienta fue mucho mejor en la encuesta final, donde la mayoría de los alumnos resalto los beneficios que les otorgaba contar con una herramienta como esta, para su organización personal y la interacción con el curso y el docente.

En este punto fue casi unánime el planteo de que si se daba más libertad en el trabajo en el hogar (como sucede con EBP donde no solo tienen la libertad de elegir y trabajar con diversas tareas, sino que pueden también proponer sus propias fuentes) se necesitaban herramientas de comunicación que permitan solucionar las dudas que allí surgieran. La idea de un foro de alumnos, por clase, y con la moderación del docente fue alentada por los estudiantes. Esta es una de las falencias que detectamos en Trello en su versión gratuita. A pesar del apoyo de los alumnos al concepto de foro, en una charla con el docente del curso, este manifestó la opinión de que difícilmente los alumnos se expusieran tan fácilmente en un ambiente de foro a demostrar sus dudas y falencias, y recomendaba que se haga una experiencia piloto para validar su eficacia. La plataforma debe tener un diseño atractivo, que este orientado a adolescentes. Trello como plataforma de uso general, no ofrece el tipo de interfaz que llame la atención de un estudiante de secundaria,

lo cual lo deja en inferioridad de condiciones a la hora de competir con otras plataformas. Desde el punto de vista del docente, se debe ofrecer un sistema de ABM de alumnos y control de cursos sencillo, así como también facilitar la forma en la cual la iteración se define solo una vez, y se publica a cada alumna.

Para este piloto pudimos armar un dashboards de Trello inicial y luego “clonarlo” para cada alumno, pero si luego necesitábamos cambiar algo, había que hacerlo en todos. Tener la posibilidad de escribir un mail al docente. Trello en principio permite dejar comentarios en las tarjetas, pero no es lo mismo que tener un vínculo a un mail o formulario de contacto.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Sistema de Gestión Documentaria

1. Concepción del sistema

La operatividad del sistema ha sido estructurada en base tres tipos de estado de un documento; a continuación, se explica. (Davis, 1987).

1. Documentos en proceso

Todos los documentos registrados correctamente, recibidos de alguna Unidad Orgánica de una dependencia interna o externa, y deberán ser atendidos por los responsables de dicha unidad orgánica.

2. Documentos por recibir

Son todos los documentos derivados con anterioridad desde una unidad orgánica y están pendientes de recepción por la unidad orgánica del destino. Una vez recibidos estos documentos

desaparecerán de este estado y pasarán a estar en Documentos en Proceso. Aclarando, cualquier trabajador de dicha unidad orgánica puede recepcionar el documento, esta acción no es exclusividad de las secretarías.

3. Documentos archivados/procesados

Son los documentos atendidos posteriormente; es decir, ya pasaron por su revisión y tienen un dictamen, por tanto, han finalizado su proceso de gestión, y han sido archivados de manera física y lógica.

Esta estructura es controlada por el sistema tanto a nivel de unidad orgánica como de los usuarios activos. En otras palabras, controla cuáles y cuántos son los documentos que un usuario o unidad orgánica tiene en proceso, por recibir y archivados.

Aclarando el asunto:

Una unidad orgánica puede tener un máximo de 50 documentos en proceso; el usuario de una unidad orgánica tiene un máximo de 07 días calendario para recepcionar un expediente o documento.

No se debe archivar si el documento no está finalizado su proceso de gestión, sin excepción de ningún tipo.

Sólo los usuarios de cada unidad orgánica pueden ver sus documentos entre sí, sin embargo, las ausencias de usuarios, no determinan dilatar los días de recepción, cualquier usuario de una unidad orgánica reemplaza a otro, por contingencia o eventualidad no permanente.

2. Sistema de información

Un sistema de información (SI) es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo. Dichos elementos formarán parte de alguna de las siguientes categorías:

Personas; actividades o técnicas de trabajo; datos; recursos materiales en general (papel, lápices, libros, carpetas, etc. Estas actividades de recolección y procesamiento de información, eran actividades manuales y sólo con la llegada de la tecnología, (computadoras, Internet, etc, se han convertido en sistemas con recursos informáticos y de comunicación).

Todos estos elementos interactúan para procesar los datos (incluidos los procesos manuales y automáticos) y dan lugar a información más elaborada, que se distribuye de la manera más adecuada posible en una determinada organización, en función de sus objetivos. Si bien la existencia de la mayor parte de sistemas de información es de conocimiento público, recientemente se ha revelado que desde finales del siglo XX diversos gobiernos han instaurado sistemas de información para el espionaje de carácter secreto.

(Dostal, 2019) Habitualmente el término “sistema de información” se usa de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, en parte, porque en la mayoría de los casos los recursos materiales de un sistema de información están constituidos, casi en su totalidad, por sistemas informáticos. Estrictamente hablando, un sistema de información no tiene por qué disponer de dichos recursos (aunque en la

práctica esto no suele ocurrir). Se podría decir entonces que los sistemas de información informáticos son una subclase o un subconjunto de los sistemas de información en general.

El término “sistemas de información” hace referencia a un concepto genérico que tiene diferentes significados según el campo del conocimiento aplicado a dicho concepto; a continuación, se enumeran algunos de dichos campos y el sentido concreto que un SI tiene en ese campo. (Lindsay, 2000)

En geografía y cartografía, un Sistema de Información Geográfica (SIG) se utiliza para integrar, almacenar, editar, analizar, compartir y desplegar información georreferenciada. Existen muchas aplicaciones de tipo SIG, desde ecología y geología, hasta las ciencias sociales.

En informática, un sistema de información es cualquier sistema informático que se utilice para obtener, almacenar, manipular, administrar, controlar, procesar, transmitir o recibir datos, para satisfacer una necesidad de información.

En matemáticas y teoría de conjuntos difusos, un sistema de información es un sistema de atributo-valor.

(Michael, 2018) En matemáticas, dentro de la teoría de dominios, un sistema de información Scott (por su inventor Dana Scott) es una estructura matemática que provee una representación alternativa de un dominio Scott, como un caso especial, de retículos algebraicos.

En representación del conocimiento, un sistema de información está constituido por tres componentes: humano, tecnológico y organizacional.

Bajo esta perspectiva, información se define en términos de tres niveles de semiótica.

Datos que pueden ser procesados automáticamente por un sistema de aplicaciones corresponden al nivel de sintaxis.

En el contexto de un individuo que interpreta los datos, estos son convertidos en información; corresponde al nivel semántico.

La información se convierte en conocimiento cuando un individuo conoce (entiende) y evalúa la información (por ejemplo, para una tarea específica), esto corresponde al nivel pragmático.

(Ar, 2019) En seguridad computacional, un sistema de información está descrito por tres componentes:

Estructura: Interfaces, permiten el intercambio de información con el mundo no digital, tales como teclados, altavoces, monitores, escáneres, impresoras, etc.

Repositorios: almacenan los datos permanente o temporalmente, tales como búfer de datos (buffers), memoria de acceso aleatorio (RAM), discos duros, caché, etc.

Canales; conectan los repositorios entre sí, tales como "buses", cables, enlaces inalámbricos, etc. una red de trabajo es un conjunto de canales físicos y lógicos.

Comportamiento: mensajes, que acarrean un contenido o significado hacia los usuarios internos o servicios.

Servicios, los cuales proveen algún valor a los usuarios o a otros servicios mediante el intercambio de mensajes.

En sociología, los sistemas de información son sistemas sociales cuyo comportamiento está fuertemente influenciado por los objetivos, valores y creencias de los individuos y grupos, así como por el desempeño de la tecnología.

(Von, 2019) En teoría de sistemas, un sistema de información es un sistema, automatizado o manual, que abarca personas, máquinas, y/o métodos organizados de recolección de datos, procesamiento, transmisión y diseminación de datos que representa información para el usuario.

Actividades: Existen cuatro actividades en un sistema de información que producen la información que esas organizaciones necesitan para tomar decisiones, controlar operaciones, analizar problemas y crear nuevos productos o servicios. Estas actividades son:

Recopilación: captura o recolecta datos en bruto tanto del interior de la organización como de su entorno externo.

Almacenamiento: guardar de forma estructurada la información recopilada.

Procesamiento: convierte esa entrada de datos en una forma más significativa.

Distribución: transfiere la información procesada a las personas o roles que la usarán.

Los sistemas de información también requieren retroalimentación, es la salida que se devuelve al personal adecuado de la organización para ayudarle a evaluar o corregir la etapa de entrada.

Los sistemas de información deben ser evaluados ya sea con base en su utilidad, la cual se define como el grado en que un sistema de

información mejora el desempeño del individuo o analizando la calidad del sistema de información (facilidad de uso, confiabilidad, flexibilidad) y la calidad de la información que provee (relevante, comprensible, completa y a tiempo), mediado por el uso del sistema de información y la satisfacción del usuario

3. Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO)

El SISGEDO, es un sistema informático que controla las fases reconocidas en la gestión documentaria tales como: recepción, registro, clasificación, derivación (trámite), atención y archivamiento de documentos originados dentro de las unidades orgánicas que conforman el Gobierno Regional Lambayeque, así como aquellos que ingresan a la entidad.

El SISGEDO por estar desarrollado con tecnología web, y herramientas de software libre, puede ser utilizado las 24 horas del día y todos los días del año, en forma masiva sin requerimientos de licencias ni condicionamientos de pagos. Para utilizar el SISGEDO el usuario no tendrá que instalar software adicional al que ya proporciona el Sistema Operativo, ya que "se ejecuta" en cualquier navegador web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Opera, etc); siempre y cuando tenga acceso a Internet.

El SISGEDO incluye la opción de controlar el tiempo máximo de atención de un expediente, conforme al Texto Único de Procesos Administrativos-TUPA; ésta opción es de suma importancia tanto para el usuario como para la misma Administración Pública Regional, dado que con el reporte permanente del vencimiento del plazo se llega a cumplir con los tiempos establecidos en el despacho de documentos, acción que es

beneficioso al ciudadano. El inicio del desarrollo del SISGEDO data del año 2005, en plataforma de Software Libre, utilizando Postgres como base de datos y PHP como lenguaje de programación; y es aplicable en cualquier entidad del Estado que desea utilizarlo siempre que cuente con un servidor (donde se implemente) con las mencionadas aplicaciones de software libre y con un ancho de banda que asegure una adecuada conectividad de los usuarios internos y externos de la Entidad.

Es preciso señalar que la documentación en el SISGEDO se administra, principalmente, por expediente, siendo este el contenedor lógico para uno o más documentos.

Un Expediente, es un conjunto de documentos relacionados con un mismo proceso o caso y puede ser creado por cualquier usuario registrado en el sistema (no visitante). Si el documento ya tiene un antecedente este pasará a ser parte del expediente al que pertenece dicho antecedente.

Un Documento, es un elemento que desarrolla parte o todo del contenido al cual se avoca el Expediente; es decir no puede existir un documento de forma aislada. Cuando un documento se registra y no tiene antecedente, automáticamente se genera un nuevo Expediente.

El SISGEDO, administra de forma automática los correlativos por tipo de documento a nivel de Unidad Orgánica y también por usuario; sin embargo, el usuario puede cambiarlo sólo en el caso de tratarse del primer documento (número 1) sobre un tipo de documento.

(Rivera, 2014) El SISGEDO incluye la denominada “Solicitud Electrónica”, opción tecnológica que sin necesidad de contar con un usuario registrado; el solicitante puede registrar su solicitud en cualquier momento

y en ese mismo instante el sistema registra la solicitud y la deriva de inmediata al responsable del “Acceso a la Información” según la dependencia elegida. La atención o respuesta es de manera virtual y mediante correo electrónico, salvo petición en contrario del propio usuario, para cuyo efecto debe abonar el monto estipulado en el respectivo TUPA.

(Rivera, 2014) El SISGEDO brinda la posibilidad de presentar un registro de forma electrónica en “el Libro de reclamaciones”, sin necesidad de contar con un usuario registrado; el cual se efectúa ingresando al enlace correspondiente a través del portal de la Entidad. Este mecanismo permite al usuario registrar su reclamo en cualquier momento, y en ese mismo instante el sistema registra su reclamo y lo deriva en forma inmediata al responsable del “Libro de reclamaciones” según la dependencia elegida. La atención o respuesta es en forma virtual y mediante correo electrónico, salvo petición contraria del propio usuario, para cuyo efecto debe abonar el monto estipulado en el respectivo TUPA.

4. Características del Sistema Gestión Documentaria “SISGEDO”

Está diseñado para atender el requerimiento de los usuarios sobre Gestión Documentaria, es decir la recepción, el registro, la derivación, la tramitación, la atención y el archivo de los expedientes que se generen desde y hacia el Gobierno Regional Lambayeque u otra Entidad que lo haya implementado.

Permite conocer al usuario el estado de gestión de su expediente, durante las 24 horas del día, para ello es necesario utilizar una cabina o punto con acceso a internet y la atención es inmediata y de manera virtual.

Permite el seguimiento histórico del expediente, desde el momento que es ingresado en el sistema hasta su atención o archivamiento, registrando en su camino, las unidades orgánicas que recorre, las personas que atienden o evalúan el caso, las disposiciones que se asumen, y sobre todo determinando el día y la hora de cada acontecimiento.

Permite verificar la productividad de un determinado usuario, debido a que la mayoría de las acciones se sustentan en los documentos que fluyen en la administración pública; por tanto, todo trabajador debe utilizarlo.

En horario de trabajo, todo usuario tiene la posibilidad de comunicarse con cualquier trabajador o funcionario del Gobierno Regional, para ello existe un Chat Institucional ligado al SISGEDO que posibilita la atención virtual más personalizada con la Entidad.

Permite a todo usuario solicitar información, efectuar una denuncia o hacer llegar una propuesta mediante la opción de “solicitud electrónica” desde el portal institucional. Este servicio se efectúa cuando el usuario registra su solicitud en cualquier momento y de forma inmediata automáticamente su solicitud es derivada al responsable del “acceso a la información”. La atención o respuesta es en forma virtual y mediante correo electrónico.

Es utilizable en todo Gobierno Regional o local, en general en cualquier Entidad Pública que tenga acceso a Internet.

Está diseñado en software libre (Postgres y php), por lo cual su réplica es sencilla y no eroga recursos a la Institución por licenciamiento alguno.

5. Aspectos importantes en el SISGEDO

Si el documento tiene un antecedente, éste se relaciona con un número de expediente, el cual es ingresado en el cuadro de texto “Expediente”, cuando se registra el documento, y seguidamente dar click en continuar. Si es el caso de un documento que no tiene antecedente, se deja vacío el cuadro de texto (señalado para expediente) y se continúa; al finalizar el registro del documento se genera un nuevo número de expediente.

(Rivera, 2014) Si el SISGEDO 2.0 se bloquea (en una unidad orgánica) el motivo puede ser:

La unidad orgánica ha excedido el número de documentos que puede mantener en proceso.

Haber transcurrido más de siete (07) días de haber derivado un documento sin que este haya sido recepcionado.

Haber transcurrido más de siete (07) días de no recibir un documento que le ha sido derivado.

Haber transcurrido más de 30 días que el documento entró en proceso en la unidad orgánica sin que se haya efectuado acción alguna. (Esto es configurable en cada unidad orgánica)

Dentro de una misma Unidad Orgánica, los trabajadores pueden crear expedientes o documentos de dicha Unidad y recepcionar cualquier documento dirigido a esa Unidad.

Las derivaciones originales o copias de un documento en SISGEDO son ilimitadas. Si al derivar a un usuario dentro de mí misma Unidad Orgánica el usuario no se encuentra, esto significa que el usuario no labora

en mi Unidad Orgánica o su usuario del SISGEDO está registrado en otra Unidad Orgánica.

Cuando un documento ha sido atendido y culminado su proceso, el paso siguiente es archivarlo definitivamente.

Es una buena práctica cambiar su contraseña de usuario del SISGEDO cada cierto tiempo. Si existe evidencia que su cuenta ha sido manipulada debe hacerla de conocimiento a la Oficina de Tecnologías de la Información, CSI o unidad de informática respectiva, para las investigaciones del caso.

Si usted ingresa su usuario y clave al sistema y no logra ingresar, debe de hacer click en “¿olvidó su contraseña?” y seguir las instrucciones del sistema.

6. La importancia del Sistema de Gestión Documentaria

En las organizaciones siempre la prioridad final es el archivo, pero realmente no se dan cuenta de la importancia y el ahorro que pueden hacer implementando un Sistema de Gestión Documentaria.

El primer punto importante del manejo del Gestión Documentaria, es tener control, organización y tener todos los documentos debidamente centralizados. Después de cumplir con estos procesos, las Empresas tendrán un fácil almacenamiento y consultas rápidas y recuperaciones eficientes de la información.

(Rivera, 2014) La misión principal de las compañías en cuanto a Gestión Documental, es cumplir el ciclo de vida de los documentos, y como objetivo es volver los documentos físicos a digital.

Gracias a la tecnología en Gestión Documentaria, las organizaciones podrán ser más rápidas en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro en tiempo, seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad.

7. Ventajas del Sistema de Gestión Documentaria en las empresas

Organizar y administrar la información y los documentos de las empresas es un reto al que no siempre se le presta la debida atención. El archivo, sea digital o físico, es la memoria viviente de la compañía, indispensable para su buen funcionamiento. Por eso, es prioridad administrar la información y no ‘manejar’ documentos. Para lograrlo, el foco es crear, organizar o ajustar los procesos, con el fin de optimizar los recursos y hacer más eficaz la labor de gestión documental. (Rivera, 2014)

Gajes del oficio. En temas de gestión documental, entre más pronto se definan los procesos y se implementen las modificaciones para llevar a cabo de forma eficiente el almacenamiento, mejor se asegura la disponibilidad y conservación de la información. El tiempo que no se dedique hoy a administrar, clasificar y almacenar la información, será empleado mañana en buscarla, y esto puede ocasionar no tener todos los elementos necesarios para la toma de decisiones, o aplazar la toma de las mismas. En cambio, los beneficios de usar la gestión documental para tener archivos organizados son siempre positivos y duraderos.

El factor seguridad. La seguridad es una de las grandes ventajas que obtienen las empresas al implementar sistemas de gestión documental, puesto que los niveles de acceso a la información pueden ser definidos,

protegidos y certificados. Esto se realiza a través de dos procedimientos, conocidos como autenticación y verificación.

En el primero, se confirma que quien desea acceder al sistema es quien dice ser y en el segundo, se verifica que quien desea realizar una operación como modificar parte de un documento, está autorizado para hacerlo. También se garantiza que solo pueda accederse a los documentos utilizando un software específico, con el fin de evitar que alguien se conecte a la red y pueda extraer información confidencial.

(Rivera, 2014) Las ventajas: Estas son algunas ventajas de implementar un sistema de gestión documental, tal y como las experimentan los usuarios en una compañía:

Para los empleados

- Facilidad en la búsqueda de documentos.
- Rápida respuesta a los usuarios.
- Menor manipulación de documentos.
- Menor riesgo de documentos mal archivados.
- Reducción y simplificación de trabajo para el personal de archivo.

Para las dependencias

- Información ágil y actualizada.
- Simplificación de procesos.
- Centralización del archivo.
- Más tiempo para atención y asesoría al cliente interno y externo.
- Liberación de espacio físico del archivo.

Para la empresa:

- Mejor imagen ante el usuario, las auditorías, la competencia y empresas del medio.
- Plan de contingencia del archivo físico.
- Incremento de los estándares de seguridad en el manejo de documentos.
- Reducción de costos asociados a mala toma de decisiones por falta de información pertinente.
- Optimización de recursos usados en temas de gestión documental y por ende, menor impacto sobre el medioambiente.

2.2.2. Tramite Documentario

En las organizaciones modernas, el ingreso, creación y envío de documentos es una tarea de ejecución diaria. La administración del flujo de estos documentos y la ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea titánica, si no imposible. Esta situación lleva a que se dupliquen esfuerzos y se malgasten recursos generando múltiples veces los mismos documentos o que la imagen de la organización se deteriore al no responder a los requerimientos con diligencia y oportunidad. (Villacorta & Augusto, 2014)

Las organizaciones tienen el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización.

1. Proceso de Trámite Documentario

El proceso de Trámite Documentario registra todos los documentos que ingresan o se generan en una organización, creando para estos y otros que se vayan añadiendo durante su trámite, una carpeta virtual o física por medio de la cual es fácilmente identificable el usuario, el puesto de trabajo y el momento en que dicha carpeta fue procesada. El proceso de Trámite Documentario simula un escritorio virtual con bandejas de entrada y salida y área de trabajo, enviando avisos a las personas a las que se derivan las carpetas virtuales y les permite actuar solo sobre ellas. La seguridad del proceso de Trámite Documentario debe de impedir accesos no autorizados a los documentos y accesos de solo lectura o modificación cuando se requiera. Si los tiempos de atención son excedidos deben de configurarse avisos a los usuarios o a sus jefes. El proceso de Trámite Documentario debe de trabajar con carpetas virtuales (si se cuenta con la infraestructura necesaria), o como acompañamiento de los expedientes físicos en organizaciones donde la ley o la costumbre obligue a firmar o colocar otras señas. El proceso de Trámite Documentario tiene un flujo dinámico, es decir cada persona decide a quien enviará la carpeta una vez que haya terminado su trabajo en ella, dando gran libertad de movimiento a los expedientes. El proceso de Trámite Documentario debe de permitir la consulta rápida y efectiva del lugar en que se encuentra o la persona que tiene un documento, del tiempo que un documento se encuentra en proceso en forma global o por cada uno de sus pasos, del estado en que se encuentra (en espera, cerrado, archivado, eliminado, rechazado, etc.), de si existen otros documentos que están relacionados e incluso hasta consultas externas

de los interesados por medio de páginas Web y con las seguridades que la organización decida.

El proceso de Trámite Documentario se entrelaza con otros procesos ya existentes en la organización, para mantener consistencia y uniformidad en la información. Y permitir la exportación de sus datos a otras aplicaciones.

2. Trámite documentario en entidades públicas

(Bastidas, 2016) El Trámite Documentario de las entidades públicas están alineados por la Ley General de Procedimientos Administrativos Ley N° 27444, Ley del Silencio Administrativo Ley N° 29060, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) como documento de gestión que contiene la tramitación, requisitos, tiempos, costos y unidad orgánica que soluciona el trámite del procedimiento, y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que es un documento técnico normativo de gestión institucional que determina la naturaleza, finalidad, objetivos, funciones generales, facultades, atribuciones y estructura orgánica de la municipalidad. Con estos documentos de gestión se realiza el proceso de recepción, revisión, registro, derivación y consultas de los expedientes presentados por los administrados.

Documento:

Según la directiva N° 002-MPP (2017) son escritos presentados por personas naturales o jurídicas que deben cumplir estrictamente requisitos estipulados en el TUPA de la municipalidad.

Registro del Expediente:

El proceso de trámite se inicia con la recepción de la documentación que es revisada por el personal de mesa de partes, el cual se apoya en el documento de gestión TUPA para verificar requisitos, cumplido los mismos se obtiene de un cuaderno de correlativos el número de expediente siguiente y esta información es ingresada en un libro de registros (artículo 166.1° de la Ley N° 27444, 2017), este proceso causa malestar en los administrados por el tiempo que toma el personal de mesa de partes para registrar el expediente.

2.3. Definición de términos básicos

Tecnología

(Pérez & Merino, 2008) La Tecnología se define como la ciencia que estudia el tratamiento de la información mediante medios automáticos; es decir, la ciencia de la información automática. Fue en el año 1957 cuando Karl Steinbuch citó por primera vez la palabra informática bajo el concepto anteriormente descrito. Desde los primeros tiempos, el ser humano ha inventado y desarrollado medios necesarios para transmitir información, medios como el lenguaje, la escritura, las señales acústicas o luminosas como silbatos, tambores, humo, el teléfono, la televisión pudiendo trasladar de generación en generación todo el pensamiento y conocimiento adquirido a lo largo de la historia, gracias a esta transmisión y tratamiento de la información el ser humano ha evolucionado hacia la tecnología que actualmente disponemos. El objetivo principal de la informática consiste en automatizar mediante equipos generalmente electrónicos todo tipo de información, de tal forma que evite la repetición de tareas arduas las cuales pueden inducir al error reduciendo a su vez el tiempo de ejecución de las mismas.

MySQL

(Pérez, 2019) Es un sistema de gestión de bases de datos relacional, multihilo y multiusuario con más de seis millones de instalaciones. MySQL se ofrece bajo la GNU GPL para cualquier uso compatible con esta licencia, pero para aquellas empresas que quieran incorporarlo en productos privativos deben comprar a la empresa una licencia específica que les permita este uso. Al contrario de proyectos como Apache, donde el software es desarrollado por una comunidad pública y los derechos de autor del código están en poder del autor individual, MySQL es patrocinado por una empresa privada, que posee el copyright de la mayor parte del código. Esto es lo que posibilita el esquema de licenciamiento anteriormente mencionado. Además de la venta de licencias privativas, la compañía ofrece soporte y servicios. Para sus operaciones contratan trabajadores alrededor del mundo que colaboran vía Internet. MySQL.

Lenguaje de programación

(Pérez & Merino, 2012) Es un idioma formal diseñado para expresar procesos que pueden ser llevados a cabo por computadoras. Pueden ser usados para crear programas que controlen el comportamiento físico y lógico de una máquina, para expresar algoritmos con precisión, o como modo de comunicación humana. Está formado por un conjunto de símbolos y reglas sintácticas y semánticas que definen su estructura y el significado de sus elementos y expresiones. Al proceso por el cual se escribe, se prueba, se depura, se compila y se mantiene el código fuente de un programa informático se le llama programación.

Data: Es considerada como una porción de la información, para nuestro caso es equivalente a registrar el trámite documentaria de los usuarios, pero de manera general.

Diseño

Campo de conocimiento multidisciplinario que se caracteriza por su usabilidad más no por su originalidad.

Sistema

Conjunto de elementos interrelacionados los cuales responden de manera global, a su vez estos elementos comparten un fin común.

Sistema de Información

Es una disposición de componentes integrados entre sí cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de información en una organización.

Sistema de Gestión Documentaria

(Pérez & Gardey, 2016) Es una aplicación WEB desarrollada por el Gobierno Regional Lambayeque para efectuar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los expedientes que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

Eficacia

Según Idalberto Chiavenato, la eficacia "es una medida del logro de resultados", Para Koontz y Weihrich, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos". Según Robbins y Coulter, eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos; quiere decir, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado". Simón Andrade, define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la

manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva". (Pérez & Merino, 2009).

Globalización

Es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas.

Implementar

La implementación del plan estratégico implica la iniciación concurrente de varios planes operativos diseñados en el nivel funcional.

Interface

Es el medio con que el usuario puede comunicarse con una máquina, un equipo o una computadora, y comprende todos los puntos de contacto entre el usuario y el equipo, normalmente suelen ser fáciles de entender y fáciles de accionar.

LAN

(Pérez & Gardey, 2015) Red de área local o LAN (del inglés local área network) es la interconexión de varias computadoras y periféricos. Su extensión está limitada físicamente a un edificio o a un entorno de 200 metros, con repetidores podría llegar a la distancia de un campo de 1 kilómetro.

Proceso

Conjunto de actividades que, realizadas en forma secuencial, involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Trámite Documentario

Es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera

dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización.

Entidad

Institución pública cuyas actividades se rigen a las potestades administrativas y sectoriales, por lo que están sujetas a las normas del derecho público.

Dependencia

Principal división organizacional dentro de una entidad, con facultad para actuar mediante potestades administrativas o sectoriales.

SISGEDO

Sistema de Gestión Documentaria que permite la administración automatizada, en términos de ingreso, registro, clasificación, derivación, atención, seguimiento y archivamiento, de todo documento generado o ingresado en cualquiera de las dependencias.

Trámite documentario

Procesos Administrativos que comprende: recepción, verificación, clasificación, registro, distribución, derivación, archivamiento, información al interesado, control, seguimiento y entrega de respuesta de los documentos que son presentados, transferidos o generados por la entidad. Las actividades de recepción, registro, derivación, archivamiento de expedientes y seguimiento, entre otros, constituyen parte de los procesos automatizados en el sistema.

Unidad orgánica

Unidades orgánicas del Gobierno Regional de San Martín pertenecientes a cada dependencia, que cumplen funciones administrativas específicas.

Documento de gestión

Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo. Todo trámite en formato escrito o impreso. Pueden ser: acta, acuerdo regional, aviso, ayuda memoria, boletín, oficio, memorando, carta, informe, etc.; el mismo que tiene fecha de elaboración, remitente y destinatario correspondientes, siglas, asunto y correlativo numérico, además que puede ser generado, recibido o derivado de acuerdo a las funciones que le compete al personal administrativo.

Expediente

Cuando un documento es registrado en el sistema se genera un número de Expediente SISGEDO (único a nivel regional), el sistema contempla 03 tipos de expedientes:

- a. Expedientes en Proceso: Son los expedientes que se tiene físicamente a cargo.
- b. Expedientes por Recibir: Son los expedientes que han sido enviados a la unidad orgánica o persona destinataria y que aún no se han decepcionado.
- c. Expedientes Archivados/Procesados: Son los expedientes que se guardan en un archivador por algún motivo, ya sea que, para su atención, en espera de algún documento adicional, porque se tiene algún motivo personal o porque ya fue atendido.

Remitente

Persona jurídica, natural o unidad orgánica, que emiten y/o transfieren un expediente a un destinatario para que sea atendido, por medio del sistema.

Destinatario

Persona jurídica, natural o unidad orgánica de una entidad o dependencia, que decepciona para su atención, un expediente que le ha transferido un remitente de forma física y a través del sistema.

Derivación de un expediente

Traslado de un expediente en proceso. Operación que se da entre un remitente que define una acción o proveído específico a cumplir (derivación) y otro destinatario que debe cumplir el proveído para que continúe la atención del expediente.

Operador del sistema

Persona habilitada para interactuar con el sistema, debiendo para ello poseer un nombre de usuario y una contraseña, con los cuales podrá registrar, derivar o archivar expedientes en el sistema, así como efectuar consultas y obtener reportes de la información registrada.

2.4. Formulación de hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

El Sistema de Gestión Documentaria incide en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El Sistema de Gestión Documentaria incide en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.
- b) El Sistema de Gestión Documentaria incide en los usurarios en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.

- c) El Sistema de Gestión Documentaria incide en la gestión en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable 1

Sistema de Gestión Documentaria

2.5.2. Variable 2

Trámite Documentario

2.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1.

Operacionalización *de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala Valorativa
Sistema de Gestión documentario	Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad ✓ Plazos ✓ Procedimientos 	No satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Moderadamente satisfecho (3) Muy satisfecho (4) Extremadamente satisfecho (5)
	Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento ✓ Cumplimiento ✓ Quejas y reclamos 	
	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control y supervisión de ✓ Actividades de formación ✓ Derivación de documentos ✓ Comunicación 	
Tramite documentario	Ingreso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de documentos 	
	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención y ejecución 	
	Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultado positivo o negativo al documento 	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo básica, porque “intenta formular nuevas teorías sobre la realidad o modificar las ya existentes, pero no tiene un correlato práctico. En este caso, se trata de contribuir al incremento del conocimiento sobre un determinado fenómeno, pero sin contrastarlo con ningún aspecto práctico”.(Sierra, 1991).

Asimismo, es una investigación explicativa, porque “se trata de responder o dar cuenta de las razones de los por qué de un determinado fenómeno. Nos ayuda a entender lo que está ocurriendo en una determinada situación”. (Sierra, 1991).

3.2. Métodos de investigación.

Método sintético: es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva

totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba.

3.3. Diseño de investigación.

La investigación es de diseño transaccional/ correlacional-causal no experimental. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. “Los diseños transaccionales correlacionales-causales, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto”.

$$M \rightarrow O_x O_y$$

Donde:

M: Es la muestra en quien se realiza el estudio.

O_x, O_y: Observaciones obtenidas en cada una de las variables de la muestra.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población

La población es el conjunto total de elementos en los que interesa, a menudo es un conjunto demasiado grande para que se pueda examinar a cada uno de sus miembros. La población está compuesta por 654 egresados de la UNDAC.

Tabla 2.
Total, de egresados de la UNDAC 2018

<i>Facultades</i>	<i>Egresados</i>		<i>Total</i>
	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>	
<i>CC. de la Educación</i>	91	63	154
<i>Ingeniería</i>	49	38	87
<i>CC. Económicas y Contables</i>	51	48	99
<i>CC. Empresariales</i>	16	14	30
<i>CC. de la Salud</i>	12	29	41
<i>CC. Agropecuarias</i>	41	37	78
<i>Odontología</i>	12	17	29
<i>Ingeniería de Minas</i>	18	05	23
<i>CC. de la Comunicación</i>	23	18	41
<i>Derecho y CC. Políticas</i>	28	26	54
<i>Medicina Humana</i>	10	8	18
TOTAL	351	303	654

Fuente: Oficinas de Grados y Títulos de la UNDAC

3.4.2. Muestra

La muestra es un sub-grupo de la población, requiere ser estudiado a detalle es una parte representativa de la población. Sheldon (2005). El muestreo es no probabilista o dirigida es un sub-grupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. Aquí el proceso no es mecánico ni basado en fórmulas probabilísticas, sino que depende de la toma de decisión del investigador. Hernández, Fernández y Baptista (2010). La muestra está constituida por 154 egresados de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Tabla 3.
Egresados de la Facultad de Ciencias de la Educación

<i>Facultades</i>	<i>Egresados</i>		<i>Total</i>
	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>	
<i>CC. de la Educación</i>	91	63	154

Fuente: Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Educación

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La encuesta: la encuesta es una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido a que registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.

Para Briones (1995) es la “técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un colectivo determinado...para lo cual hace uso de un cuestionario u otro tipo de instrumento”.

Instrumento:

El cuestionario: es “Una lista o un repertorio de preguntas, debidamente estructuradas, dirigidas a una persona que debe contestar, relativas a un objeto de la investigación con el fin de obtener datos”. También Tejada (1995) lo define como el “conjunto de preguntas o ítems acerca de un problema determinado, objeto propio de la investigación, cuyas respuestas se han de contestar por escrito” Bacells (1994).

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Con relación a las técnicas de procesamiento y análisis de datos se empleará el paquete estadístico SPSS. A partir de la aplicación de la escala se utilizará dicho programa para determinar el grado de satisfacción de los egresados lo que servirá de apoyo a la descripción y análisis de los indicadores según resulten en las respuestas que ofrezcan los egresados encuestados.

3.7. Tratamiento estadístico.

Luego de recolectar los datos mediante los instrumentos, se digitaron los datos las cuales posteriormente serán procesados. Se empleará la estadística descriptiva, mediante tablas y gráficos estadísticos, se evaluará la asociación o influencia de ambas variables mediante la prueba estadístico para determinar la eficacia de los datos.

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validez a juicio de expertos: dicho procedimiento de validez se realizó por criterio de jueces, realizado por el docente del módulo de desarrollo del trabajo de investigación quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad, Tejada (1995, p. 26) expresa la validez como: “El grado de precisión con que el test utilizado mide realmente lo que está destinado a medir”.

Tabla 4.
Juicio de expertos

Expertos	Aplicabilidad del Instrumentos
Dr. Guillermo Gamarra Astuhuaman	Aplicable
Mg. Miguel Ventura Janampa	Aplicable

Fuente: propia de la investigadora

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la técnica de prueba previa.

En los resultados de la prueba piloto, el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Aiken, L. (1996) citado por Ochoa, S. (1998) refiere que: La confiabilidad es el grado en el cual un instrumento de medición psicológica mide algo en forma consistente. Un nivel confiable, está relativamente libre de errores de medición, de manera que las calificaciones que obtienen los sujetos en el instrumento son cercanas en valor numérico a las calificaciones reales.

Tabla 5

Cuadro de valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 – 90	Muy bueno
71 – 80	Bueno
61 – 70	Regular
51 – 60	Deficiente

Fuente: Cabanillas, G., (2004, p. 76)

Opinión de aplicabilidad: Los instrumentos son aplicables y pertinentes; cuentan con un valor de 88% y es muy bueno de acuerdo a este cuadro de valoración.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad de los instrumentos se determina en la presente investigación, por la fórmula del KR-20 y el coeficiente del Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach y requiere de instrumentos de medición, las cuales son las siguientes:

Tabla 6

Escala	Categoría
0 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 – 1	Muy alta

Escala de Confiabilidad según Guilford

Con respecto a la Confiabilidad se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el

investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado.

Confiabilidad del Instrumento

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems del instrumento

S_i = Varianza de cada ítem

S_t = Varianza Total

Tabla 5.

Confiabilidad de los instrumentos.

Instrumento	Técnica	Resultados
Cuestionario	Alfa de Cronbach	0.881

Fuente: elaboración propia.

3.9. Orientación ética

La presente investigación, tiene información que corresponden a los diferentes autores, de teorías que se han consultado consignados en los antecedentes, sus nombres de los diferentes autores, con sus títulos, páginas, ediciones, correspondientes; asimismo, se han tomado en consideración los autores referentes al trabajo de investigación. Los aspectos éticos, si corresponden a esta investigación y son de gran importancia, porque tratan sobre la problemática de esta universidad y se aplicó la investigación de nivel explicativo, se analizó la relación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Luego de haber desarrollado el trabajo de investigación, referente al sistema de gestión documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco; los resultados logrados, se exponen del modo siguiente: en primera instancia, aplicado el cuestionario, en cuanto a la distribución de egresados por género – objeto de estudio nyestrak, estuvo conformado por 154 egresados, distribuidos 59% de varones y 41% mujeres; del mismo modo, referidos a la satisfacción de los egresados con el sisgedo según la dimensión de información en mayor de los casos en muy satisfecho el acceso al sistema de gestión documentaria (45%) y la oportunidad de la obtención de documentos (40%); mientras sólo el 1% indican no satisfechos con la dimensión de información. igualmente, en cuanto a quejas y reclamos no los tienen y están muy satisfechos con los usuarios (45%) y sólo el 1% no están satisfechos con la atención; igualmente, el 41% están muy satisfechos

en cuanto a la certidumbre o confianza en el procesamiento de los documentos, mientras el 0% indican-o sea nadie dice no están satisfechos. finalmente, por la satisfacción de los usuarios con el sisgedo según la dimensión gestión indican que en quejas y reclamos no los tienen y están muy satisfechos con los usuarios (45%) y sólo el 1% no están satisfechos con la atención; del mismo modo, el 41% están muy satisfechos en cuanto a la certidumbre o confianza en el procesamiento de los documentos, mientras el 0% indican- no están satisfechos.

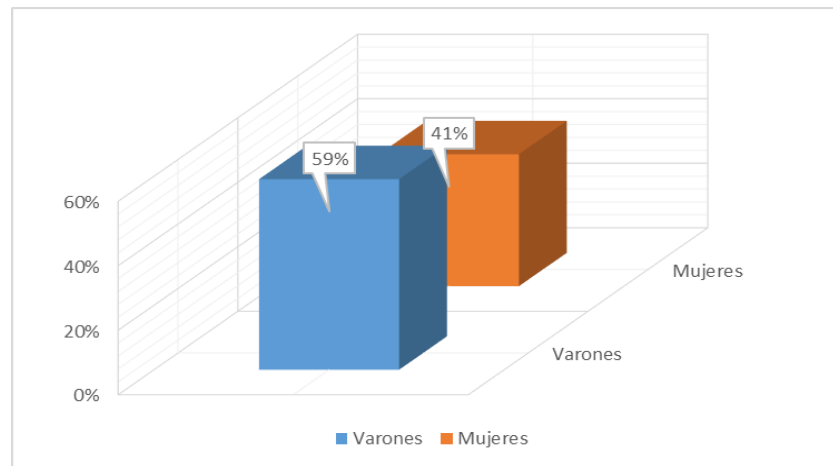
4.2. Presentación, análisis e interceptación de resultados.

Resultados obtenidos de la muestra del estudio

Tabla 6.
Distribución de egresados por género

Egresados	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Varones	91	59%
Mujeres	63	41%
Total	154	100%

Grafico 1. Distribución de egresados por género.

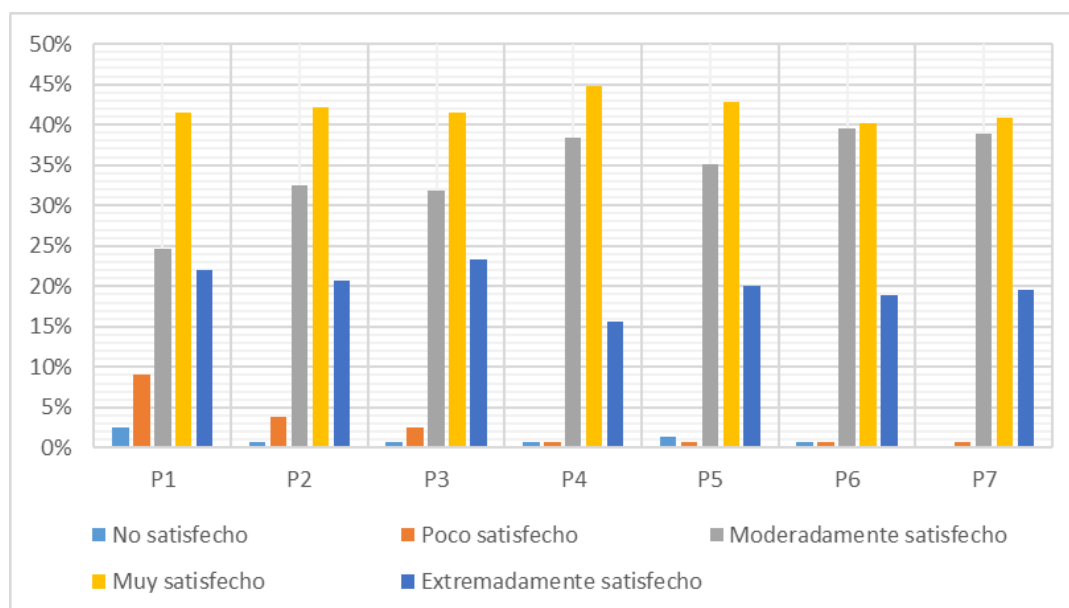


La tabla 6 y gráfico 1, indican la distribución de los egresados por géneros; del total de encuestados indican la existencia de 91 varones (59%) y 63 mujeres (41%), quienes están distribuidos como objeto de estudio.

Tabla 7. Satisfacción de los egresados con el SISGEDO según la dimensión información.

Preguntas	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	4	3%	14	9%	38	25%	64	42%	34	22%
P2	1	1%	6	4%	50	32%	65	42%	32	21%
P3	1	1%	4	3%	49	32%	64	42%	36	23%
P4	1	1%	1	1%	59	38%	69	45%	24	16%
P5	2	1%	1	1%	54	35%	66	43%	31	20%
P6	1	1%	1	1%	61	40%	62	40%	29	19%
P7	0	0%	1	1%	60	39%	63	41%	30	19%

Gráfico 2. Satisfacción de los egresados con el SISGEDO según la dimensión información.

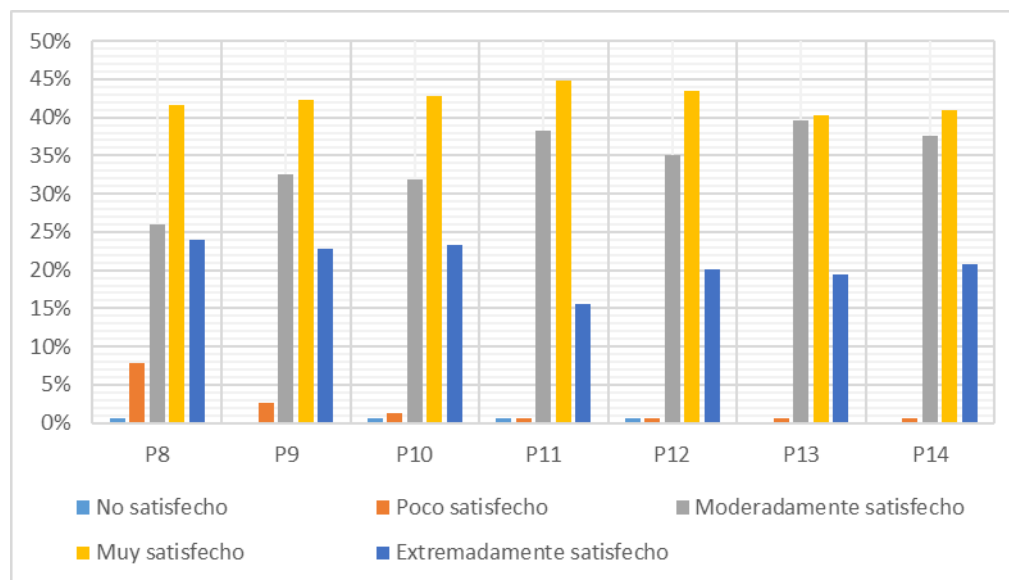


En cuanto al sistema de información, la tabla 7 y el gráfico 2 indican que el Sistema de Gestión Documentaria, influye en mayor de los casos en muy satisfecho el acceso al Sistema de Gestión Documentaria (45%) y la oportunidad de la obtención de documentos (40%); mientras sólo el 1% indican no satisfechos con la dimensión de información.

Tabla 8.
Satisfacción de los usuarios con el SISGEDO según la dimensión usuarios.

Preguntas	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P8	1	1%	12	8%	40	26%	64	42%	37	24%
P9	0	0%	4	3%	50	32%	65	42%	35	23%
P10	1	1%	2	1%	49	32%	66	43%	36	23%
P11	1	1%	1	1%	59	38%	69	45%	24	16%
P12	1	1%	1	1%	54	35%	67	44%	31	20%
P13	0	0%	1	1%	61	40%	62	40%	30	19%
P14	0	0%	1	1%	58	38%	63	41%	32	21%

Gráfico 3. Satisfacción de los usuarios con el SISGEDO según la dimensión usuarios.

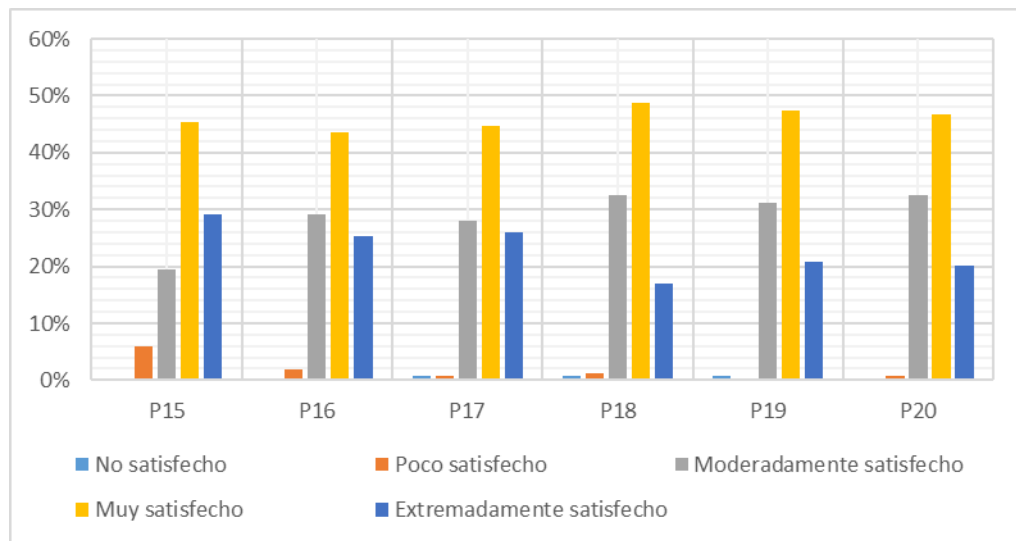


En la tabla 8 y gráfico 2, los encuestados en cuanto a la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos, indican que en quejas y reclamos no los tienen y están muy satisfechos con los usuarios (45%) y sólo el 1% no están satisfechos con la atención; igualmente, el 41% están muy satisfechos en cuanto a la certidumbre o confianza en el procesamiento de los documentos, mientras el 0% indican-o sea nadie dice no están satisfechos.

Tabla 9.
Satisfacción de los usuarios con el SISGEDO según la dimensión gestión.

Preguntas	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P15	0	0%	9	6%	30	19%	70	45%	45	29%
P16	0	0%	3	2%	45	29%	67	44%	39	25%
P17	1	1%	1	1%	43	28%	69	45%	40	26%
P18	1	1%	2	1%	50	32%	75	49%	26	17%
P19	1	1%	0	0%	48	31%	73	47%	32	21%
P20	0	0%	1	1%	50	32%	72	47%	31	20%

Grafico 4. Satisfacción de los usuarios con el SISGEDO según la dimensión gestión.



El Sistema de Gestión Documentaria optimiza el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios, donde responden los encuestados en muy satisfechos en las actividades de formación en gestión documentaria (49%) y sólo el 1% indican que no están satisfechos; mientras en la existencia o cumplimiento de normas y estrategias de gestión documentaria, mencionan estar muy satisfechos (44%) y el 0% indica no estar satisfecho con la gestión. Tabla 9 y gráfico 4.

4.3. Prueba de hipótesis

H₀: El Sistema de Gestión Documentaria no incide en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco.

H₁: El Sistema de Gestión Documentaria incide en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 10.
Prueba de chi cuadrado de Pearson.

	Valor	Sig. Asintótica (2 caras) P valor
Chi-cuadrado de Pearson	0.200	42.1%
N de casos validos	154	

Regla de decisión: si el p-valor es menor al nivel de significancia (0.05) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Decisión: se observa en la tabla, que el p-valor obtenido es (0.0421) menor al nivel de significancia (0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación entre el Sistema de Gestión Documentaria y el tramite documentario.

Interpretación: el Sistema de Gestión Documentaria es un factor relacionado con el trámite documentario.

4.4. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados estadísticos de la prueba de hipótesis general, el Sistema de Gestión Documentaria incide significativamente en el trámite documentario en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco, de acuerdo con estadístico (0.0421) menor al nivel de significancia (0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, los hallazgos concuerdan con (J. Núñez, 2014) en su Tesis de la Facultad de Ingeniería intitulado “Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información para Mejorar la Eficiencia Operativa para Microempresa Funnger System”; plantea el problema de la siguiente manera:

¿Cuál es la influencia del sistema de información en la eficiencia operativa de la microempresa Funnger System?, cuyo objetivo es Evaluar la influencia del sistema de información en la eficiencia operativa de la microempresa Funnger System

cuyas conclusiones indicaron que el sistema de información permite mejorar la eficiencia de los procesos operacionales en la microempresa Fungger System.

También concuerdan con (Orihuela & Fernando, 2014) en tu Tesis de la Facultad de Ingeniería de Sistemas intitulado “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Biblioteca para Mejorar la Atención en el Colegio Mariscal Castilla – el Tambo”. Los resultados nos indicaron que el desarrollo de un sistema de gestión de biblioteca para el Colegio Mariscal Castilla se realizó debido a la mala atención en la biblioteca y una mala gestión de libros un aproximado del 70% antes del sistema en el Colegio, lo cual después con el sistema que desarrollamos mejoramos la atención en la biblioteca disminuyó la mala atención y gestión en un 15% en el Colegio Mariscal Castilla – el Tambo.

También concuerdan con (Leguizamo, 2012) en su Tesis de grado de Ingeniería en informática Sistemas de Archivos. Tendencias y mejoras tecnológicas, formula el problema ¿De qué manera coadyuva el Sistema de Archivos en la Tendencia y Mejoras Tecnológicas?, el objetivo de la tesis está formulado de esta forma Comprobar que el Sistema de Archivos en la Tendencia y Mejoras Tecnológicas, funcionan de acuerdo al requerimiento, llegando a la conclusión que la plataforma debe tener un diseño atractivo, que esté orientado a adolescentes. Trello como plataforma de uso general, no ofrece el tipo de interfaz que llame la atención de un estudiante de secundaria, lo cual lo deja en inferioridad de condiciones a la hora de competir con otras plataformas.

CONCLUSIONES

- La aplicación del Sistema de Gestión Documentaria incide en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco; ya que el trato y agilidad de la información es fluido con el usuario, bajo una gestión de calidad.
- El Sistema de Gestión Documentaria en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos es de gran valor porque dispone a la disponibilidad, plazos de tiempo y acceso a los documentos.
- El Sistema de Gestión Documentaria influye en los usuarios en el trámite documentario de los grados y títulos da cumplimiento a las expectativas en referencia a la veracidad del proceso de documentos.
- El Sistema de Gestión Documentaria incide en la gestión en el trámite documentario de los grados y títulos siendo que hay cumplimiento de normas y estrategias, por la derivación física de un lugar a otro.

RECOMENDACIONES

- A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión que el SISGEDO debe optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco, poniendo énfasis en la capacitación al personal a fin de interactuar con el sistema con mayor confianza y realizar las labores en forma rápida y oportuna.
- La infraestructura tecnológica debe contar ancho de banda con mayor capacidad a fin de tener una mayor velocidad de transmisión; para que el SISGEDO debe acceder con mayor fluidez en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos.
- El Sistema de Gestión Documentaria debe ser de satisfacción para los usuarios en el trámite documentario de los grados y títulos.
- El Sistema de Gestión Documentaria debe estar de acuerdo a las iniciativas de gestión en el trámite documentario de los grados y títulos; consecuentemente, hallar la repercusión en la visibilidad efectiva de la institución universitaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Ar, J. (2019). Seguridad informática. En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Seguridad_inform%C3%A1tica&oldid=120199494
- Bastidas, J. (2016). Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes. *Universidad Nacional del Centro del Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3889>
- Davis, G. (1987). Sistema de información gerencial. Recuperado 18 de octubre de 2019, de <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=UNIBA.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=001839>
- Dostal, J. (2019). Sistema de información. En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Sistema_de_informaci%C3%B3n&oldid=120393623
- Leguizamo, M. (2012). Sistemas de Archivos.Tendencias y mejoras tecnológicas. Recuperado 18 de octubre de 2019, de <http://materias.fi.uba.ar/7500/>
- Lindsay, J. (2000). *Information Systems – Fundamentals and Issues*.
- Michael, O. (2018). Dana Scott. En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Dana_Scott&oldid=109495542
- Núñez, J. (2014). Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para mejorar la eficiencia operativa para microempres Funnger System. *Universidad*

Nacional del Centro del Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1429>

Orihuela, P., & Fernando, R. (2014). Desarrollo de un sistema de gestión de biblioteca para mejorar la atención en el colegio Mariscal Castilla—El Tambo.

Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1433>

Pérez, J. (2019). Definición de MySQL - Qué es, Significado y Concepto. Recuperado 18 de octubre de 2019, de <https://definicion.de/mysql/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2015). Definición de red LAN - Qué es, Significado y

Concepto. Recuperado 18 de octubre de 2019, de <https://definicion.de/red-lan/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2016). Definición de sistema de gestión de calidad—

Definicion.de. Recuperado 18 de octubre de 2019, de Definición.de website:

<https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Pérez, J., & Merino, M. (2008). Definición de tecnología—Qué es, Significado y

Concepto. Recuperado 18 de octubre de 2019, de

<https://definicion.de/tecnologia/>

Pérez, J., & Merino, M. (2009). Definición de eficacia—Qué es, Significado y

Concepto. Recuperado 18 de octubre de 2019, de <https://definicion.de/eficacia/>

Pérez, J., & Merino, M. (2012). Definición de lenguaje de programación—Qué es,

Significado y Concepto. Recuperado 18 de octubre de 2019, de

<https://definicion.de/lenguaje-de-programacion/>

Rivera, J. C. (2014). *Manual de Usuario – SISGEDO 2.0.0 Gobierno Regional*

Lambayeque/OFTI MANUAL OFICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

DOCUMENTARÍA. Recuperado de

https://www.academia.edu/10376667/manual_de_usuario_sisgedo_2.0.0_gobier

no_regional_lambayeque_ofi_manual_oficial_del_sistema_de_gesti% c3% 93n_
documentar% c3% 8da

Sierra, R. (1991). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.

Villacorta, P., & Augusto, E. (2014). Sistema informático de tramite documentario para la Universidad Privada de la Selva Peruana—Iquitos. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*. Recuperado de

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/unap/4605>

Von, L. (2019). Teoría de sistemas. En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. Recuperado de

https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Teor%C3%ADa_de_sistemas&oldid=119762331

ANEXOS

ENCUESTA

USUARIO.....

Instrucción: sírvase marcar con un aspa (x), según su percepción, la alternativa más cercana para cada uno de los ítems, conforme a las siguientes categorías.

No satisfecho (1), poco satisfecho, (2), Moderadamente satisfecho (3), muy satisfecho (4), extremadamente satisfecho (5).

Sexo:

Varones

Mujeres

No.	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
1	Disponibilidad de los documentos en cada oficina.					
2	Plazos de tiempo para obtener los documentos.					
3	Procesamiento de los documentos.					
4	Acceso al sistema.					
5	Practicidad de la parte administrativa.					
6	Oportunidad de la obtención de documentos.					
7	Priorización de los documentos.					
8	Experiencia de la atención.					
9	Conocimiento sobre el trámite documentario.					
10	Cumplimiento de expectativas.					
11	Quejas y reclamos.					
12	Capacidad propia de procesar/ resolver documentos.					
13	Capacidad de respuesta de los encargados de procesar/resolver documentos.					
14	Certidumbre/confianza en el procesamiento de documentos.					
15	Comunicabilidad de los usuarios con responsables de la recepción de los documentos.					
16	Existencia/cumplimiento de normas y estrategias de gestión documentaria.					
17	Control y supervisión de procesamiento de los documentos (Monitoreo).					
18	Actividades de formación de gestión documentaria.					
19	Derivación de los documentos físicos de un lugar a otro.					
20	Comunicación entre el usuario y administrativo.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria incide en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco?	Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.	El Sistema de Gestión Documentaria incide en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.	V.I. Sistema de Gestión Documentario	Tipo Básica Diseño Correlacional
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	V.D. Trámite Documentario	Método Sintético
a) ¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria incide en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco?	a) Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.	a) El Sistema de Gestión Documentaria incide en el acceso a la información en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.		
b) ¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria influye en los usuarios en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco?	b) Determinar la influencia del Sistema de Gestión Documentaria en los usuarios en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.	b) El Sistema de Gestión Documentaria incide en los usuarios en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.		
c) ¿Cómo el Sistema de Gestión Documentaria incide en la gestión en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco?	c) Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria incide en la gestión en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.	c) El Sistema de Gestión Documentaria incide en la gestión en el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco.		