



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
E INFORMÁTICA

TESIS

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE AYABACA, CHICLAYO, 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

AUTOR:

Bach. VEGA HUANCA, JOSE LUIS ENRIQUE

LIMA- PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

ING. WILVER AUCCAHUASI AIQUIPA

JURADO EXAMINADOR

Mg. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ
Presidente

Mg. CACEDA CORILLOCLA JUAN ANTENOR
Secretario

Mg. SURCO SALINAS DANIEL
Vocal

DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que en el recorrer del camino de la vida se presentan, enseñándome a encarar las adversidades con dignidad y sin desfallecer en el intento.

AGRADECIMIENTO

Al Ing. Wilver Auccahuasi Aiquipa por su contribución como asesor y mentor durante el desarrollo de esta tesis.

A todos los docentes de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas y a la Universidad Privada TELESUP.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se realizará un sistema de información y su influencia en la gestión documentaria de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019 y proponer una posible solución la falta de un sistema de información de gestión documental para poder entregar documentación solicitada a tiempo, sabiendo que estas son herramientas útiles y necesarias.

Para poder lograr el objetivo de esta investigación, se desarrolló la metodología cuantitativa como un método específico, de un nivel correlacional basadas en la evaluación del grado de relación que existen entre las dos variables: Sistema de información y gestión documental.

El tipo de investigación correspondiente al presente proyecto que se basa es: explicativa, tecnológica, cuantitativa y no experimental. La población de la presente investigación está conformada en su totalidad por el personal que labora en la Municipalidad Provincial Ayabaca, Chiclayo.

En la presente investigación se empleará como técnica de recolección de datos la encuesta, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio sobre Sistema de Información, Gestión Documental.

El instrumento que se empleará será el cuestionario con un formato estructurado que consta de 30 preguntas que se le entregará al informante para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.

El procedimiento estadístico para el análisis de datos será mediante el empleo de codificación y tabulación de la información. Los datos fueron ordenados, clasificados y procesados con el programa de SPSS y Excel, este proceso consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros. La edición de dichos datos se hará con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtendrá.

Una vez que la información sea tabulada y ordenada se someterá a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contratación de las Hipótesis, para tal efecto se aplicará la técnica estadística de Correlación para medir la relación entre las dos variables.

Palabras claves: Sistema de Information, Gestión Documental.

ABSTRACT

In this research work an information system will be carried out and its influence on the documentary management of the Provincial Municipality of Ayabaca, Chiclayo, 2019 and propose a possible solution the lack of a document management information system to be able to deliver requested documentation to time, knowing that these are useful and necessary tools.

In order to achieve the objective of this research, the quantitative methodology was developed as a specific method, of a correlational level based on the evaluation of the degree of relationship that exists between the two variables Information system, document management.

The type of research corresponding to the present project that is based is: explanatory, technological, quantitative and non-experimental. The population of the present investigation is made up entirely of the personnel that works in the Provincial Municipality of Ayabaca, Chiclayo.

In the present investigation, the survey will be used as a data collection technique, so that the respondents can provide us with written information regarding the study variables on Information System, document management.

The instrument that will be used will be the questionnaire with a structured format that consists of 30 questions that will be given to the informant so that he, anonymously, in writing, records the answers himself.

The statistical procedure for data analysis will be through the use of coding and tabulation of information. The data were sorted, classified and processed with the SPSS and Excel program, this process will consist of classification and sorting in tables and tables. The edition of said data will be done in order to better understand the information regarding consistency, all the information in order to make a thorough analysis of the information that will be obtained.

Once the information is tabulated and ordered, it will be subjected to a process of analysis and / or treatment through statistical techniques to test the contracting of the Hypotheses, for this purpose the statistical technique of Correlation will be applied to measure the relationship between The two variables.

Keywords: Information System, Document Management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	21
1.3.1. Justificación teórica.....	21
1.3.2. Justificación práctica.....	22
1.3.3. Justificación Metodológica	22
1.3.4. Justificación Social.....	22
1.3.5. Justificación Tecnológica	22
1.3.6. Justificación Legal.....	23
1.4. Objetivos de la investigación.....	23
1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivos específicos	23
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1. Antecedentes Nacionales	25
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	28
2.2. Bases teóricas de las variables.....	31
2.2.1. Tecnología	31

2.2.2. Organizacional	37
2.2.3. Administración.....	41
2.2.4. Registro y archivo de información	44
2.2.5. Ciclo de gestión documentaria	46
2.2.6. Archivos documentales	52
III. MÉTODOS Y MATERIALES	56
3.1. Hipótesis de la investigación	56
3.1.1. Hipótesis General.....	56
3.1.2. Hipótesis específicas.....	56
3.2. Variables de estudio.....	56
3.1.3. Definición conceptual	56
3.3. Operacionalización de las variables	58
3.4. Diseño de la investigación.....	59
3.4.1. Tipo de investigación	59
3.4.2. Método de investigación	59
3.4.3. Diseño de la investigación.....	59
3.5. Población y muestra de estudio	60
3.5.1. Población	60
3.5.2. Muestra.....	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	61
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	62
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	62
3.7.1. Validez del Instrumento.....	62
3.7.2. Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cron Bach.....	63
3.8. Métodos de análisis de datos.....	63
3.9. Desarrollo de la propuesta de valor	64
3.10. Aspectos deontológicos	64
IV. RESULTADOS	66
4.1. La contrastación de la hipótesis	66
4.1.1. Método estadístico para la contrastación de las hipótesis	66
4.1.2. La contrastación de la hipótesis general	66
4.2. Aplicación de la estadística inferencial de las variables	68

4.2.1. Normalización de la influencia de las variables.....	68
4.2.2. El planteo de las hipótesis general.....	68
4.2.3. El planteo de las hipótesis específicas.....	69
4.3. Aplicación de la estadística descriptiva de las variables	73
4.3.1. Variable independiente: SISTEMA DE INFORMACION.	73
4.3.2. Variable dependiente: GESTION DOCUMENTARIA	88
V. DISCUSIÓN.....	103
5.1. Análisis de discusión de resultados	103
VI. CONCLUSIONES.....	105
VII. RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS.....	112
Anexo 1: Matriz de consistencia	113
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	114
Anexo 3: Instrumento	115
Anexo 4: Validación de instrumento.....	119
Anexo 5: Matriz de datos	120
Anexo 6: Propuesta de valor.....	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Archivo de investigación ejemplo	46
Tabla 2.	Validación de expertos	62
Tabla 3.	Variable independiente confiabilidad	63
Tabla 4.	Variables dependiente confiabilidad	63
Tabla 5.	Cuadro comparativo de las variables Sistema de Información y la Gestión Documentaria.....	67
Tabla 6.	Pruebas de normalización	68
Tabla 7.	Correlaciones entre la variable independiente y dependiente	69
Tabla 8.	Correlaciones entre la variable independiente y la dimensión 1	70
Tabla 9.	Correlaciones entre la variable independiente y la dimensión 2.....	71
Tabla 10.	Correlaciones entre la variable independiente y la dimensión 3.....	72
Tabla 11.	Pregunta 01	73
Tabla 12.	Pregunta 02.....	74
Tabla 13.	Pregunta 03.....	75
Tabla 14.	Pregunta 05.....	77
Tabla 15.	Pregunta 06.....	78
Tabla 16.	Pregunta 07.....	79
Tabla 17.	Pregunta 08.....	80
Tabla 18.	Pregunta 09.....	81
Tabla 19.	Pregunta 10.....	82
Tabla 20.	Pregunta 11	83
Tabla 21.	Pregunta 12.....	84
Tabla 22.	Pregunta 13.....	85
Tabla 23.	Pregunta 14.....	86
Tabla 24.	Pregunta 15.....	87
Tabla 25.	Pregunta 16.....	88
Tabla 26.	Pregunta 16.....	89
Tabla 27.	Pregunta 18.....	90
Tabla 28.	Pregunta 21	91
Tabla 29.	Pregunta 20.....	92
Tabla 30.	Pregunta 21	93

Tabla 31. Pregunta 22.....	94
Tabla 32. Pregunta 23.....	95
Tabla 33. Pregunta 24.....	96
Tabla 34. Pregunta 25.....	97
Tabla 35. Pregunta 26.....	98
Tabla 36. Pregunta 27.....	99
Tabla 37. Pregunta 28.....	100
Tabla 38. Pregunta 29.....	101
Tabla 39. Pregunta 32.....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tecnología de información TI.....	32
Figura 2. Hardware informático	32
Figura 3. Software	34
Figura 4. Base de datos	35
Figura 5. Base de datos	35
Figura 6. Administración de recursos de datos	36
Figura 7. Telecomunicaciones y redes.....	37
Figura 8. Políticas organizacionales.....	40
Figura 9. Tipos de gestión documental	47
Figura 10. Gestión de conocimiento.....	48
Figura 11. Gestión documental	50
Figura 12. Gestión de información	51
Figura 13. Tipos de archivo documental	52
Figura 14. Archivo de gestion.....	53
Figura 15. Pregunta 01.....	73
Figura 16. Pregunta 02.....	74
Figura 17. Pregunta.....	75
Figura 18. Pregunta 04.....	76
Figura 19. Pregunta 05.....	77
Figura 20. Pregunta 06.....	78
Figura 21. Pregunta 07.....	79
Figura 22. Pregunta 08.....	80
Figura 23. Pregunta 09.....	81
Figura 24. Pregunta 10.....	82
Figura 25. Pregunta 11.....	83
Figura 26. Pregunta 12.....	84
Figura 27. Pregunta 13.....	85
Figura 28. Pregunta 14.....	86
Figura 29. Pregunta 15.....	87

Figura 30. Pregunta 16.....	88
Figura 31. Pregunta 17.....	89
Figura 32. Pregunta 18.....	90

INTRODUCCIÓN

La presente tesis consta de los siguientes capítulos:

El Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, que contiene el Planteamiento, la Formulación, la Justificación y los Objetivos de la investigación.

El Capítulo II. MARCO TEÓRICO, que contiene los Antecedentes, las Bases Teóricas de las Variables y la Definición de Términos Básicos

El Capítulo III. MÉTODOS Y MATERIALES, que contiene las Hipótesis, las Variables, el Tipo, Nivel y Diseño de la investigación. También la Población y Muestra, las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, el Método de Análisis de datos y el aspecto Ético.

El Capítulo IV. RESULTADOS, que contiene la Estadística Descriptiva y la Estadística Inferencial, para Constructar las Hipótesis.

El Capítulo V. DISCUSIÓN

El Capítulo VI. CONCLUSIONES, El Capítulo VII. RECOMENDACIONES y las REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Por último, los Anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

Ahora en el mundo las empresas buscan tener una mejor gestión documental mediante un sistema de información que nos permita ingresar más rápidamente los documentos de gestión documental y poder volver a solicitarlos rápidamente cuando lo solicitemos.

Por lo tanto, es compromiso de las sociedades actuales prepararse para enfrentar los retos que las innovaciones científicas-tecnológicas presentan día a día y así formar parte de sus avances tecnológicos, adquiriendo ventajas que permitan ser competitivos.

Según (W right, 2013), nos dice: "la gestión documental se encarga de "proveer un control sistemático sobre los documentos archivísticos para documentar los procesos de negocios, la toma de decisiones y las transacciones".

America sistemas (2019) Nos dice: "La aplicación del Modelo de Gestión Documental supone la implementación de una adecuada gestión por procesos, que defina e identifique todo el flujo documental desde su ingreso (trámite documentario) hasta su archivamiento; es un gran reto donde la archivística se verá apoyada en los sistemas informáticos, por lo cual, es imprescindible una productiva coordinación entre el órgano de administración de archivos, el área de procesos y el área de sistemas, los cuales liderados por el director general de la institución (o quien haga sus veces) formaran un equipo que vea de forma global (objetiva) y particular el direccionamiento y aplicación de las reformas acorde con lo especificado por el Modelo de Gestión Documental integrado con las necesidades particulares de la entidad; de esta manera, lograr el objetivo de esta disposición: Transparencia, Trazabilidad e Interoperabilidad".

La Municipalidad Provincial de Ayabaca es una institución pública encargada de velar por sus pobladores, y como Órgano de Gobierno Local, tiene las facultades de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y sus Modificatorias.

Estas a su vez de escuchar sus demandas y reclamos que necesite esta ciudad, con el fin de que su alcalde, máxima autoridad en dicha institución, haga caso a sus peticiones.

Hoy por hoy la Municipalidad Provincial de Ayabaca, cuenta con sistemas de información en prueba para la automatización de los procesos, por lo que aún no se encuentran incorporadas a las diferentes áreas, ocasionando un inadecuado flujo de información de trabajo, así como pérdidas de información y de tiempo, ocasionando la incomodidad de los ciudadanos al momento de realizar o ir a consultar el estado de su trámite.

El proceso y archivo de documentos se realiza en su mayoría en todas las áreas de forma manual todavía, es decir a través de cuadernos y oficios donde realizan los apuntes de todos los documentos y oficios expedidos y aceptados en cada área.

El solicitante presenta la solicitud en la oficina de mesa de partes, el asistente administrativo recibe los documentos y revisa que estén de acuerdo con los requisitos definidos; luego coloca en el documento presentado (original y copia) el sello de recepción, anotando en un cuaderno de registros de control:

- Número de expediente.
- Fecha y hora de recepción.
- Número de folios.
- Área u oficina de atención.
- Nombre del remitente.
- Asunto del documento.

El asistente administrativo retorna el formulario único de trámite (copia) al solicitante, registra los datos consignados anteriormente en el cuaderno de registro de expedientes, distribuye los documentos a las diferentes unidades orgánicas, recabando el cargo respectivo consignado en su cuaderno. Se devuelve el expediente a la unidad de trámite documentario si las unidades orgánicas determinan que no es de su competencia. Si las unidades orgánicas determinan que es de su competencia el documento es derivado al jefe de área. Luego estas son absueltas generando otro documento (Informes, resoluciones, etc.).

Finalmente, los documentos generados son enviados a la Alcaldía y/o Administración para que se dé el visto bueno con el Alcalde y/o Administrador.

En el proceso antes mencionado, existen varios factores que pueden ocasionar retrasos, entre los cuales están:

La falta de información del estado en los trámite de los expedientes, debido a que éstos hacen un recorrido por las diferentes unidades orgánicas y el tiempo de respuesta a las solicitudes se prolongan en exceso. Este factor se da debido a que no se han desarrollado manuales de procedimientos, y otras técnicas que facilite el manejo de estas, es por esta razón que es necesario facilitar una herramienta informática que dé solución a estas dificultades del proceso de gestión documental, que permita acceder a un conjunto de mejoras imprescindibles para una adecuada administración y control de la documentación.

El problema principal identificado, es la ineficiente información y orientación del estado el trámite de los expedientes que ha provocado el deficiente manejo de los documentos en las diferentes unidades orgánicas, una de las causas a dicha problemática es la carencia de las tecnologías de información.

Por ello la Municipalidad entre sus diversas áreas, Ha visto crear un sistema de información en su área de gestión documental que pertenece a la Gerencia de Secretaria Municipal, en la cual es el área que supervisa la recepción de documentos que llegasen a la municipalidad para ser archivados y solicitados al área cuando lo requieran. Lo cual luego se hará el seguimiento respectivo por donde dicho documento tendrá que ser sucedido según la jerarquía del organigrama de la Municipalidad y después enviado al área encargada según lo solicitado en el documento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿De qué manera un sistema de información influye en la gestión documentaria para mejora de la atención del usuario en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿De qué manera la Tecnología de la información influyen el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019?

PE 2 ¿De qué manera la organización influye en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019?

PE 3 ¿De qué manera la administración influye en los archivos Documentales de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo 2019?

1.3. Justificación y aportes del estudio

1.3.1. Justificación teórica.

El desarrollo de un sistema de información y su influencia en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo,

2019, se justifica porque permitirá reducir el tiempo de demora que existe en el proceso de trámite documentario en la atención de expedientes, donde el encargado del departamento de gestión documental podrá realizar sus funciones de manera más eficiente reduciendo así el tiempo de atención al ciudadano, y a la vez poder brindar una mejor calidad de servicio.

Así mismo mediante el sistema de información, tener una visión en profundidad del rendimiento de trabajo de las personas permitiéndoles incrementar la capacidad de una manera más efectiva ante un problema que afecta a las personas, La toma de decisiones es muy importante en la municipalidad, ya que de ellos depende el éxito o el fracaso de la gestión.

1.3.2. Justificación práctica.

El presente trabajo estará a disposición de la oficina de gestión documental y a la vez de las otras oficinas, gerencias y sub gerencias de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, por ser un plataforma desarrollada en la modalidad de Cliente-Servidor. Será de mucha utilidad para la institución disponer de la información que proporciona la aplicación del Sistema de información en la influencia de gestión documental de la municipalidad para que la atención de expedientes sea de manera rápida y segura.

1.3.3. Justificación Metodológica

El desarrollo del presente trabajo ayudará acrecentar el conocimiento de los sistemas de información y su influencia en la gestión documentaria, para la implementación del sistema de información, lo cual cuenta con un enfoque de gestión ágil que facilita la administración de proyectos, programas y portafolios de cualquier tamaño y complejidad, facilitando el flujo de información, la comunicación entre el equipo de trabajo y la entrega de valor con oportunidad a los interesados de la entidad.

1.3.4. Justificación Social

La presente investigación se justifica socialmente; ya que los solicitantes se verán beneficiadas, porque permitirá acceder inmediatamente a la información al mismo tiempo desde cualquier área y disponer de mayores posibilidades para el análisis e información en general y permitirá hacer un trabajo más organizado y participativo de todas las áreas y/o unidades orgánicas.

1.3.5. Justificación Tecnológica

Permite un total acceso a la información, puesto que facilita consultar cualquier documento, referencia, sustento y entre otros sin necesidad de recurrir a los archivos físicos. Permite visualizar respecto al estado de los documentos y plazos de cumplimiento de las disposiciones dadas, constituyéndose en una herramienta fundamental de apoyo a la gestión documentaria de la institución. De esta manera, al administrar el archivo electrónico de manera centralizada, se dispone de manera inmediata a toda la documentación, permitiendo acortar al

máximo los tiempos de espera y obteniendo en tiempo real información del estado y lugar exacto de un documento, así como del responsable de la gestión del mismo.

1.3.6. Justificación Legal

Los gobiernos locales son las primeras células de organización social, donde confluye el vecino con su municipio y dentro de esta simbiosis encontramos los archivos como sustento de la gestión y facilitadores de la información que el vecino requiere.

Asimismo, los gobiernos locales están sujetos a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio.

El Manual de Procedimientos es un instrumento de Gestión Archivística que ha sido elaborado teniendo en consideración la normatividad vigente aprobada por el Archivo General de la Nación y tiene como objetivo impartir instrucciones sobre los procedimientos que se aplicarán en los procesos archivísticos con la finalidad de optimizar el tratamiento de los documentos de archivo en los procesos de:

- Transferencia de documentos
- Organización documental
- Eliminación documental
- Servicio de información.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Implementar un sistema de información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019 para la mejorar la atención de los usuarios.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar que la Tecnología de la información influyen en el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, para agilizar los procesos de atención de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019.

- OE 2 Determinar que la organizacional influyen en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, para que el desarrollo de la documentación sea rápida y gestionable para el personal
- OE 3 Determinar que la administración influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, así mejorar la rapidez de entrega de documentos solicitados por los usuarios

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Se encontró la tesis de los investigadores QUISPE OBREGÓN, JOHNNY RICHARD & VILCHEZ HUACHACA, JEW ER SMITH (2017) cuyo título es: “RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL RIMAC”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA– LIMA (PERU).

Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Determinar si la implementación de Sistema de Trámite Documentario tiene relación con la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se concluye que las variables están inversamente relacionadas, en una CORRELACIÓN NEGATIVA BAJA, Es decir, en la medida que la implementación del Sistema de Trámite Documentario se termine la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac aumentará. (El Sistema de Tramite Documentario no tenía un alcance integral, en el capítulo de las recomendaciones se detalla lo faltante). Según Tabla N° 14 de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Se encontró la tesis del investigador BASTIDAS PARRAGA, JAVIER (2016) cuyo título es: “DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO PARA LA ATENCIÓN DE EXPEDIENTES”, (TESIS DE GRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ – HUANCAYO (PERU).

El tesisista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Desarrollar e implementar el Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de

Huancayo para la atención de expedientes.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, correlacional.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se determinó una mejora en la satisfacción del usuario interno al comparar las medianas de las encuestas de satisfacción de los periodos 2006 y 2015 siendo esta diferencia significativa con un valor de $Z = -3.929$ y $p = 0.0001$.

Se encontró la tesis del investigador CÁRDENAS CONCHA, LUZ SHEYLA (2016) cuyo título es: "SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL, PARA REDUCIR EL TIEMPO Y COSTO EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO", (TESIS DE GRADO) UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – TRUJILLO (PERU).

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Determinar el efecto de la aplicación de un sistema de gestión documental digital en la reducción del tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos, en la Universidad San Pedro.

El método de la investigación que se aplicó a éste proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, correlacional.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se ha realizado la validación del Software por expertos en informática, y contenidos, determinando que la aplicación es sencilla y fácil de utilizar por los diferentes usuarios. El 91.7% de usuarios establecieron que el sistema satisface sus necesidades laborales, El 83.3% de informáticos establecieron que la funcionalidad del sistema es buena y amigable; y con respecto a los expertos en contenidos establecieron que el sistema proporciona el 100% de contenidos necesarios para la realización del trabajo.

Se encontró la tesis del investigador HIGA CARRILLO, TEREZA MINEKO (2017) cuyo título es: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE SSMA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN", (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS – LIMA (PERU).

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Implementar un Sistema de Gestión Documental en el área de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de una empresa del Sector Construcción, mediante la utilización de una plataforma de registros y firmas electrónicas.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, correlacional.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El proyecto garantiza la autenticidad, fiabilidad, inalterabilidad y disponibilidad de la información durante todo el tiempo de vida de la obra y muchos años después, lo que nos permite cumplir con la normativa.

Se encontró la tesis del investigador MEZA CRUZ, ELMER EVERARDO (2019) cuyo título es: “GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI, 2018”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN DE HUACHO – HUACHO (PERU).

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Determinar cuál es su relación entre la gestión documental y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018.

El método de la investigación que se aplicó a éste proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Explicativa.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se alcanzó el objetivo general y se comprobó la hipótesis. La investigación realizada permitió lograr apreciar, según los resultados de gestión documental, la incidencia en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Huari en el periodo 2018. Ilegando a demostrar que: La gestión documental tiene relación directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Se encontró la tesis del investigador POZO EUGENIO, SEBASTIÁN ISRAEL (2016) cuyo título es: “DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN WEB PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO”, (TESIS DE PREGRADO) PONTIFICA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR AMBATO(ECUADOR).

El tesista en su trabajo de investigación tuvo cómo objetivo; Desarrollar una aplicación web para la administración de documentos en la escuela de Ingeniería en Sistemas.

El método de la investigación que se aplicó a éste proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El diagnóstico realizado a la administración de documentos en la EIS permitió conocer las formas de manejar la documentación y los procesos que estos deben atravesar, de igual manera ayudó a identificar las necesidades prioritarias a solucionar. La aplicación desarrollada cumple con dichas necesidades, formas y procesos además brinda otros beneficios en pos del mejor desenvolvimiento de las funciones de la escuela.

Se encontró la tesis del investigador PUEBLA ÁLVAREZ, JOSÉ PATRICIO (2015) cuyo título es: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS, A TRAVÉS DE SERVICIOS Y APLICACIONES W EB, NECESARIAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS EN LA NORMA ISO 9001: 2008”, (TESIS DE PREGRADO) SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ – QUITO (ECUADOR).

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Implementar un Sistema de Gestión Documental multiplataforma que cumpla con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, y que permita el acceso al mismo por medio de servicios y aplicativos web de manera local (LAN) o a través de Internet en cualquier locación.

El método de la investigación que se aplicó a éste proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación Pre- experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El Sistema de Gestión de Documentos permite optimizar el procedimiento de Control de Documentos y Registros, siendo una herramienta útil, ágil y práctica a los usuarios para el control, emisión, aprobación y distribución de documentos; así como su registro y disponibilidad en tiempo real. Genera automáticamente archivos: Vigentes, Obsoletos y No Válidos, Lista Maestra de Documentos, lo que lo convierte en un aliado estratégico en la Gestión del Control de la Calidad de la empresa.

Se encontró los tesis de los investigadores MELENDEZ CORDERO, JEIMY JULIANA & SIERRA RUBIANO, YULY KATHERINE (2017) cuyo título es: “SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL APOYO DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PARA EL IDEXUD”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS– BOGOTA (ECUADOR).

El tesis en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Desarrollar un sistema de gestión documental orientado a la web para el IDEXUD que permita estandarizar la información generada en las diferentes etapas de procesos de contratación de personas naturales y jurídicas bajo la metodología de desarrollo OAS/OPEN UP.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El realizar el software utilizando el patrón del diseño Modelo Vista Controlador (MVC) permitió manejar clara y fácilmente el desarrollo de la estructura del mismo haciendo que el proyecto sea más escalable

e encontró los tesis de los investigadores RODRIGUEZ PEÑA, ANDRES FABIAN (2016) cuyo título es: “IMPLEMENTAR UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN Y GESTIÓN DE DOGUMENTOS EN LA ORGANIZACIÓN SERDAN”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA – BOGOTA (COLOMBIA).

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Implementar una herramienta tecnológica de gestión de la información en la organización Serdan que controle el flujo y gestión de los documentos dentro de los procesos.

El método de la investigación que se aplicó a éste proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se identificó la información relacionada a la gestión de documentos como un recurso empresarial que debe ser planeado, administrado y controlado de tal manera que pueda ser usado efectivamente por toda la organización.

Se encontró los tesis de los investigadores VARGAS GUERRERO, JUAN SEBASTIAN & VELASQUEZ ÑUSTES, ERIKA VIVIANA (2015) cuyo título es: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y FLUJO DOCUMENTAL EN LYANSA ELÉCTRICA LTDA", (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS – VILLAVICENCIO (COLOMBIA).

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Implementar un sistema de gestión y flujo documental para Lyansa Eléctrica LTDA

El método de la investigación que se aplicó a éste proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Recalcar la importancia de tener en cuenta las necesidades y requerimientos de cada proceso ya que cada uno se comporta de una forma distinta, para diseñar los elementos que requiera y poderlos adaptar de la mejor forma posible. Para diseñar los flujos de trabajo se utilizó SharePoint Designer 2013, por ser el software más compatible y ofrecer una gran variedad de herramientas.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Tecnología

Según Cañedo Andalia, (2001) nos indica: “La ciencia y la tecnología constituyen hoy un poderoso pilar del desarrollo cultural, social, económico y en general de la vida en la sociedad moderna. A tal punto llega su influencia que la vida actual se ha visto inundada en todos sus aspectos por una creciente avalancha de productos procedentes tanto de una esfera como de la otra, cuya utilización sistemática se ha impuesto como condición para el desarrollo en esta etapa histórica.”.

Según Doig (2000) nos indica: ““El término tecnología ingresó en el uso cotidiano hacia el siglo XVIII, paralelo al concepto de técnica, etimológicamente es la suma de técnica y logos. Algunos (Ferré, 1995; Bolter, 1984) la definen como aplicación de la inteligencia y el conocimiento de medios concretos para conseguir fines prácticos en el orden de la producción [...] Daniel Bell (1976) la define como el uso del conocimiento científico para especificar el modo de hacer las cosas de una manera reproducible. También se le describe como la capacidad racional de sustitución de los procesos naturales o sociales, o elementos importantes de ellos, para subordinarlos a las finalidades que a la sociedad le resulten de provecho” (p 58).”.

Según Degerencia.com (2019) nos dice: “Se conoce como tecnología de información (TI) a la utilización de tecnología – específicamente computadoras y ordenadores electrónicos – para el manejo y procesamiento de información – específicamente la captura, transformación, almacenamiento, protección, y recuperación de datos e información”.

Se puede concluir que La tecnología de la información (TI) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos.



Figura 1. Tecnología de información TI
Fuente: Ttanenbaum, 2003) redes de computadoras

2.2.1.1. Hardware

Según George y James (2006) nos dice:

“Todas las computadoras son sistemas con componentes de entrada, procesamiento, salida, almacenamiento y control. En esta sección comentaremos las tendencias, aplicaciones y algunos conceptos básicos de los muchos tipos de sistemas informáticos que se utilizan en la actualidad. En la sección II cubriremos las tecnologías cambiantes para la entrada, salida y almacenamiento que proporcionan los dispositivos periféricos que forman parte de los sistemas informáticos modernos” (p 62).



Figura 2. Hardware informático
Fuente: (George & James, 2006) Sistema de información gerencial

Según Francisco Charte & Rueda (2017) nos indica:” La evolución del hardware de vídeo utilizado en los ordenadores personales ha sido vertiginosa en las últimas décadas, llegando en la actualidad a ofrecer una potencia de cálculo muy superior a la de las costosas estaciones de trabajo¹ (workstations) que hasta hace veinte años copaban el segmento profesional, dedicado principalmente a tareas de CAD (Computer Aided Design), CAM (Computer Aided Manufacturing), CAE (Computer Aided Engineering), investigación y simulación científica, etc.”.

Según Jacovkis (2009) nos dice: “El hardware es el conjunto de piezas que forman el ordenador. La parte más importante del hardware es el procesador central, el dispositivo donde se ejecutan todas las instrucciones que hacen funcionar el equipo. El procesador es capaz de realizar miles de operaciones por segundo, pero sólo puede entender un número limitado de instrucciones sencillas.”.

Se concluye que el hardware informático son los componentes físicos que necesita su sistema para funcionar. Abarca cualquier pieza que tenga un circuito impreso y que integre un PC u ordenador portátil, desde la placa base hasta la tarjeta gráfica, la unidad central de procesamiento (CPU), los ventiladores, la webcam, la fuente de alimentación, etc.

2.2.1.2. Software

Según George & James (2006) nos dice: “Software es el término general de varios tipos de programas utilizados para operar y manejar las computadoras y los dispositivos relacionados. Una forma común de describir el hardware y el software es decir que el software puede considerarse cómo la parte variable de una computadora y el hardware la parte.invariable. Hay muchos tipos y categorías de software y, en éste capítulo, centraremos nuestra atención en los diferentes tipos de software y sus usos” (p103).

Según (ecured, 2019) nos dice: “Un sistema informático. Puede ser definido cómo un sistema de información que basa la parte fundamental de su procesamiento, en el empleo de la computación, como cualquier sistema, es un conjunto de funciones interrelacionadas, hardware, software y de Recurso Humano. Un sistema informático normal emplea un sistema que usa dispositivos que se usan para programar y almacenar programas y datos”.

Según (Jacovkis, 2009) nos indica: “El software es el conjunto de programas que se ejecutan en un ordenador y nos permiten escribir un texto, navegar por Internet o retocar una fotografía. El programa más importante de cualquier ordenador es el sistema operativo. En realidad, se trata de un conjunto de programas que permiten al usuario interactuar con el hardware y ejecutar o desarrollar otros programas. Mac OS, Windows XP y GNU/ Linux son ejemplos de sistemas operativos.”.



Figura 3. Software

Fuente: (Jacovkis, 2009) *El software libre: producción colectiva de conocimiento*

Se concluyó que es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

2.2.1.3. Base de datos

Según (ecured, 2019) nos dice: “Base de Datos o Banco de Datos (BB.DD.). Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una Biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta.”.



Figura 4. Base de datos

Fuente: (ecured, 2019) sistema de base de datos

Según Lapiedra Alcamí, Devece Carañana, & Guiral Herrando (2011) nos dice: “Una base de datos es una colección de datos interrelacionados. Como ejemplo, podríamos mencionar la base de datos de recursos humanos de una organización o la base de datos de productos. Para una empresa, resulta de gran valor la base de datos de clientes, que puede ser explotada para comunicar a estos los nuevos productos o para desarrollar nuevos productos que satisfagan las necesidades percibidas de los mismos. Una base de datos debe estar organizada para que se pueda acceder a ellos por sus atributos”.



Figura 5. Base de datos

Fuente: (Lapiedra Alcamí, Devece Carañana, & Guiral Herrando, 2011) Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa

Se concluyó que una base de datos es un “almacén” que nos permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada para que luego podamos encontrar y utilizar fácilmente. A continuación, le presentamos una guía que te explicará el concepto y características de las bases de datos.

Recurso de datos de información. - Según (George & James, 2006) nos dice: La información es un recurso vital de las organizaciones, que tiene que administrarse como cualquier otro activo importante de un negocio. En la actualidad, las empresas no pueden sobrevivir o tener éxito sin información de calidad acerca de sus operaciones internas y de su ambiente externo.

Se concluyó que actividad administrativa que aplica tecnología de información y herramientas de software a la tarea de administrar los recursos de datos de una organización.



Figura 6. Administración de recursos de datos
 Fuente: (George & James, 2006) Sistema de información gerencial

2.2.1.4. Telecomunicaciones y redes

Según George y James (2006) nos dice: “las tecnologías de telecomunicaciones y de redes están aumentando la interconectividad y revolucionando los negocios y la sociedad. Los negocios se han convertido en empresas en red. Internet, Web, intranets y extranet están colocando a los procesos de negocio y a los empleados en red, y los están conectando con sus clientes, proveedores y otros participantes de negocios. Las empresas y los grupos de trabajo pueden colaborar así de forma más creativa, administrar sus operaciones

de negocio y recursos de forma más eficaz, y competir de manera exitosa en la actual economía global de rápidos cambios” (p 205).

Según Yaskelly (2005) nos indica: “El desarrollo y difusión de las tecnologías de información y comunicación (TIC) han tenido importantes consecuencias para la sociedad en su conjunto. En los últimos 150 años, las tecnologías de comunicación han cambiado a un ritmo apresurado, que afecta la forma cómo nos comunicamos o intercambiamos información. Así, con frecuencia se argumenta que con el advenimiento de las modernas tecnologías de comunicación se manifiestan cambios en los patrones de conducta de los miembros de las organizaciones.”.

Se concluyó que se entiende por red de telecomunicación al conjunto de medios, tecnologías, protocolos y facilidades en general, necesarios para el intercambio de información y archivos entre los usuarios de una red.



Figura 7. Telecomunicaciones y redes

Fuente: (George & James, 2006) Sistema de información gerencial

2.2.2. Organizacional

Según Alvarez Moro (2011) nos indica: “El desarrollo organizacional es parte fundamental de la gestión del cambio en una empresa, cambio que es inevitable, y es una labor muy importante que, cuando no lo hace un departamento especializado de la empresa, lo hace el empresario, aunque no sepa que lo esté haciendo.”.

Según (TamayoSalamanca, Del Río Cortina, & García Ríos, 2014) nos

indica: “La visión de la gestión del talento humano, es entendida como el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos, puesto que las organizaciones tienen en cuenta a su personal en el desarrollo de actividades industriales, comerciales y de servicios que satisfacen necesidades generales y específicas. Por lo tanto, se deben tener en cuenta las visiones de mejora competitiva a partir de la gestión del talento humano, para lo cual, se considera el análisis del desarrollo humano, de las condiciones laborales, y de la productividad, como un proceso relevante para desarrollar organizaciones competitivas.”.

Se concluyó que las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr lo producido por el o producto) con una, varias o todo el conjunto de sus entradas (recursos o insumos). En este sentido, existen diferentes formas de expresar la productividad tanto a nivel macro como a nivel micro o de empresas en el plano económico. Aquí se pretende manejar el concepto de productividad aplicable al nivel de gerencia de empresas, destacando la relación entre los términos: productividad gerencial y otros conceptos estrechamente relacionados con él, los cuales sirven como índices que permiten medir el comportamiento del primero. Se estacan los conceptos de eficacia, eficiencia, efectividad, rendimiento, aprovechamiento y rentabilidad.”.

Se concluye que un proceso, en informática, puede entenderse informalmente como un programa en ejecución. Formalmente un proceso es "Una unidad de actividad que se caracteriza por la ejecución de una secuencia de instrucciones, un estado actual, y un conjunto de recursos del sistema asociados”.

2.2.2.2. Estructuras organizacionales

Según Marín Idárraga (2012) nos dice: “Específicamente, los trabajos acerca de la estructura organizacional, desde sus múltiples aproximaciones contingenciales como propósito análogo, han buscado comprender —y en algunos casos explicar—, el fenómeno de la división del trabajo y su integración y coordinación. Así, la estructuración de las organizaciones puede asumirse como un patrón de variables creadas para coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, resultante de los procesos de división del mismo, que generan

rutinas formalizadas, diferenciadas y estandarizadas, intentando controlar y hasta predecir su comportamiento”.

Según Arias Pérez y Aristizábal Botero (2008) nos dice: “El estudio de las estructuras organizacionales en su relación con los modelos de creación del conocimiento, parte por lo general de los planteamientos de la corriente conocida como la teoría del diseño organizacional, la cual tuvo notables exponentes como Burns y Stalker (1961), Lawrence y Lorsch (1967) y Mintzberg (1979) quienes sentaron un planteamiento antagónico a las tesis de la teoría clásica, de Weber (1947) y Chandler (1962) al diseñar y reconocer la existencia de diversas estructuras y variables organizacionales condicionadas y referenciadas con los contextos, en lugar de proponer formas universales, derivadas del afán por precisar “la mejor manera de organizar””.

Según Guzmán Lozada (2010) nos dice: “La estructura organizacional es un elemento esencial que direcciona la gestión empresarial, constituyéndose en un elemento clave en las pequeñas y medianas empresas para realizar las actividades de control interno, la ausencia de este ocasiona desventajas en la organización. Los componentes del control interno se encuentran interrelacionados entre sí y son de vital importancia para el desarrollo operacional de la organización. El propósito de este artículo es analizar y proporcionar información clara sobre los factores que tienen mayor incidencia en el diseño e implementación de un sistema de control interno y sus componentes, el ambiente de control, la valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación y la supervisión- monitoreo.”.

Se concluye que la estructura organizacional de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes: la estructura organizativa formal y la informal.

2.2.2.3. Políticas organizacionales

Según Flores (2014) nos dice: “Políticas Generales: Son lineamientos o reglas que se establecen a nivel organización y que todas las empresas que la forman deben de cumplir.”.



Figura 8. Políticas organizacionales

Fuente: (Flores, 2014) Políticas en la Organización

Según Ascorra, Cabrera, Flores y Jeria (2009) nos dice: “La política de la modernización implica la instauración de un relato de la gestión organizacional que toma como norte principios tales como: a) Calidad de Servicio, b) Relaciones Laborales orientadas a la tarea y c) Rentabilidad y Competitividad de la Empresa.”.

Se concluye que las políticas disfuncionales pueden hundir a una organización, y sin embargo la mayoría de los ejecutivos reaccionan con desagrado a la idea de ser diestros políticos organizacionales. La realidad es que la política es sólo otro proceso de influencia, junto con las normas, la autoridad formal y la pericia. Es importante que los líderes entiendan las formas que puede asumir y cómo usarla para el bienestar de la organización.

2.2.2.4 Cultura de negocios

Según Schein, Chen y Staroata (1998) nos dice: “es un patrón de supuestos básicos y compartidos en una sociedad de acuerdo con las características nacionales, organizacionales, regionales, éticas, religiosas, lingüísticas y sociales. Es decir, son manifestaciones de los sistemas de valores de los pueblos. Hofstede (1980) plantea que la cultura es la programación colectiva de la mente, que

distingue a los miembros de un grupo humano de los de otro; este grupo tiene diferentes formas de observar la vida y los negocios, diferentes formas de actuar, pensar y sentir”.

Según Castro Castell (2014) nos indica: “la cultura cumple un rol principal en los negocios internacionales; los estudios transculturales sobre las negociaciones reflejan la importancia del lenguaje, patrones de pensamiento, sentimiento, y los modelos de comportamiento en los estilos de negociación”.

Se concluyó las decisiones que toman los negociadores pueden estar concertadas desde sus valores culturales, por lo que las diferencias culturales son clave en el proceso negociador: si no se manejan bien, podrían generar obstáculos. Desde un punto de vista holístico, las negociaciones siempre deberán prever resultados de cooperación entre las partes, entendiendo el razonamiento de cada uno y decidiendo entre la conveniencia de persuadir al otro o aceptar su condición en virtud de la comprensión cultural.

2.2.3. Administración

Según Arteaga Coello, Intriago Manzaba, & Mendoza, García (2016) nos indica:” Según la Academia de Administración de los Estados Unidos, la ciencia de la administración de empresas comúnmente incluye el estudio de cuatro áreas básicas: teoría organizacional (TO), administración estratégica (AE), comportamiento organizacional (CO), y dirección de recursos humanos (DRH).”.

Según Oz (2008) nos indica: “Los IS facilitan la administración de los registros de los empleados. Los departamentos de recursos humanos deben mantener registros personales para satisfacer las normatividades externas (las leyes federales y estatales) e internas, al igual que para el cálculo de las nóminas y los impuestos y para depósitos, promociones e informes periódicos. Muchos IS de HR ahora están completamente digitalizados (e incluyen fotografías de los empleados) lo cual reduce mucho el espacio necesario para guardar los registros, el tiempo para recuperarlos y los costos de ambas acciones.”.

Se concluye la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de

lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

2.2.3.1. Toma de decisiones

Según ecured (2019) nos dice: “Toma de decisiones. Es el proceso por medio del cual se obtiene como resultado una o más decisiones con el propósito de dar solución a una situación. Pueden participar uno o más actores y se elige entre varias alternativas.”.

Según (Díaz Duarte, 2015) nos indica: “la toma de decisiones es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes, es una actividad diligente clave en todo tipo de organización.”.

Según Tamayo Salamanca, Del Río Cortina, & García Ríos (2014) nos indica: “El proceso de toma de decisiones, implica visualizar la empresa como un todo compuesto, a su vez, por subsistemas que interactúan entre sí de forma recíproca, respondiendo a objetivos propios y a un supra-objetivo, la Misión, teniendo trazado un horizonte a futuro, siendo este, la Visión, con una participación limitada en la distribución de los recursos de acuerdo a prioridades establecidas dentro de la estrategia general de la organización, y de acuerdo a los condicionamientos de la alta gerencia. Sin importar el tipo de organización, siendo esta, productora de bienes y/o servicios, pública y/o privada, con o sin ánimo de lucro, ésta debe afrontar el desarrollo de procesos bajo parámetros de coordinación y optimización de recursos. Dichos procesos, son realizados por individuos que trabajan en grupos en los diferentes niveles de la organización con funciones acordes a sus habilidades administrativas.”.

Se concluyó que la toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente nos encontramos con situaciones donde debemos optar por algo, pero no siempre resulta simple.

2.2.3.2. Formulación de planes de acción

Según (emprendedor, 2018) nos indica: “Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado”.

Según (Duran Esquivel, 2004) nos dice: “Los planes de acción son documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégico de la Empresa, ya que, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores.”.

Concluye que un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

2.2.3.3. Apoyo del equipo de trabajo

Según (MENA REYES, 2013) nos indica: “El trabajo en equipo puede definirse como aquella actividad que para concretarse, imperiosamente, requiere la participación de diferentes personas; lo que implica una necesidad mutua de compartir habilidades y conocimientos; donde debe existir una relación de confianza que permita delegar en el compañero parte del trabajo propio, con la seguridad de que éste cumplirá cabalmente su cometido.”.

Según (Torrelles, y otros, 2011) nos dice: “Trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido”.



Figura 8. Trabajo en equipo

Fuente: (Torrelles, y otros, 2011) competencia de trabajo en equipo: definición y categorización

Se concluye que un equipo de trabajo es un conjunto de individuos que cooperen para lograr un solo resultado general.

2.2.4. Registro y archivo de información

Según García Pérez (2001) nos indica: “un archivo creado con un procesador de textos, un mensaje de correo electrónico o una imagen digital de una carta impresa, pero de cualquier manera podrá procesarse siempre como un mensaje de una persona o institución a otra, creada para transmitir determinada información.”.

Según (Fuster Ruiz, 1999) nos dice: “Nuestra definición de documento de archivo se hace más amplia o extensiva, atendiendo a todos sus caracteres externos e internos, (que enumeramos de forma didáctica para que quede constancia clara de los mismos) y a su relación con la entidad productora: (Caracteres externos): "Documento archivístico es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica), generalmente en ejemplar único, (aunque puede ser multicopiado o difundido en imprenta), (Caracteres internos): ... de carácter auténtico, objetivo e

imparcial, esencialmente administrativo y/o jurídico, generado en cualquier fecha, de forma automática y espontánea, conservado íntegro en forma original, indivisible, seriado o unido a otros de su especie por un vínculo originario y necesario, interdependiente o interrelacionado (condicionando a los demás y siendo por ellos condicionado), y formando parte de un fondo o conjunto orgánico, (Relación con la entidad productora): ... producido, recibido y acumulado, como resultado del proceso natural de la actividad o gestión de una persona o entidad pública o privada, en cumplimiento de sus funciones o fines jurídicos y/o administrativos y conservado como prueba, información y continuidad de gestión”.

Se concluyó que los registros y archivos son el conjunto organizado de informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento; como soporte material de estas informaciones.

2.2.4.1. Archivos

Según Fuster Ruiz (1999) nos indica: “La materia prima de los archivos son los documentos. Pero es preciso delimitar los diferentes conceptos de documento y llegar al específico del documento de archivo, ya que el concepto de documento varía substancialmente según se le mire desde los puntos de vista de los profesionales de las distintas ciencias relacionadas con el mismo: historiadores, diplomatas, juristas, archiveros, bibliotecarios, documentalistas, museólogos”.

Según Marín Agudelo (2016) nos indica: “El estudio sobre los archivos de investigación o archivos científicos es bastante reciente y poco constante, lo que significa que el tema no ha sido abordado con suficiente profundidad y continuidad. Sin duda, Europa y Norteamérica tienen una tradición de sobrada calidad y envergadura en lo que a los archivos respecta. Sin embargo, el vínculo entre los archivos y la investigación va por otra vía: la de la importancia que aquellos presentan para la investigación científica o académica”.

Tabla 1.
Archivo de investigación ejemplo

Serie	Sub-series
Actas	Actas de Comité de Investigaciones
Acuerdos	Acuerdos de Propiedad Intelectual
Instrumentos de control	Instrumentos de recolección de información
Proyectos	Proyectos de Cooperación Científica Proyectos de Investigación Básica Proyectos de Investigación Aplicada

Fuente: Marín Agudelo (2016) Caracterización del archivo de investigación. Un estudio de caso

Se concluye que un archivo o fichero informático es un conjunto de bytes que son almacenados en un dispositivo. Un archivo es identificado por un nombre y la descripción de la carpeta o directorio que lo contiene

2.2.4.2. Registro

Según Rivera (2019) nos indica: “El registro de un documento es un asunto de suma seriedad para todos los bibliotecarios, pues algunos consideran que es aquello que nos hace profesionales, mientras otros enfatizan su importancia para poder asegurar que estén disponibles los recursos bibliotecarios y para la realización de los servicios para el usuario”.

Según ekcit (2020) nos indica: “Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla”.

Se concluyo que el registro documental consiste en buscar información en artículos indexados, libros académicos y otros documentos para realizar el estado del arte frente a un tema, organizando la información en categorías o ejes.

2.2.5. Ciclo de gestión documentaria

Según Artilles Visbal (2009) nos dice: “Se particulariza en la importancia y el papel de la gestión de información y el conocimiento como recursos estratégicos para el logro de los objetivos esenciales en la empresa. Se expone la relación existente entre gestión documental, de información y del conocimiento; así como la importancia de cada uno de ellas y la sinergia que se desarrolla entre ellas. Se reconoce la gestión documental cómo

la expresión tangible del conocimiento tácito convertido en explícito. Se exploran las regulaciones legales que soportan el establecimiento de estos enfoques en Cuba y su incidencia específica en el sector empresarial. Se esboza cómo el Modelo y Sistema de evaluación de empresas de alto desempeño constituyen una propuesta para el perfeccionamiento de su subsistema de información interna, al establecer la verificación documental como requisito en cada uno de los grupos de criterios utilizados para realizar la evaluación.”.

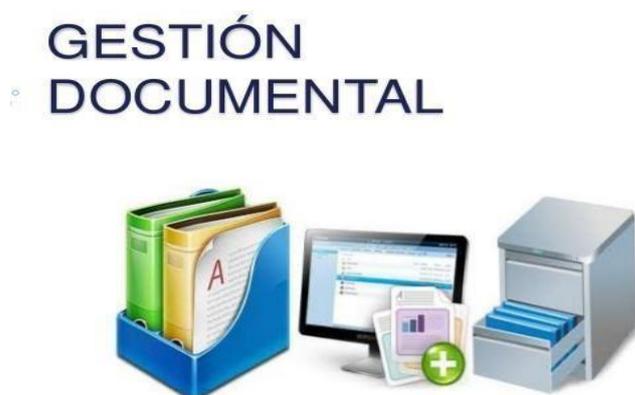


Figura 9. Tipos de gestión documental
Fuente: (Artiles Visbal, 2009) La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba

Según (<https://www.gestion.org/>, 2018) nos dice: “Al momento de evaluar las características que debe tener un programa de gestión documental, no se nos deben pasar por alto los tipos de sistemas a los que podemos recurrir y los beneficios que nos aportará cada uno. Cuando hemos decidido que nuestra empresa o negocio necesita imperiosamente un programa eficiente de gestión documental, es de suma utilidad que sepamos cómo se clasifican dichos programas, sobre todo, para tomar una decisión correcta respecto a ellos”.

Se concluyó que teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en Archivos de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico.

2.2.5.1. Gestión del conocimiento

Según Nieves Lahaba & León Santos (2001) nos dice: “Es un instrumento básico para la gestión empresarial. Es el proceso constante de identificar, encontrar, clasificar, proyectar, presentar y usar de un modo más eficiente el conocimiento y la experiencia del negocio, acumulada en la organización, de forma

que mejore el alcance del empleado para conseguir ventajas competitivas. La gestión del conocimiento convoca a determinar los conocimientos, incrementarlos y explotarlos para ganar magnitud competitiva; impulsa a comprender que compartir el conocimiento en la empresa aumenta los niveles de rentabilidad y crea un nuevo valor para el negocio, al unir a los integrantes de la organización y aprovechar sus conocimientos de modo que estén en condiciones de enfrentar desde los problemas más simples hasta los más complejos.”.

Según (esan.edu.pe, 2015) nos dice: “Mientras que algunos expertos la describen como un proceso para compartir información, otros manifiestan que se trata de una capacidad para generar conocimiento. En ambos casos, se menciona siempre un mismo fin: crear valor para la organización”.

Según (Nagles G., 2007) nos indica: “La gestión del conocimiento es un proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concretas una combinación armónica de saberes, "experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información.”



Figura 10. Gestión de conocimiento
Fuente: (Nagles G., 2007) LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE INNOVACIÓN

Según (Ecured, 2019) nos indica: “Gestión del conocimiento. Práctica organizacional, en virtud de la cual las organizaciones gestionan sus activos de conocimiento, para obtener un crecimiento del aprendizaje organizacional. Su objetivo es crear un conocimiento útil al desarrollo de la organización.”.

Se concluyó que la gestión del conocimiento es una nueva cultura empresarial, una manera de gestionar las organizaciones que sitúa los recursos humanos como el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información y las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos.

2.2.5.2. Gestión documental

Según (sereno, 2018) nos dice: “La gestión documental nos permite almacenar, organizar y gestionar el flujo de los documentos de la empresa. Los documentos son localizados por el usuario que busca la información de una manera fácil y sencilla”.

Según (Font Aranda & Ruiz Rodríguez, 2012) nos indica: “La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el sistema archivístico nacional.”

Según (Ruiz González, 2014) nos indica: “En la actualidad la gestión documental y de la información aparece como un recurso estratégico de primer orden, ofreciendo una repercusión muy notable en el mundo económico, social, político, tecnológico y empresarial; es considerada de vital parte crítica, sobre todo, en las primeras fases de implantación de los sistemas de gestión documental.”.



Figura 11. Gestión documental
 Fuente: (Ruiz González, 2014) *La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano*

Se concluyó que es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

2.2.5.3. Gestión de la información

Según Ecured (2019) nos dice: “Gestión de la Información. Proceso mediatizado por un conjunto de actividades que permiten la obtención de información, lo más pertinente, relevante y económica posible, para ser usada en el desarrollo y el éxito de una organización”.

Según Estrada Villacís (2016) nos indica: “Gestión de la información (GI) es la denominación convencional de un conjunto de procesos que sirve para designar actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como

externa contenida en cualquier soporte. Gestión de la información se percibe como una actividad sin límites definidos, genérica, sin rasgos conceptualmente diferenciados. GI tiene como objetivo optimizar la utilidad y contribución de los recursos de información con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. En este sentido, la práctica de la GI se traduce en la creación de canales y medios para transmitir y acceder a la información, así como, en añadirle valores a ésta.”.

Según Ruiz González (2014) nos dice: “Gestionar la información contemporáneamente exige de la aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación, por el volumen de información que actualmente se maneja en cualquier organización, proveniente tanto de su entorno interno como externo. Es por ello que resulta imprescindible delimitar los factores clave y definir la información importante que se necesita, para seleccionarla, obtenerla y transmitirla a través de los canales formales de comunicación.”.



Figura 12. Gestión de información
Fuente: (Ruiz González, 2014) La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano

Se concluyó que gestión de la Información (GI) se refiere a un ciclo de actividad organizacional y al desarrollo, simulación o modelado de sistemas de información, aplicables a áreas de gestión en organizaciones para la adquisición de información de una o más fuentes, la custodia y la distribución de esa información a aquellos que la necesitan, y su disposición final a través del archivado o borrado.

2.2.6. Archivos documentales

Según Gutiérrez (2017) nos dice: “los archivos documentales Son las etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final”.

Según (<http://archivisticacolombia.blogspot.com/>, 2018) nos dice: “Gestión Documental es el conjunto de normas técnicas aplicadas a través de procedimientos que permiten a una entidad la administración total de los documentos”.

Según Gavilán (2019) nos dice: “El patrimonio documental se constituye fundamentalmente por una serie de archivos de distinta tipología y titularidad. Tradicionalmente los archivos se han clasificado, según el valor de la información que contienen los documentos, como archivos administrativos y archivos históricos. En la actualidad, cuando se impone una visión integradora del archivo entendido como síntesis de la función administrativa y la función cultural, esta clasificación no parece demasiado acertada. De hecho, podríamos decir que los archivos históricos son también archivos administrativos, pero con el valor añadido de su antigüedad, fruto de la sedimentación documental producida con el paso del tiempo.”.

Se concluye que la gestión documental tiende a ser una tarea un tanto compleja, debido a los conceptos que se manejan al ejecutar los procesos de administración de la información. Por ello, queremos explicarte uno de los conceptos más importantes de esta actividad: el archivo.



Figura 13. Tipos de archivo documental
Fuente: Elaboración de autor propia

2.2.6.1. Archivo de gestión

Según (<http://patriciaorjuelhotmailcom.webmium.com>, 2018) nos dice: “En este archivo reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa. El tiempo de permanencia de la documentación en éste depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas indicadas en las TRD, para luego decidir su traslado al archivo central”.

Según Sánchez (2014) nos dice: “En la actualidad, la gestión de documentos ha evolucionado, no sólo para administrar los documentos producidos en soporte papel, sino que a su vez, se han desarrollado lineamientos para gestionar los documentos electrónicos, lo cual respalda las iniciativas emprendidas en el ámbito mundial relacionadas con un importante proceso normalizador de sus teorías y prácticas, aplicándose en diferentes organizaciones sean estas públicas o privadas, como un elemento dinamizador de su competitividad y de la solución de problemas puntuales tanto en el mejoramiento de la toma de decisiones, como en la prestación de servicios a clientes, usuarios y proveedores.”.



Figura 14. Archivo de gestión

Fuente: (Sánchez, 2014) *La gestión de documentos como estrategia de innovación*

Según (Sánchez A., 2014) nos indica: “Los archivos de gestión de documentos es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas.”.

Se concluyó que son aquellos que permanecen en una oficina mientras están en trámite, pueden estar en un lapso de 1 a 5 años.

2.2.6.2. Archivo central

Según (<http://archivisticacolombia.blogspot.com/>, 2018) nos dice: “En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general”.

Según Minedu (2019) indica: “La misión del Archivo Central del Ministerio de Educación, es la de salvaguardar el acervo documental en custodia garantizando la protección y conservación de los archivos cuyas páginas constituyen el testimonio histórico de evolución de la Educación Nacional, valioso Patrimonio Documental – Cultural que representa el legado ancestral del Perú y que servirá de información a futuras generaciones para el avance de la Educación en el país.”.

Se concluyó que los archivos de gestión Central es el órgano responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel Institucional, así como, de la administración, custodia y conservación de la documentación proveniente de los Archivos de Gestión de cada una de las Oficinas Productoras que han sido declarados con valor Permanente y/o de Valor temporal como Archivos de Gestión o Secretariales.

2.2.6.3. Archivo histórico

Según (Ecured, 2019) nos dice: “Archivo histórico. Instituciones de carácter público que tienen como finalidad rescatar, clasificar, atesorar, conservar, gestionar, catalogar, custodiar y poner a disposición para la consulta pública, la documentación de carácter archivística, patrimonio documental. Se pueden almacenar documentos históricos recibidos por donación, depósito, transferencia y adquisición”.

Según (rivera gutierrez, 2017) nos dice: “Los archivos históricos cumplen las funciones de conservar, gestionar, difundir y hacer accesibles los fondos documentales que recogen la historia de un país. Por ello, son la llave para entender el desarrollo y los cambios que acontecen en una sociedad. Este tipo de archivos

conservan la memoria colectiva e impulsan el acercamiento de los documentos a los ciudadanos, para que hagan un uso responsable. De éste modo, estos lugares son toda una institución de representación de conocimiento, una labor a la que queremos rendir homenaje en este artículo”.

Se concluyó el archivo histórico es el "archivo cuya función es la custodia y conservación de los documentos calificados como de conservación permanente".

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

La implementación de un sistema información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial Ayabaca, Chiclayo, 2019; mejorará los procesos Administrativos y la satisfacción del usuario.

3.1.2. Hipótesis específicas

El diseño de la Tecnología de la información influye en el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si mejora el proceso de atención del usuario o contribuyente.

La selección de la organizacional influye en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si permitirá que el desarrollo de la documentación sea rápida y gestionable para el personal de la municipalidad.

El diseño de la administración influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si permitirá mejorar la rapidez de entrega de documentos solicitados por los usuarios.

3.2. Variables de estudio.

3.1.3. Definición conceptual

Variable Independiente: SISTEMA DE INFORMACIÓN

O'Brien & Marakas (2006) nos dice: "Los sistemas y las tecnologías de información son un elemento vital de las organizaciones y negocios exitosos. Por eso, constituyen un área esencial de estudio en la administración y dirección de un negocio. En consecuencia, la mayoría de los especialistas en negocios deben tomar un curso en sistemas de información. Dado que usted quizá desee ser director, empresario o profesional de los negocios, le será tan importante contar

con un entendimiento básico de los sistemas de información como entender cualquier otra área funcional del negocio”.

Variable Dependiente: GESTIÓN DOCUMENTARIA

Russo (2009) nos dice: “Conjunto de actividades que permite coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”.

3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLES INDEPENDIENTE V.I. SISTEMA DE INFORMACION	I.1 Tecnología	Hardware	¿Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión documental de la municipalidad?	LIKERT	ENCUESTA
		Software	¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agiliza los requerimientos solicitados?	LIKERT	
		base de datos	¿según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de trámite documentario en la Municipalidad?	LIKERT	
		Telecomunicaciones y redes	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión documental de la municipalidad?	LIKERT	
			¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión documental de la municipalidad?	LIKERT	
	I.2 organizacional	Procesos de información	¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un documento?	LIKERT	
		Estructuras organizacionales	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraren los sistemas de gestión de la municipalidad?	LIKERT	
		Políticas organizacionales	¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de la municipalidad?	LIKERT	
		Cultura de negocios	¿Cree que es necesario que el nuevo sistema considere los procesos de consulta muchos más sencillos, fáciles de usar y que procesen la información en menos tiempo como lo calificaría?	LIKERT	
	I.3 administración	Toma de decisiones	¿Cómo calificaría usted El sistema de información cree que facilita una mejor entrega de información en la municipalidad?	LIKERT	
			¿Cuándo su jefe no está asume el cargo en su área de trabajo?	LIKERT	
		Formulación de planes de acción	¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?	LIKERT	
			¿Cómo personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes?	LIKERT	
¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?			LIKERT		
Apoyo de equipo de trabajo	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?	LIKERT			
VARIABLES DEPENDIENTE V.D. GESTIÓN DOCUMENTAL	D.1 Registro y archivo de información	Archivos	¿El diseño de umi será la mejor opción para mejorar la calidad de gestión documental de la municipalidad como calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
		Registros	¿Las características del programa umi nos ayudara a mejorar la gestión de documentación de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿Los objetivos de umi son los adecuados para la gestión documental de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿La utilización de umi nos dará una mejor visión de la que queremos mejorar en la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿El programa umi nos dará una mejor utilización de la gestión documental de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
	D.2 ciclo de gestión documentaria	Gestión de conocimiento	¿Está satisfecho con el tiempo en que se procesa los documentos en el área de trámite documentario?	LIKERT	
		Gestión documental	¿cómo calificaría su nivel de conformidad el sistema de gestión documental que utiliza la municipalidad?	LIKERT	
		Gestión de la información	¿Cree que la gestión de información es la mejor opción para la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿Cree que el proceso de gestión documental de la municipalidad deberían mejor según su opinión?	LIKERT	
	D.3 archivos documentales	Archivo de gestión	¿La municipalidad mejorara su gestión documentar si utilizamos este sistema de información cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿cómo calificaría su nivel de conformidad los archivos de gestión estén bien ordenados para su fácil utilización en la municipalidad?	LIKERT	
			¿cómo calificaría su nivel de conformidad de la administración de archivos es la correcta para la municipalidad?	LIKERT	
		Archivo central	¿La municipalidad cuenta con una correcta distribución de información para a llar los documentos que soliciten los clientes cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿cómo calificaría su nivel de conformidad con los procesos de los archivos centrales de la municipalidad?	LIKERT	
			Archivo histórico	¿cómo calificaría su nivel de conformidad las funciones de los archivos históricos en la municipalidad?	LIKERT

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene por objetivo Implementar un sistema de información y su influencia en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019 mejorar la atención de los usuarios., y así permita ingresar más rápidamente los documentos de gestión documental y poder volver a solicitarlos rápidamente cuando lo solicitemos., para ello se está utilizando el tipo de investigación explicativa, Tecnológica.

Tal cómo lo afirma Hernández, Fernández & Batista (2014) nos dice: “es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y NO experimentales”.

También lo afirma Cegarra (2004) nos dice: “La investigación tecnológica, también denominada Desarrollo, tiene por finalidad la invención de artefactos o de procesos con el objeto de ofrecerlos al mercado y obtener un beneficio económico”.

3.4.2. Método de investigación

El método de investigación será es cuantitativa, esta metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Según el autor Robert (2014) nos dice: Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos, El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase.

3.4.3. Diseño de la investigación

NO EXPERIMENTAL

Acorde a lo expuesto por el autor Diaz (2007) nos dice: “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizar y estudian los hechos y

fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”.

Este mismo autor señalan que los diseños de investigación transversales. “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”.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Generalmente a las investigaciones poseen un conjunto de objetos, documentos o individuos a ser estudiados.

A continuación (Carrasco Diaz, 2007) nos indica que: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolló el trabajo de investigación.

En consecuencia, el presente documento se desarrolla considerando cómo población al personal de trabajadores de la Municipalidad provincial Ayabaca, Chiclayo.

3.5.2. Muestra

Una vez conocida la población que se desea someter a estudio y cuando esta, por su tamaño no es posible considerarla en su totalidad para la aplicación de instrumentos de investigación; nace la necesidad de establecer una muestra con la elegían de 30 trabajadores que cuentan con más casos recurrente reportados respecto al servicio de la Municipalidad provincial Ayabaca, Chiclayo.

A continuación, Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos).

El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. En consecuencia, los resultados obtenidos pueden ser generalizados al resto de la

población, no obstante, en el presente estudio dado al tamaño de la población no es necesario aplicar una fórmula para la determinación de la muestra; por lo que se entrevistará.

Es por ello que el tipo de muestreo recomendado para el levantamiento de información es el Pre probabilístico.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En definitiva, es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación.

Asimismo, las técnicas aplicadas para el desarrollo del presente estudio fueron la entrevista y análisis documental, para el levantamiento de información de campo se utilizó el instrumento de investigación llamado entrevista y encuestas participante con preguntas abiertas y para la documental fue necesario aplicar un análisis evaluativo de los servicios de gestión documental de Municipalidad provincial Ayabaca, Chiclayo, 2019.

Según el autor Roberto (2014) Nos dice: "Que las Técnica de Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir. Con la finalidad de recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, es por ello que en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos".

a. ¿Cuáles son las fuentes de las que se obtendrán los datos?

Es decir, los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán de observaciones y registros o se encuentran en documentos, archivos, bases de datos, etcétera.

b. ¿En dónde se localizan tales fuentes?

Regularmente en la muestra seleccionada, pero es indispensable definir con precisión.

c. ¿A través de qué medio o método vamos a recolectar los datos?

Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que utilizaremos en la recolección de los datos. El método o métodos deben ser confiables, válidos y “objetivos”.

d. Con la finalidad de recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, es por ello que en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Entrevista:

Conforme a lo expuesto por Buendía (1998), Consideramos esta consiste en la recogida de información a través de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.

Encuesta:

Conforme a lo expuesto por Arias (2012), La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta.

Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por ser poco profunda, pero de gran alcance.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Validez del Instrumento

Tabla 2.

Validación de expertos

Mg Edmundo Barrantes Ríos	Experto Metodólogo
Mg Christian Ovalle Paulino	Experto Metodólogo

Fuente: Elaboración propia

3.7.2. Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cron Bach

Estadísticos de fiabilidad de la variable independiente: sistema de informacion

Tabla 3.

Variable independiente confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
91.1%	91.60%	15

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Existe muy buena consistencia interna entre los ítem del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable independiente Sistema de Información es de 91.1%

Estadísticos de fiabilidad de la variable dependiente: gestion y control documental

Tabla 4.

Variables dependiente confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
96,7.0%	96,1%	15

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Existe regular consistencia interna entre los ítem del instrumento por tanto existe poca confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable dependiente Gestión Documentaria es de 96,7%

3.8. Métodos de análisis de datos

Aquí, se tabulará la información a partir de los datos obtenidos, cuando hablamos de Procesamiento de datos hacemos referencia al método estadístico utilizado y al programa en particular a utilizar para procesar los datos recopilados, en nuestro caso emplearemos el SPSS.

Es en este sentido que el SPSS contribuye al desarrollo del área de metodología de investigación científica cuantitativa y de la investigación como un todo y tiene un involucramiento significativo con la comunidad académica y civil. Además de las actividades usuales de investigación, enseñanza y producción de

conocimientos.

SPSS le facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que pueda ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas como (Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos. SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas.

Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel e una base de datos SPSS.

3.9. Desarrollo de la propuesta de valor

La presente sistema de información y su influencia en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019., es una inversión muy importante a mediano y largo plazo, la cual a través de la mejora del servicio de gestión documental., Y nos permita ingresar más rápidamente los documentos de gestión documental y poder volver a solicitarlos rápidamente cuando lo solicitemos entre todas las áreas de la municipalidad, con todo esto se dará a conocer que la municipalidad de san juan bautista brindara un mejor servicios a las personas.

Después de haber realizado la investigación y evaluación de las distintas soluciones tecnológicas que existen, y encontrado la que más se adapta mejor a las necesidades de la Municipalidad de San Juan Bautista, es por ello que se plantea implementar dicho sistema el cual se utilice de apoyo y mejora del servicio de gestión documental que brinda la Municipalidad Provincial de Ayabaca, Chiclayo.

3.10. Aspectos deontológicos

El presente Trabajo de investigación relacionado al sistema de información y su influencia en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, ha sido elaborado por el suscrito dentro de los estándares existentes y permitidos en el campo de la Investigación Científica.

La fuerte presencia social de la ciencia sobre los trabajos de Investigación en nuestros días, ha dependido grandemente de una combinación de sus características, la capacidad explicativa, la credibilidad y la capacidad para resolver problemas, a las cuales, en alguna medida se les agregó la objetividad y la imparcialidad.

IV. RESULTADOS

4.1. La contrastación de la hipótesis

4.1.1. Método estadístico para la contrastación de las hipótesis

Para la validez del presente trabajo de investigación se realizó mediante la técnica estadística NO paramétricas de escala ordinal en este caso se utilizó la rho de Spearman para observar el grado de correlación entre la variable independiente cultura tributaria y la variable dependiente cumplimiento de pago del impuesto predial y así contrastar la Hipótesis general y las Hipótesis específicas

4.1.2. La contrastación de la hipótesis general

La Hipótesis general se contrastará mediante la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal, por la prueba de rho de Spearman determinará la validez estadística de la tesis sistema de información para mejorar la gestión y el control documental en la municipalidad provincial de Ayabaca

Tabla 5.

Cuadro comparativo de las variables Sistema de Información y la Gestión Documentaria

ATRIBUTOS	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION															VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión documental														
	DIM ENSION 2:					DIM ENCION 3:					DIM ENSION 1: Registro y archivo de					DIM ENSION 2: Ciclo de gestión						DIM ENSION 3:Archivos								
	DIM ENSIÓN 1: tecnología			organizacional			administración			información					documentaria						documentales									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
Muy buena	23	17	11	0	13	23	17	5	17	6	7	10	0	12	11	3	7	7	18	10	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Buena	7	9	10	23	9	1	8	19	7	17	11	1	17	16	2	25	9	15	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni buena ni mala	0	1	7	5	7	3	0	1	0	2	8	8	10	2	8	0	10	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mala	0	2	1	21	1	2	2	3	3	4	1	5	1	0	4	1	1	2	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy mala	0	1	1	0	0	1	3	2	3	1	3	6	2	0	5	1	3	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	1	1	0	0	1	3	1	3	1	3	6	2	0	5	1	3	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Fuente: *Elaboración propia en Excel*

4.2. Aplicación de la estadística inferencial de las variables

4.2.1. Normalización de la influencia de las variables

- a) Ho: "Las variables Sistema de Información y Gestión documentaria se distribuyen en forma normal"
- b) H1: "La variable Sistema de información y Gestión documentaria no se distribuye en forma normal"
- c) N.S= 0.05

Tabla 6.

Pruebas de normalización

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	,119	30	0,030*	0,949	30	0,016
VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión documental	,194	30	0,045	0,915	30	0,050

Fuente: Elaboración propia en SPSS

- d) Se observa en la columna sig. Kolmogorov-Smimov de todos son menores que 0.05, lo cual se rechaza la hipótesis Nula.
- e) Concluimos que la variable independiente Sistema de información y la variable dependiente Gestión y control documental no se distribuyen en forma normal. por tanto, aplicaremos la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman.

4.2.2. El planteo de las hipótesis general

Ho: "La implementación de un sistema información no influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial Ayabaca, Chiclayo, 2019; si mejorará los procesos Administrativos y la satisfacción del usuario."

H1: "La implementación de un sistema información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial Ayabaca, Chiclayo, 2019; si mejorará los procesos Administrativos y la satisfacción del usuario"

- a) N.S: 0.05
- b) La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 7.

Correlaciones entre la variable independiente y dependiente

			VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DOCUMENTARIA
Rho de Spearman	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	Coeficiente de correlación	1,000	0.691
		Sig. (bilateral)	.	0,040
		N	30	30
	VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DOCUMENTARIA	Coeficiente de correlación	0.691	1,000
		Sig. (bilateral)	0,040	.
		N	30	30

Fuente: *Elaboración propia en SPSS*

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables del 69,10%.

c) Conclusión:

Se puede concluir que, la implementación de un sistema información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial Ayabaca, Chiclayo, 2019; si mejorará los procesos Administrativos y la satisfacción del usuario” a un nivel de significancia del 5%

4.2.3. El planteo de las hipótesis específicas

4.2.3.1. Planteo de la hipótesis específica 1

Ho: "El diseño de la Tecnología de la información no influye en el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si mejora el proceso de atención del usuario o contribuyente."

H1: "El diseño de la Tecnología de la información influye en el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si mejora el proceso de atención del usuario o contribuyente"

a) N.S: 0.05

b) La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman

Tabla 8.

Correlaciones entre la variable independiente y la dimensión 1

		VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	DIMENSION 1: Registro y archivo de información
Rho de Spearman	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	DIMENSION 1: Registro y archivo de información	Coeficiente de correlación	0,714
		Sig. (bilateral)	0.043
		N	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables en un-71,40%.

c) La conclusión:

Se puede concluir, que el diseño de la Tecnología de la información influye en el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si mejora el proceso de atención del usuario o contribuyente”, a una significancia del 5%

4.2.3.2. Planteo de la hipótesis específica 2

Ho: “La selección de la organizacional no influye en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019., si permitirá que el desarrollo de la documentación sea rápida y gestionable para el personal de la municipalidad”

H1: “La selección de la organizacional influye en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si permitirá que el desarrollo de la documentación sea rápida y gestionable para el personal de la municipalidad”

- a) N.S: 0.05
- b) La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman

Tabla 9.
Correlaciones entre la variable independiente y la dimensión 2

			VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	DIMENSION 2: ciclo de gestión documentaria
Rho de Spearman	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	Coeficiente de correlación	1,000	0.541.
		Sig. (bilateral)		0.049.
		N	30	30
	DIMENSION 2: ciclo de gestión documentaria	Coeficiente de correlación	.0541	1.000.
		Sig. (bilateral)	.0049	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una regular relación inversa entre las variables en un 54,1%

- c) La conclusión:

Se puede concluir, que la selección de la organizacional influye en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019., si permitirá que el desarrollo de la documentación sea rápida y gestionable para el personal de la municipalidad, a una significancia del 5%

4.2.3.3. Planteo de la hipótesis específica 3

Ho: "El diseño de la administración no influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si permitirá mejorar la rapidez de entrega de documentos solicitados por los usuarios"

H1: "El diseño de la administración influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019, si permitirá mejorar la rapidez de entrega de documentos solicitados por los usuarios".

- a) N.S = 0.05
- b) La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 10.
Correlaciones entre la variable independiente y la dimensión 3

		VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	DIMENSION 3:archivos documentales
Rho de Spearman	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	DIMENSION 3:archivos documentales	Coeficiente de correlación	.0.048
		Sig. (bilateral)	.0.55
		N	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que la correlación es alta pero inversa entre las variables en un 71,4%

- c) La conclusión:

Se puede concluir, que El diseño de la administración influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019, si permitirá mejorar la rapidez de entrega de documentos solicitados por los usuarios a una significancia del 5%

4.3. Aplicación de la estadística descriptiva de las variables

4.3.1. Variable independiente: SISTEMA DE INFORMACION.

Tabla 11.
Pregunta 01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	23	76,7	76,7	76,7
	BUENA	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

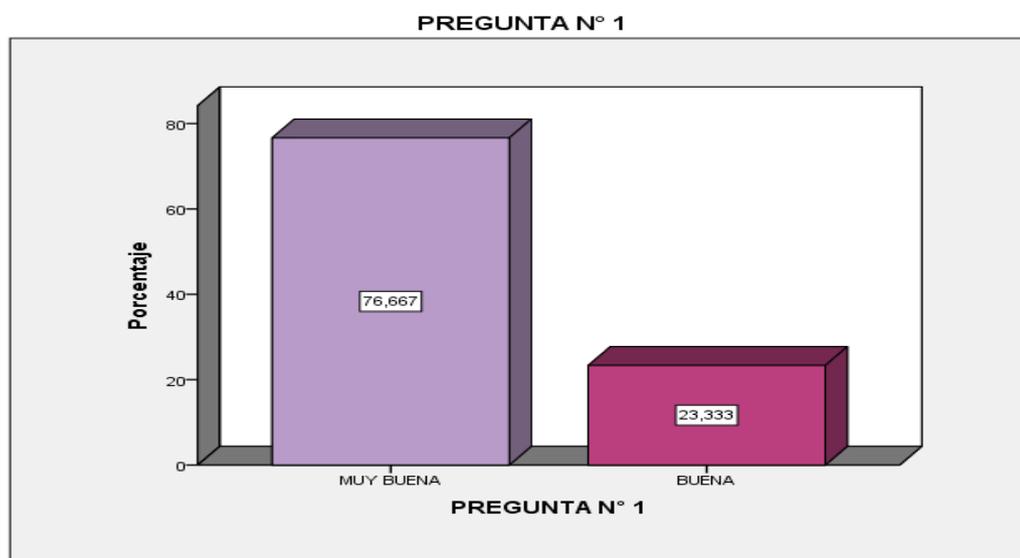


Figura 15. Pregunta 01

Fuente: Elaboración propia de autor

Interpretación:

De los 30 encuestados el 76,66% de los encuestados dijeron que la atención recibida por parte de la empresa es muy buena y el 23.33% dijeron buena.

Tabla 12.
Pregunta 02

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	17	56,7	56,7	56,7
	BUENA	9	30,0	30,0	86,7
	NI BUENA NI MALA	1	3,3	3,3	90,0
	MALA	2	6,7	6,7	96,7
	MUY MALA	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

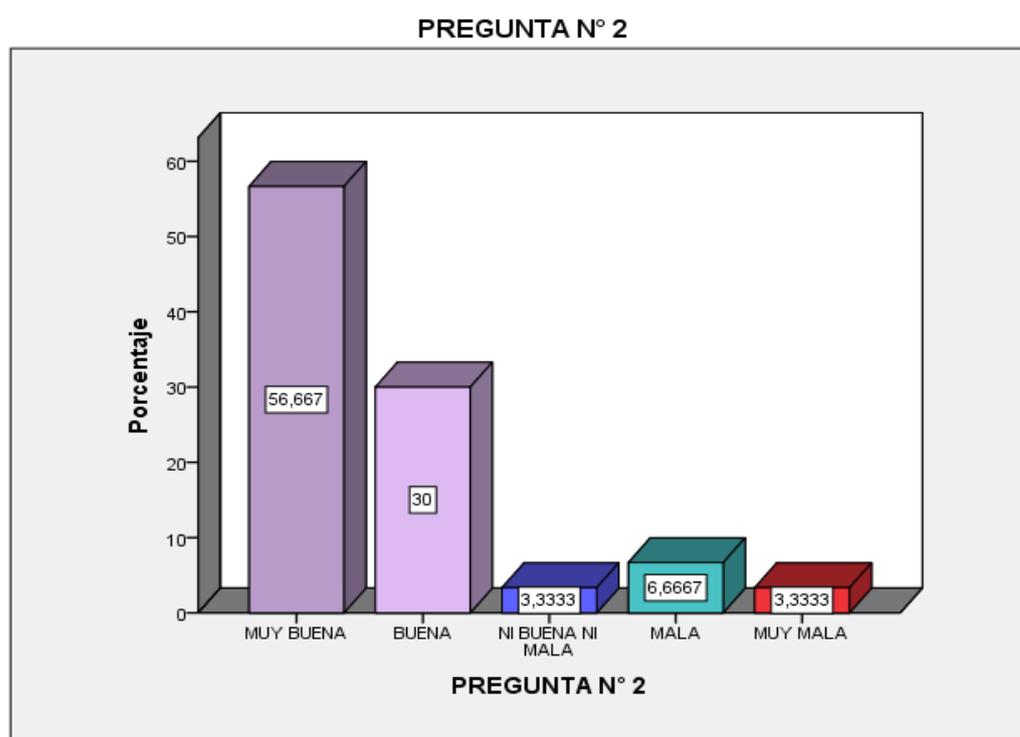


Figura 16. Pregunta 02

Fuente: Elaboración de autor propia

Tabla 13.
Pregunta 03

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	11	36,7	36,7	36,7
	BUENA	10	33,3	33,3	70,0
	NI BUENA NI MALA	7	23,3	23,3	93,3
	MALA	1	3,3	3,3	96,7
	MUY MALA	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

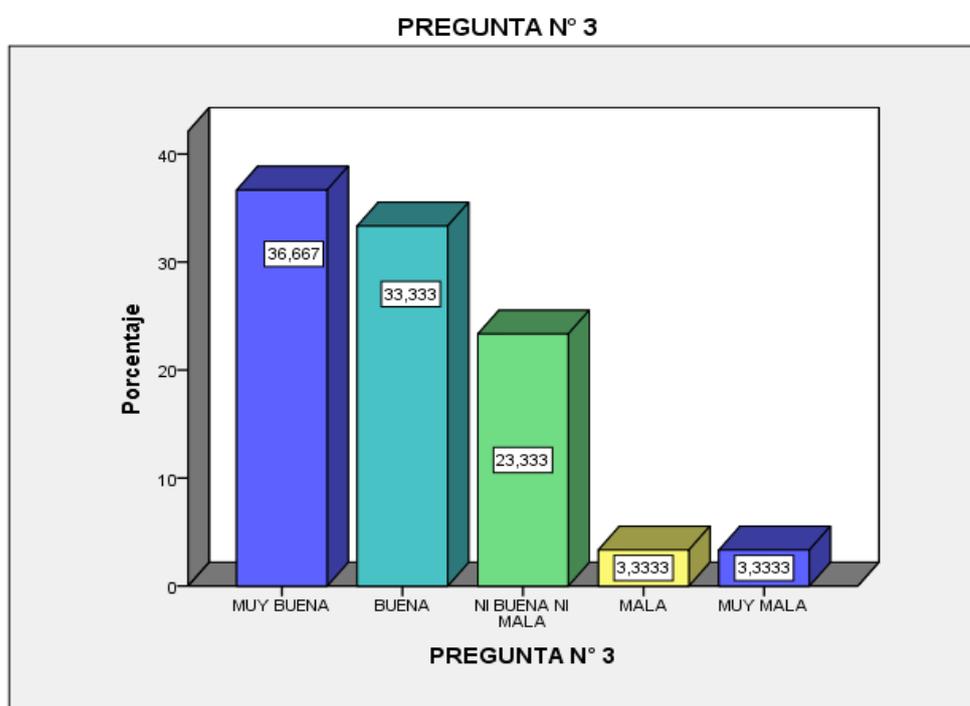


Figura 17. Pregunta

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación:

De los 30 encuestados se observa que el 36.67% afirmaron que según su opinión califican el nivel de los recursos tecnológicos para la implementación del sistema de información como muy buena y solo el 3,33% dijeron muy mala

Tabla 7.
Pregunta 04

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENA	23	76,7	76,7	76,7
	NI BUENA NI MALA	5	16,7	16,7	93,3
	MALA	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

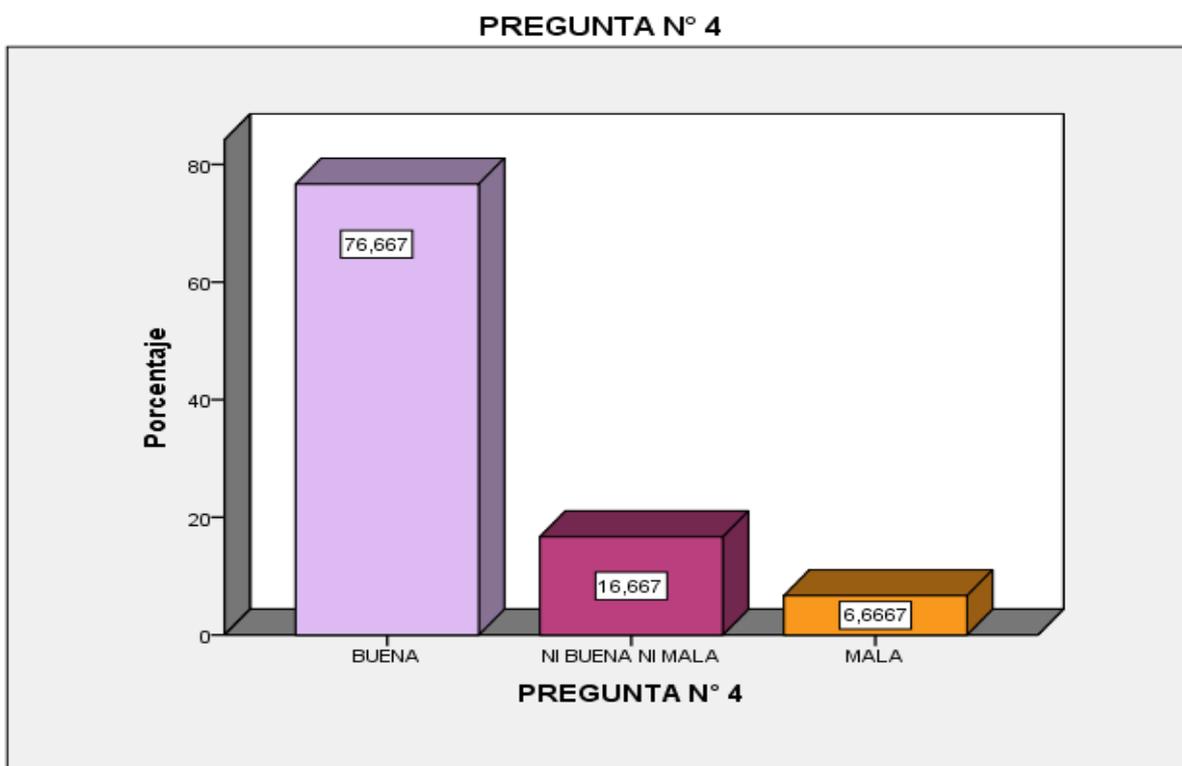


Figura 18. Pregunta 04
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación:

De los 60 encuestados se observa que el 76.67% afirmaron que la seguridad de la información de la empresa según su opinión es buena y el 6.67%

Tabla 14.
Pregunta 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	13	43,3	43,3	43,3
	BUENA	9	30,0	30,0	73,3
	NI BUENA NI MALA	7	23,3	23,3	96,7
	MALA	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

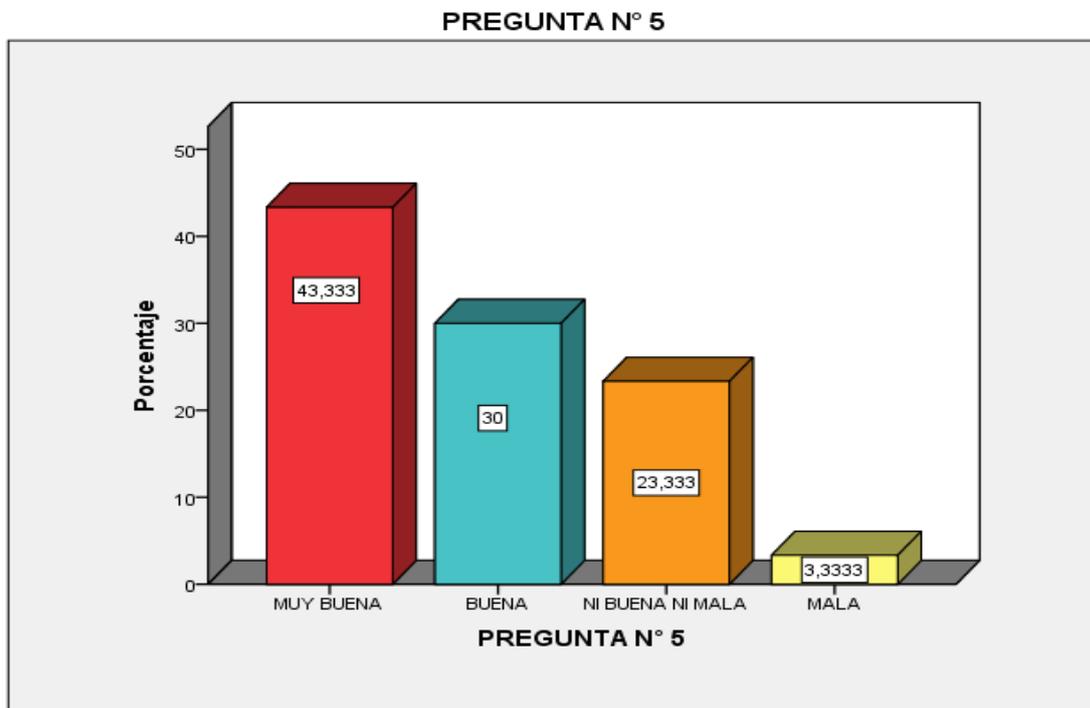


Figura 19. Pregunta 05

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación:

De los 30 encuestados el 43.33% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 3.33% dijeron mala.

Tabla 15.
Pregunta 06

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	23	76,7	76,7	76,7
	BUENA	1	3,3	3,3	80,0
	NI BUENA NI MALA	3	10,0	10,0	90,0
	MALA	2	6,7	6,7	96,7
	MUY MALA	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

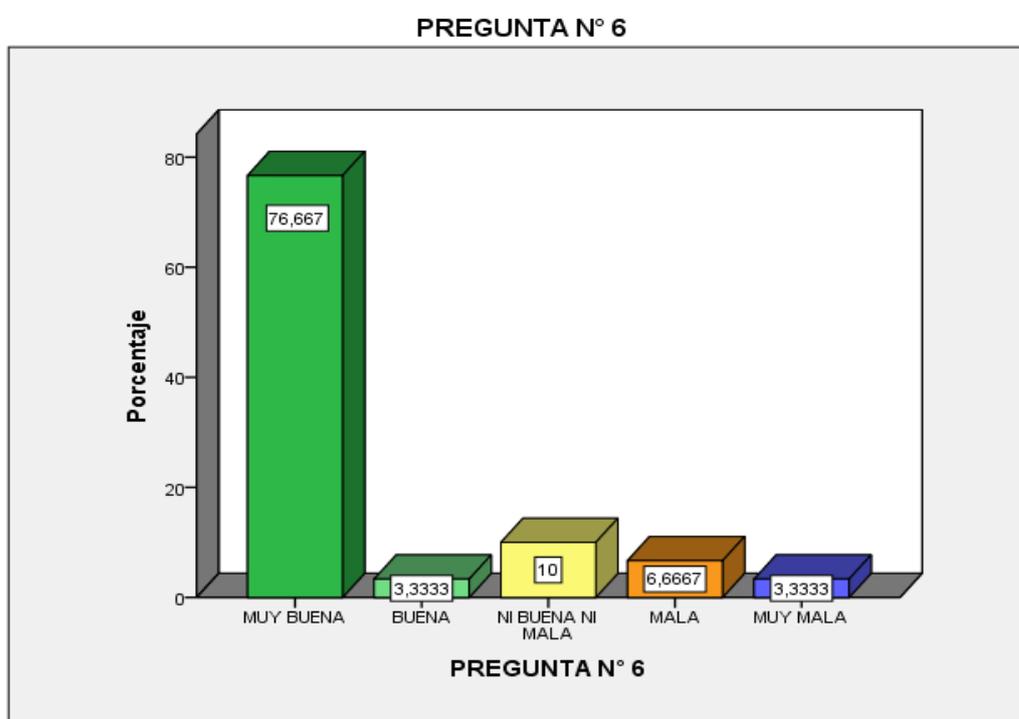


Figura 20. Pregunta 06

Fuente: Elaboracion de autor propia

Interpretacion:

De los 30 encuestados el 76.67% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 3.33% dijeron muy mala.

Tabla 16.
Pregunta 07

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	17	56,7	56,7	56,7
	BUENA	8	26,7	26,7	83,3
	MALA	2	6,7	6,7	90,0
	MUY MALA	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion de autor de propia

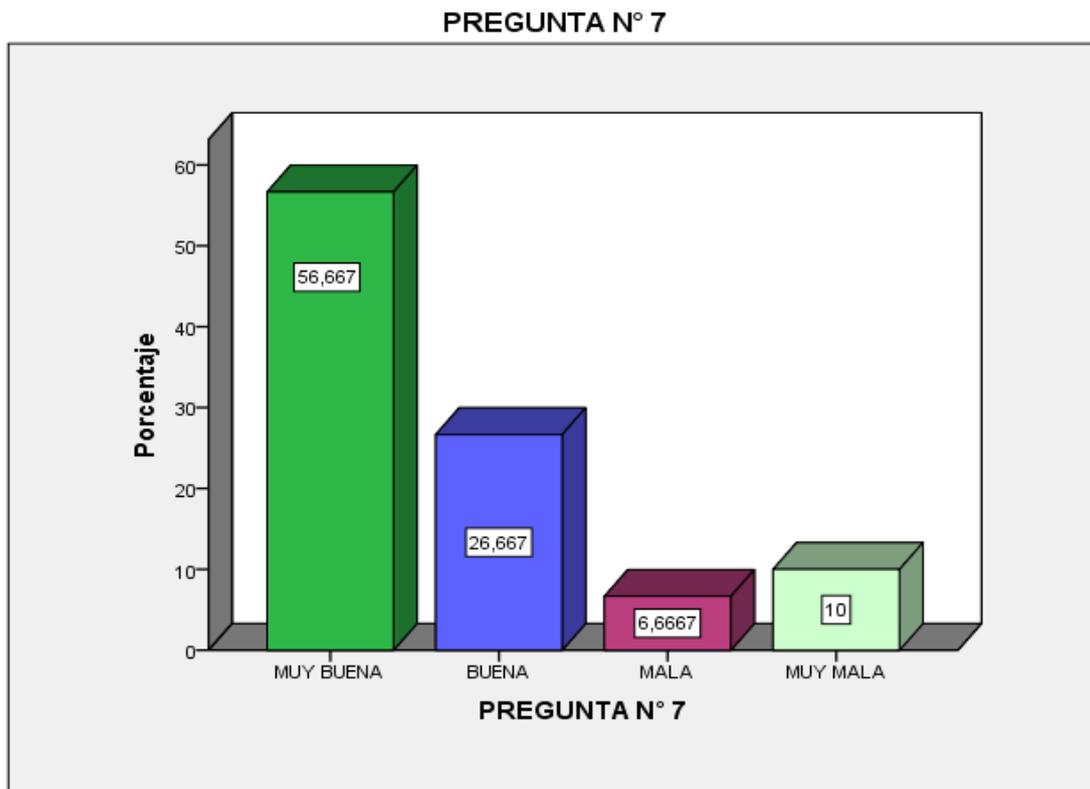


Figura 21. Pregunta 07

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretacion

De los 30 encuestados el 56.67% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 6.67% dijeron mala.

Tabla 17.
Pregunta 08

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	5	16,7	16,7	16,7
	BUENA	19	63,3	63,3	80,0
	NI BUENA NI MALA	1	3,3	3,3	83,3
	MALA	3	10,0	10,0	93,3
	MUY MALA	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

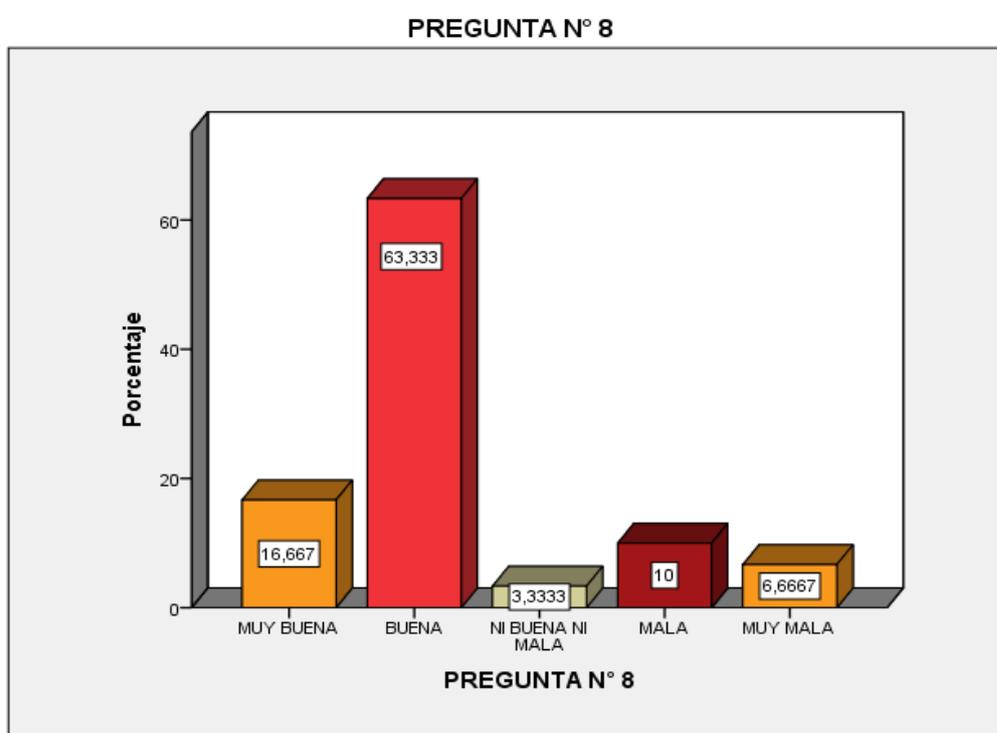


Figura 22. Pregunta 08
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 63.33% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es buena y solo el 3.33% dijeron ni buena ni mala.

Tabla 18.
Pregunta 09

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	17	56,7	56,7	56,7
	BUENA	7	23,3	23,3	80,0
	MALA	3	10,0	10,0	90,0
	MUY MALA	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

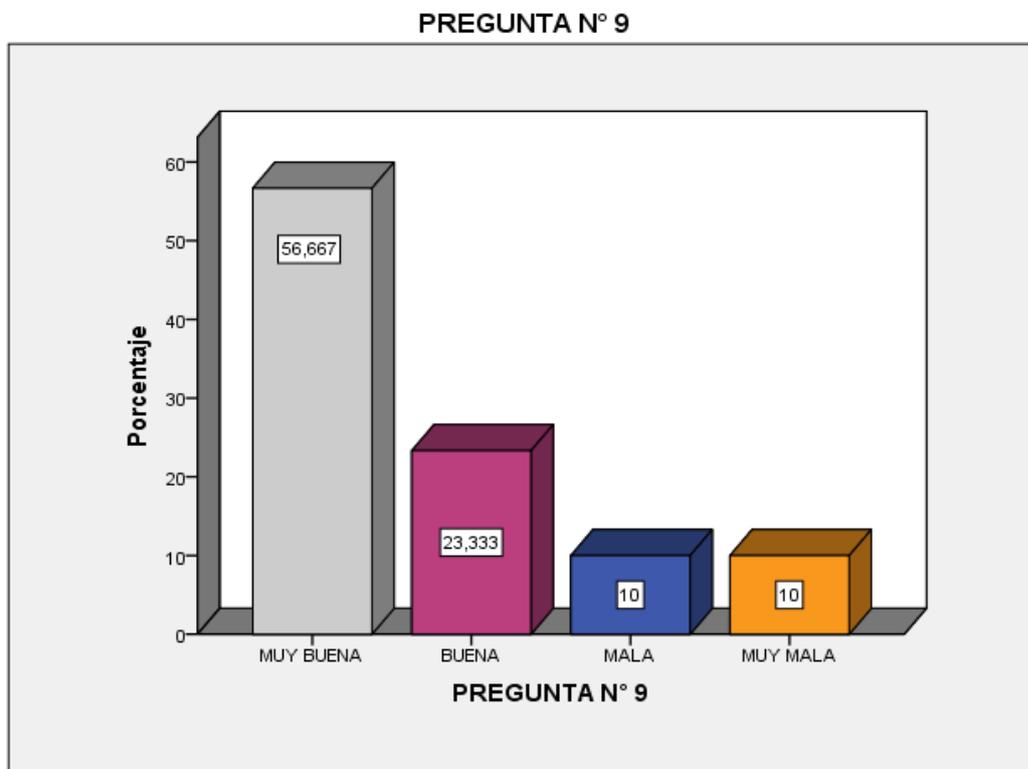


Figura 23. Pregunta 09

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 56.67% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 10% dijeron muy mala.

Tabla 19.
Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	6	20,0	20,0	20,0
	BUENA	17	56,7	56,7	76,7
	NI BUENA NI MALA	2	6,7	6,7	83,3
	MALA	4	13,3	13,3	96,7
	MUY MALA	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

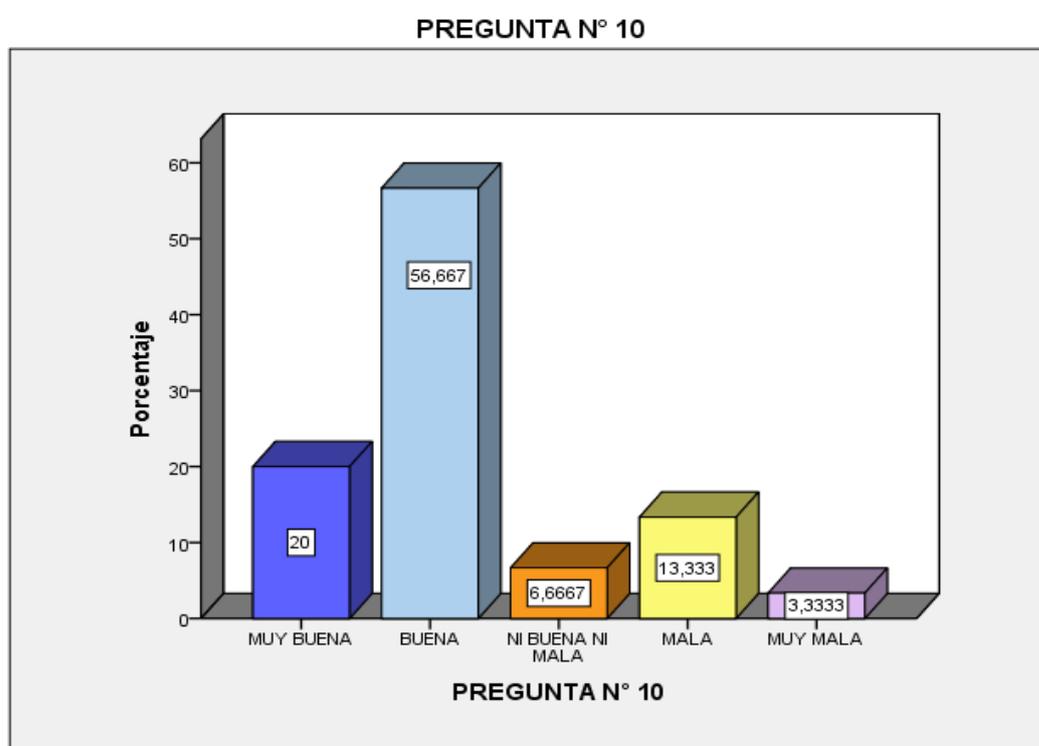


Figura 24. Pregunta 10
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 56.67% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es buena y solo el 3.33% dijeron muy mala.

Tabla 20.
Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	7	23,3	23,3	23,3
	BUENA	11	36,7	36,7	60,0
	NI BUENA NI MALA	8	26,7	26,7	86,7
	MALA	1	3,3	3,3	90,0
	MUY MALA	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

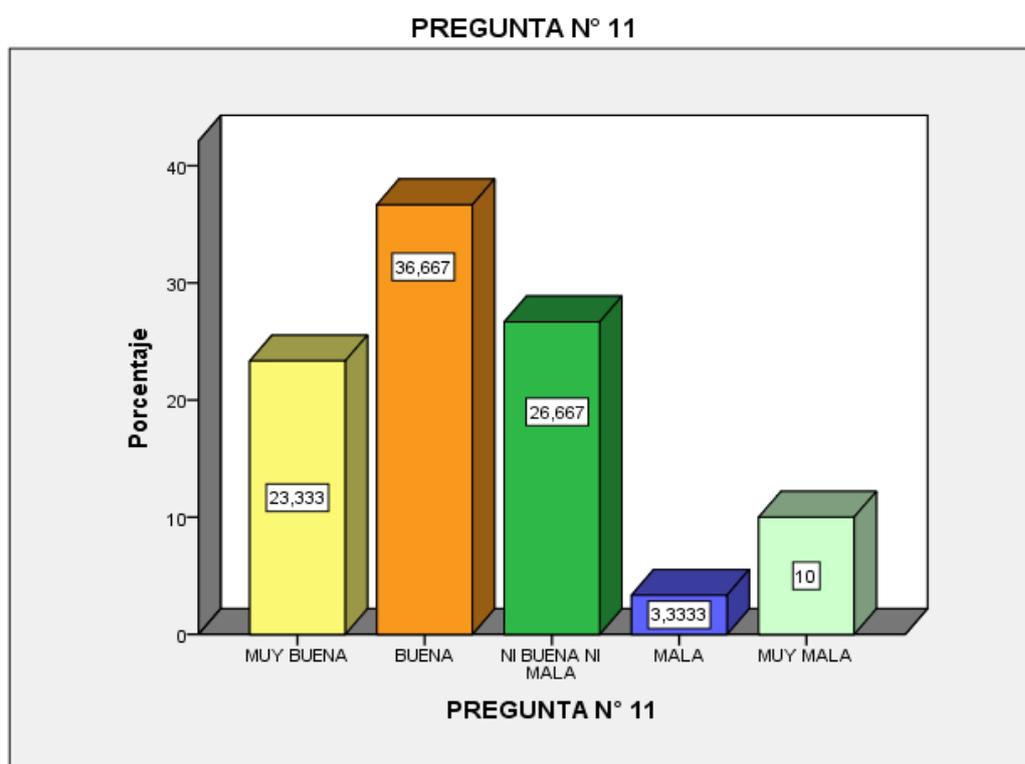


Figura 25. Pregunta 11
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 36.67% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es buena y solo el 3.33% dijeron mala.

Tabla 21.
Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	10	33,3	33,3	33,3
	BUENA	1	3,3	3,3	36,7
	NI BUENA NI MALA	8	26,7	26,7	63,3
	MALA	5	16,7	16,7	80,0
	MUY MALA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

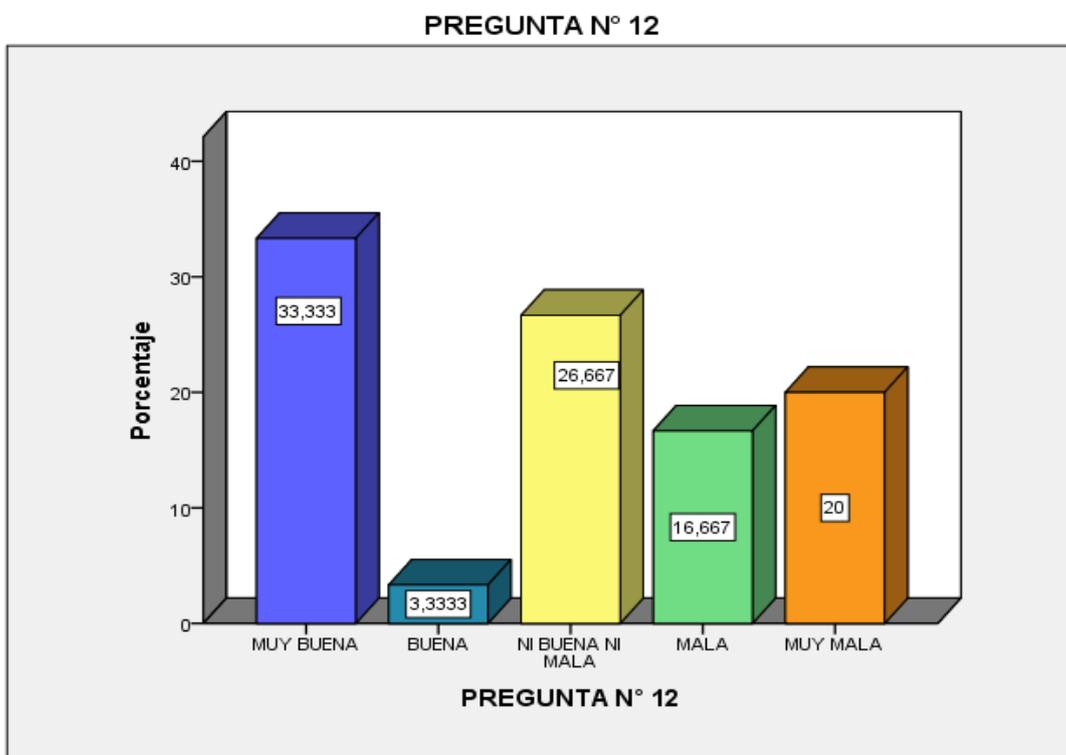


Figura 26. Pregunta 12

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 33.33% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 3.33% dijeron buena.

Tabla 22.
Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENA	17	56,7	56,7	56,7
	NI BUENA NI MALA	10	33,3	33,3	90,0
	MALA	1	3,3	3,3	93,3
	MUY MALA	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

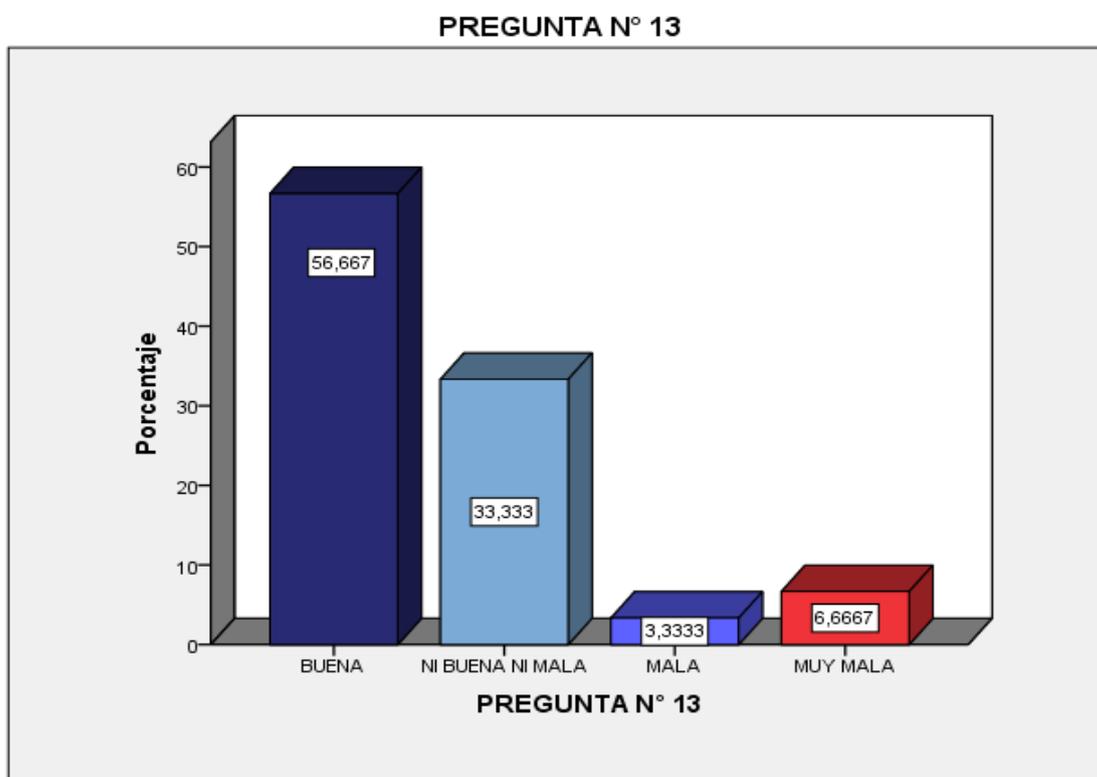


Figura 27. Pregunta 13

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 56.67% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es buena y solo el 3.33% dijeron mala.

Tabla 23.
Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	12	40,0	40,0	40,0
	BUENA	16	53,3	53,3	93,3
	NI BUENA NI MALA	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración de autor propia*

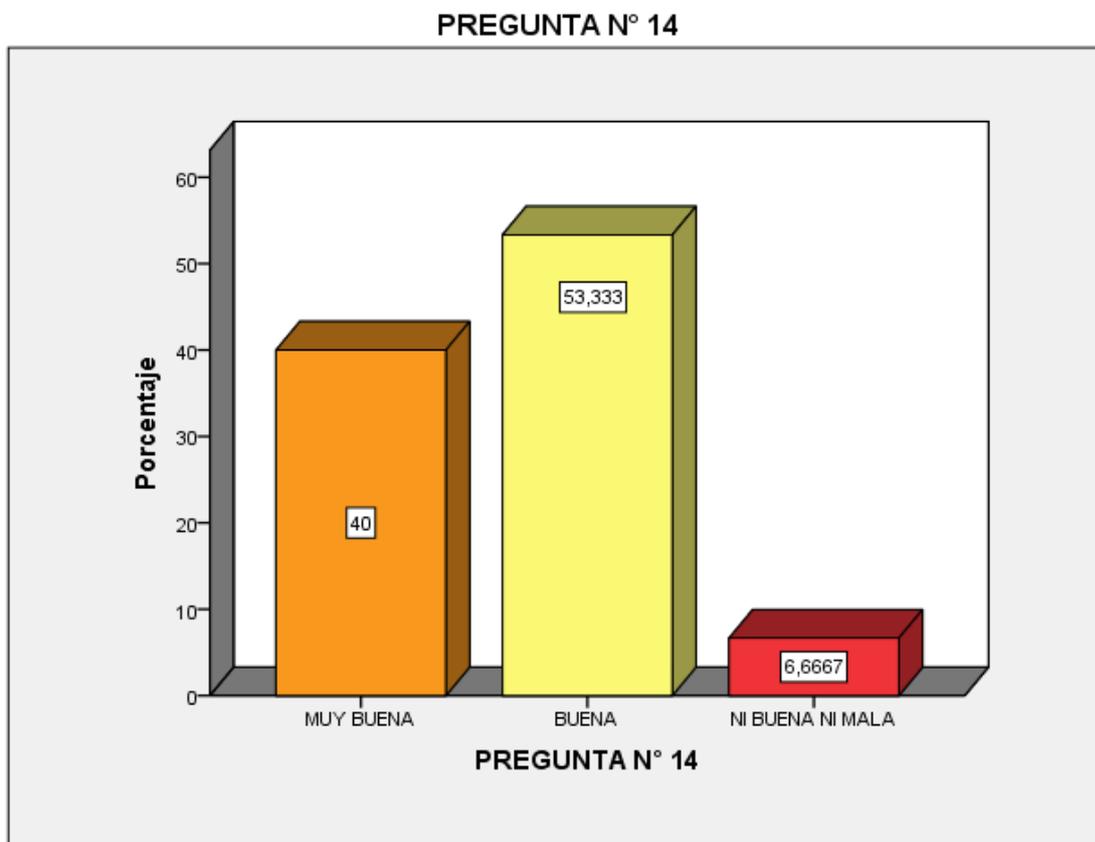


Figura 28. Pregunta 14

Fuente: *Elaboración de autor propia*

Interpretacion

De los 30 encuestados el 53.33% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es buena y solo el 6.67% dijeron ni buena ni mala.

Tabla 24.
Pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	11	36,7	36,7	36,7
	BUENA	2	6,7	6,7	43,3
	NI BUENA NI MALA	8	26,7	26,7	70,0
	MALA	4	13,3	13,3	83,3
	MUY MALA	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

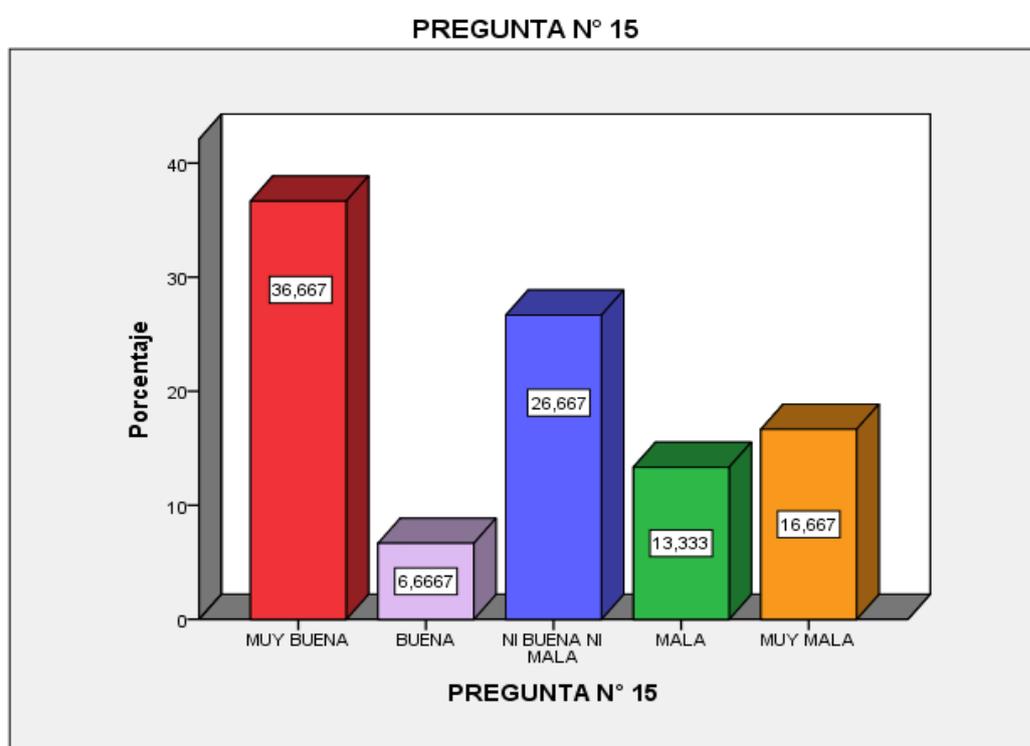


Figura 29. Pregunta 15

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 36.67% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 6.67% dijeron buena.

4.3.2. Variable dependiente: GESTION DOCUMENTARIA

Tabla 25.
Pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	3	10,0	10,0	10,0
	BUENA	25	83,3	83,3	93,3
	MALA	1	3,3	3,3	96,7
	MUY MALA	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

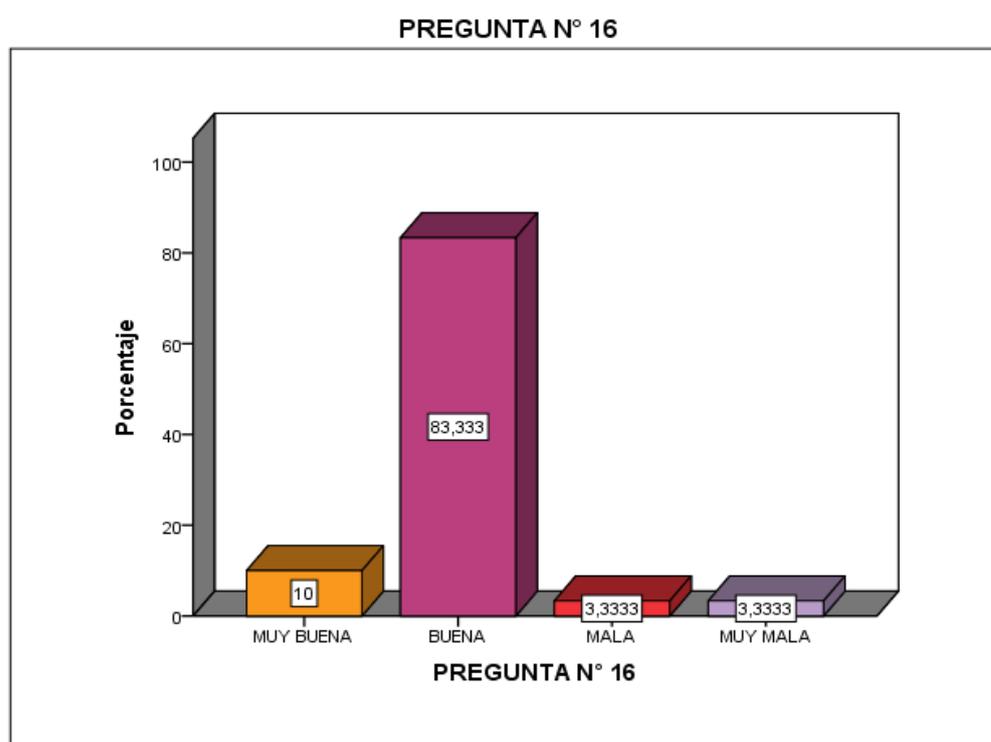


Figura 30. Pregunta 16

Fuente: Elaboración de autor Propia

Interpretacion

De los 30 encuestados el 63.33% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es buena y solo el 3.33% dijeron muy mala.

Tabla 26.

Pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	7	23,3	23,3	23,3
	BUENA	9	30,0	30,0	53,3
	NI BUENA NI MALA	10	33,3	33,3	86,7
	MALA	1	3,3	3,3	90,0
	MUY MALA	3	10,0	10,0	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

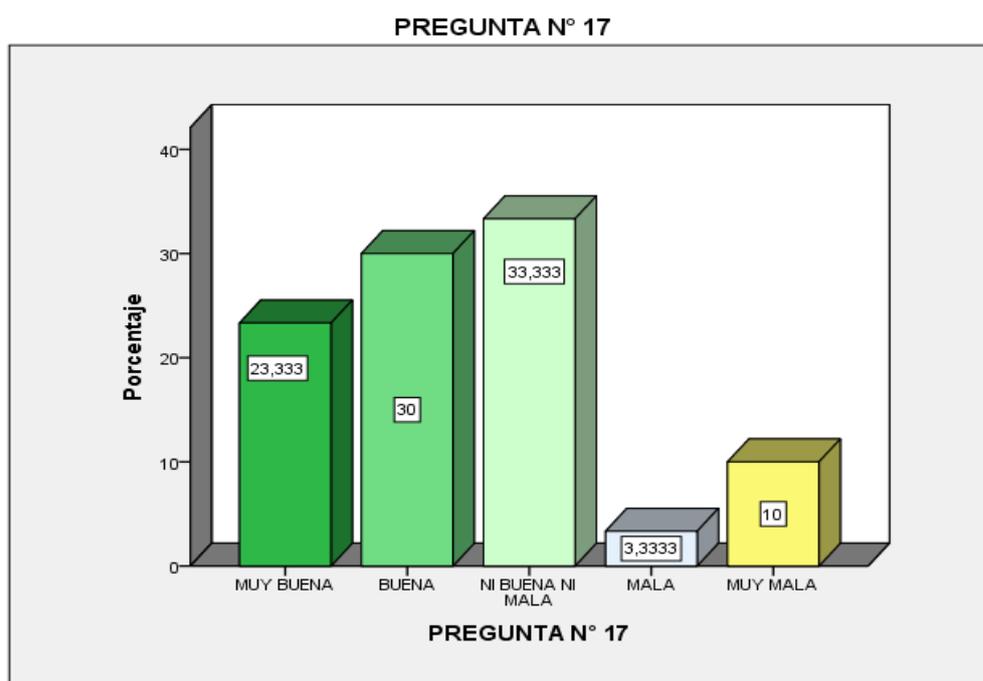


Figura 31. Pregunta 17

Fuente: Elaboracion de autor propia

Interpretacion

De los 30 encuestados el 33.33% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es ni buena ni mala y solo el 3.33% dijeron mala.

Tabla 27.

Pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	7	23,3	23,3	23,3
	BUENA	15	50,0	50,0	73,3
	MALA	2	6,7	6,7	80,0
	MUY MALA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

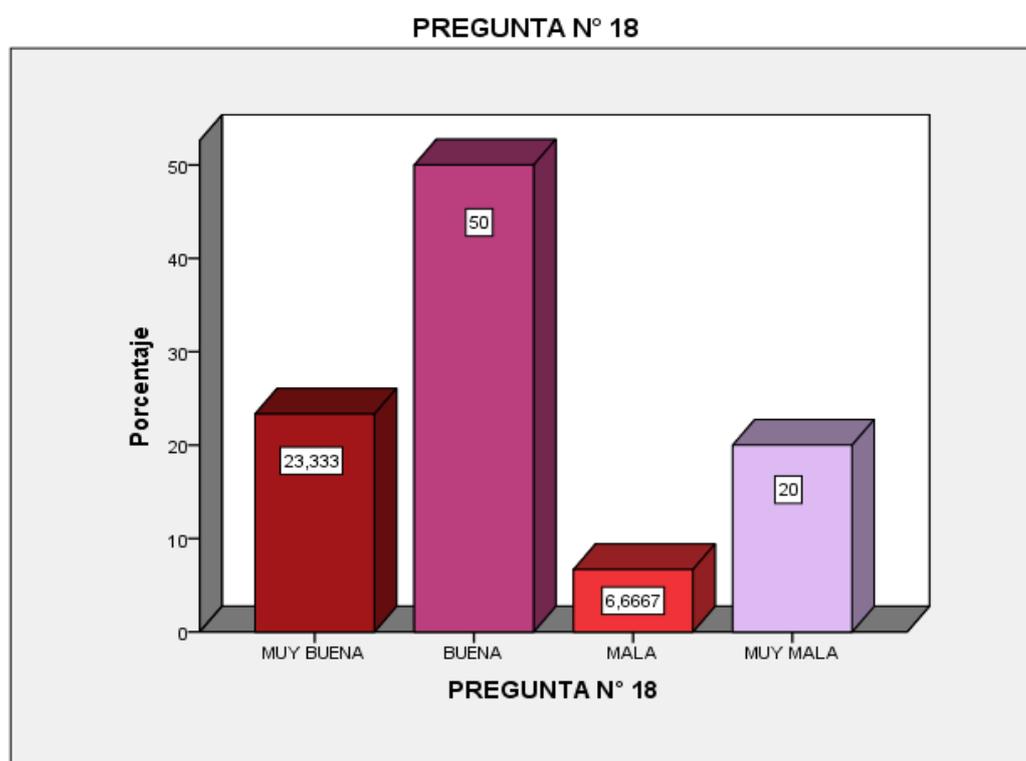


Figura 32. Pregunta 18

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 50% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es bueno y solo el 6.67% dijeron mala.

Tabla 28.
Pregunta 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	18	60,0	60,0	60,0
	BUENA	1	3,3	3,3	63,3
	NI BUENA NI MALA	1	3,3	3,3	66,7
	MALA	6	20,0	20,0	86,7
	MUY MALA	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

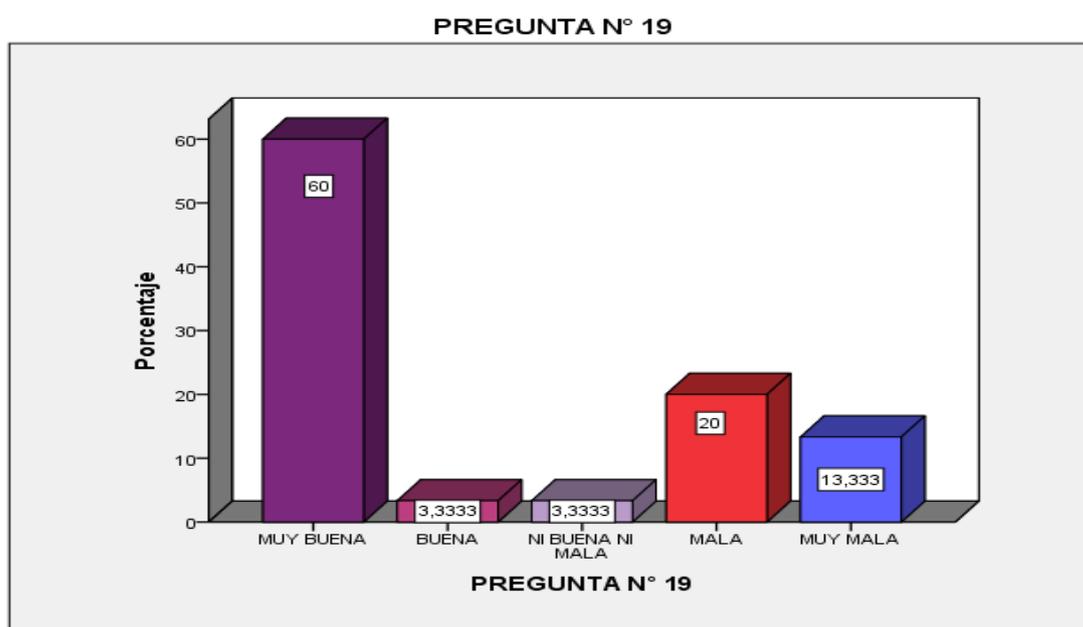


Figura 41: Pregunta 19

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 60% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 3.33% dijeron ni buena ni mala.

Tabla 29.
Pregunta 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	10	33,3	33,3	33,3
	BUENA	9	30,0	30,0	63,3
	NI BUENA NI MALA	6	20,0	20,0	83,3
	MALA	3	10,0	10,0	93,3
	MUY MALA	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de autor propia

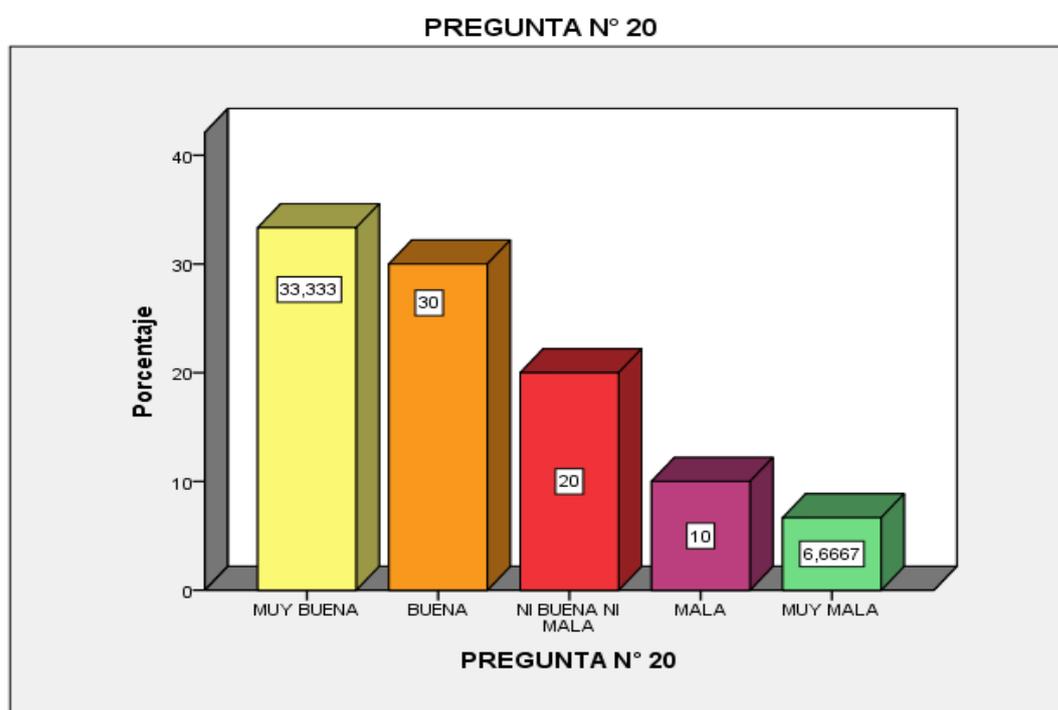


Figura 42: Pregunta 20
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados el 33.33% dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena y solo el 6.67% dijeron muy mala.

Tabla 30.
Pregunta 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

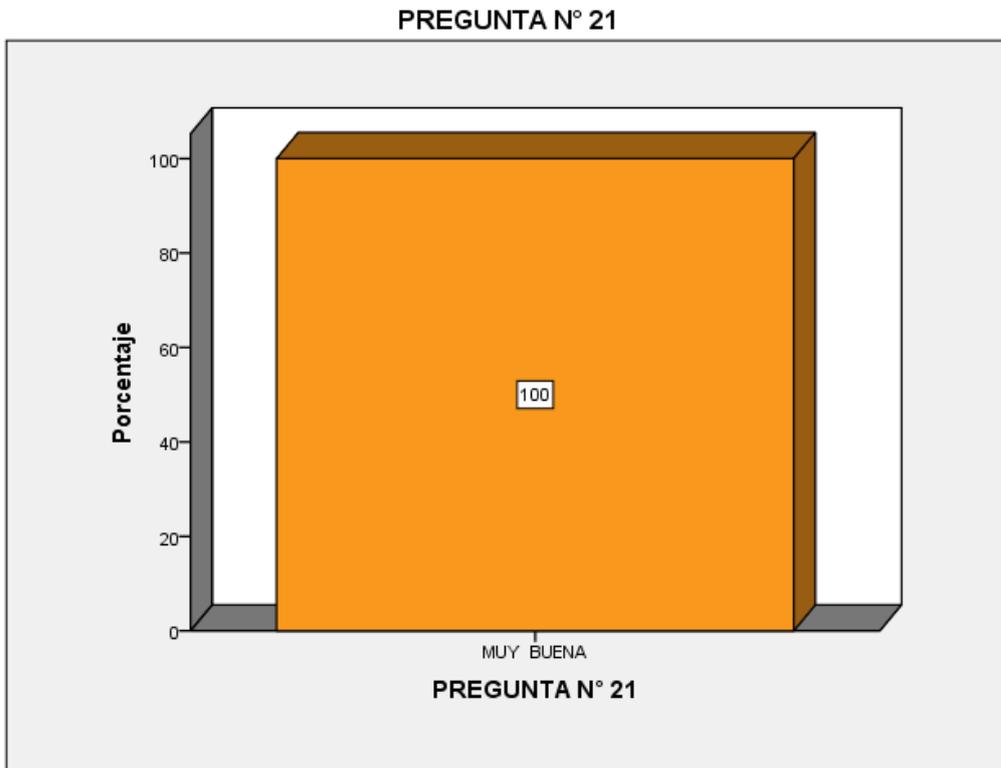


Figura 43: Pregunta 21
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretacion

De los 30 encuestados dijeron que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 31.
Pregunta 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

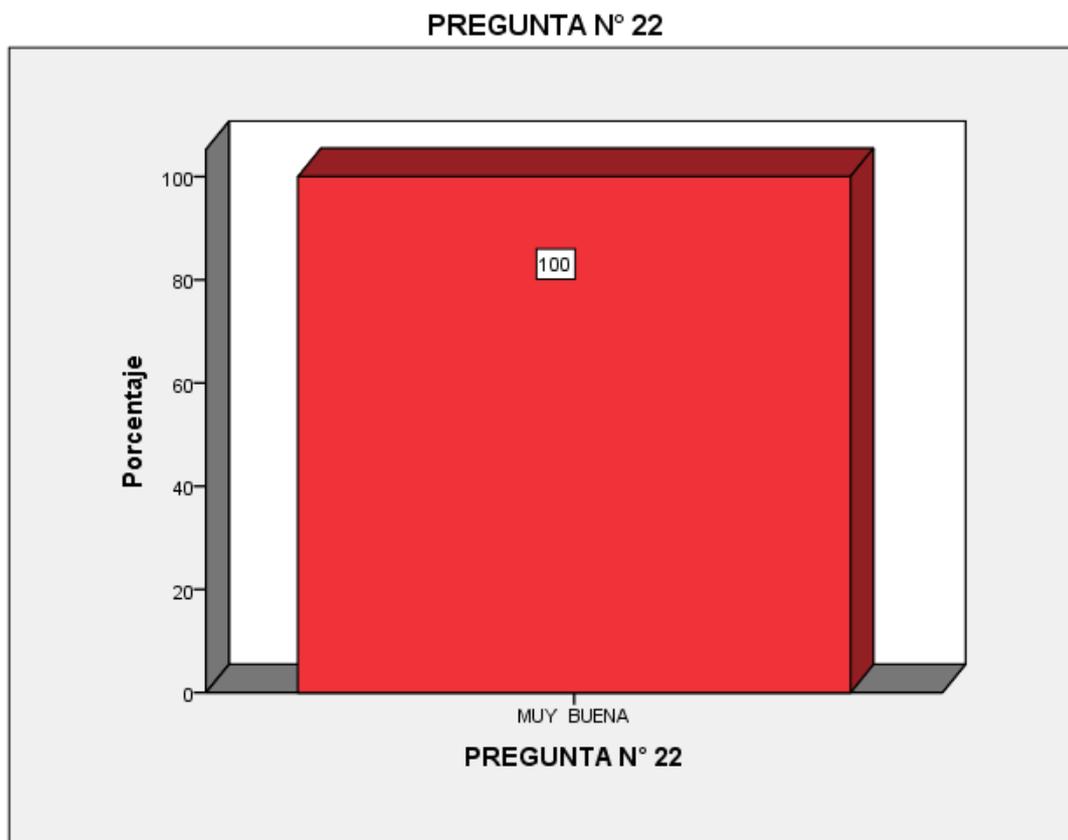


Figura 44: Pregunta 22
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿cómo calificaría su nivel de conformidad el sistema de gestión documental que utiliza la municipalidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 32.
Pregunta 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

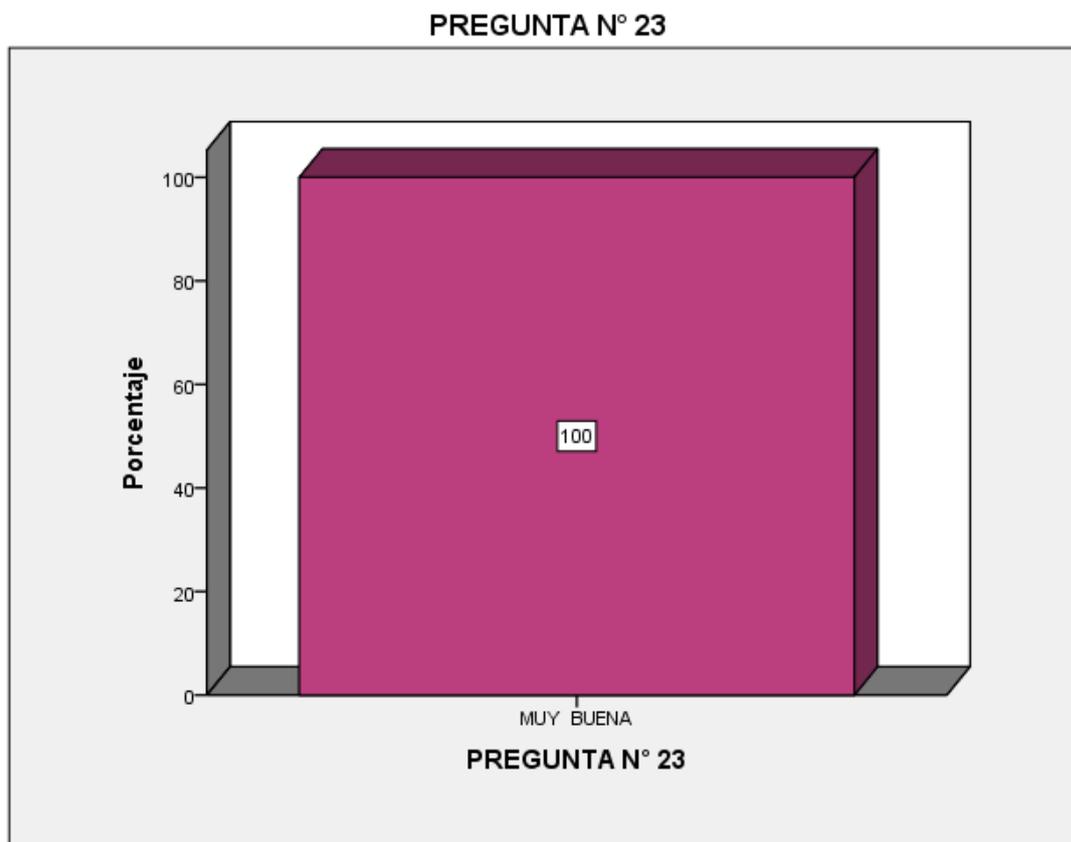


Figura 45: Pregunta 23

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿Cree que la gestión de información es la mejor opción para la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 33.
Pregunta 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

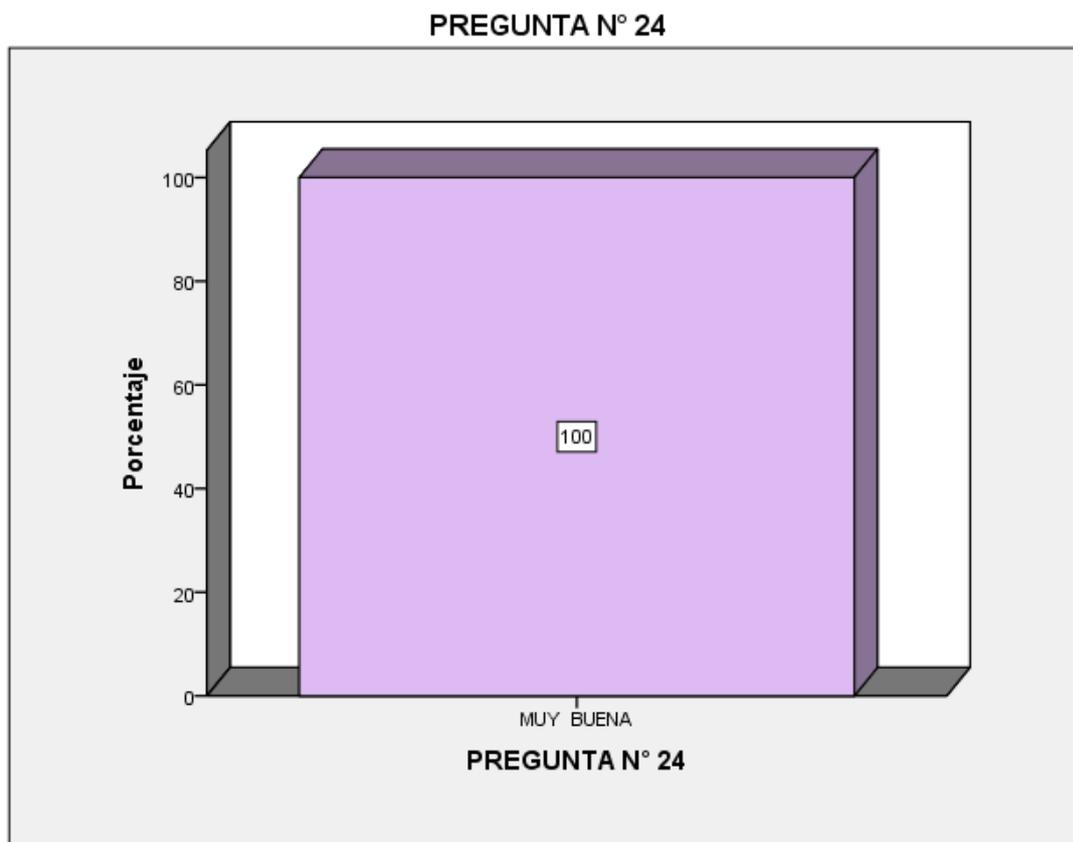


Figura 46: Pregunta 24

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿Cree que el proceso de gestión documental de la municipalidad debería mejor según su opinión? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 34.
Pregunta 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

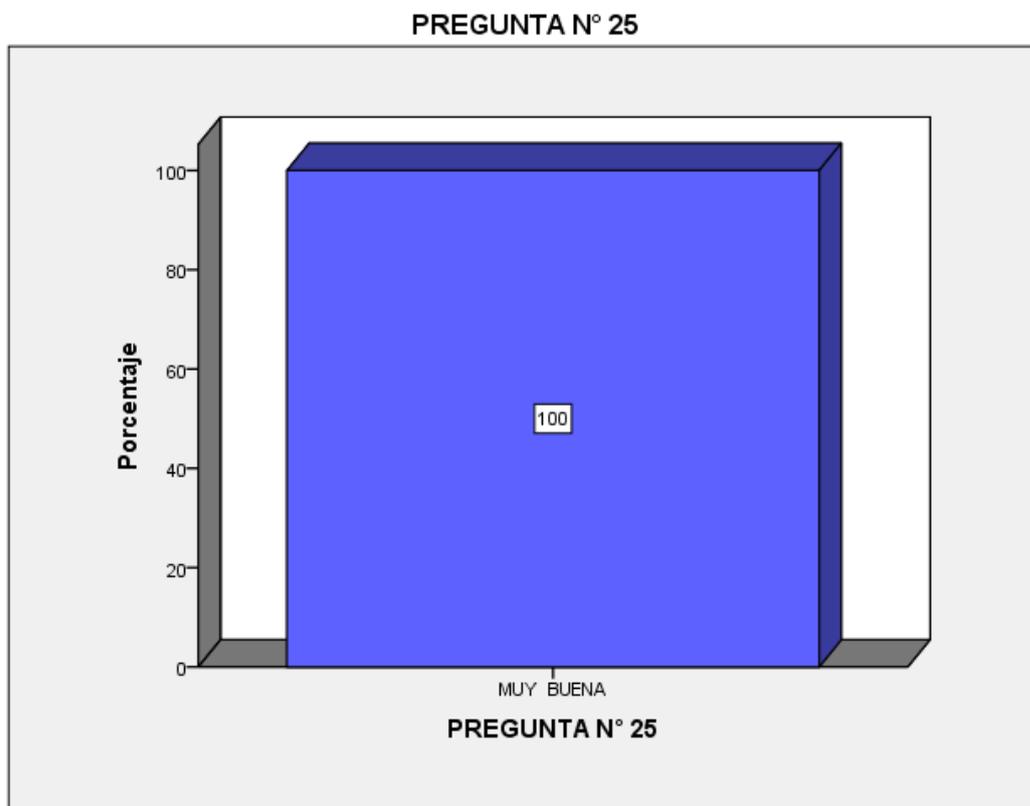


Figura 47: Pregunta 25

Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿La municipalidad mejorara su gestión documentan si utilizamos este sistema de información cómo calificaría su nivel de conformidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 35.
Pregunta 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

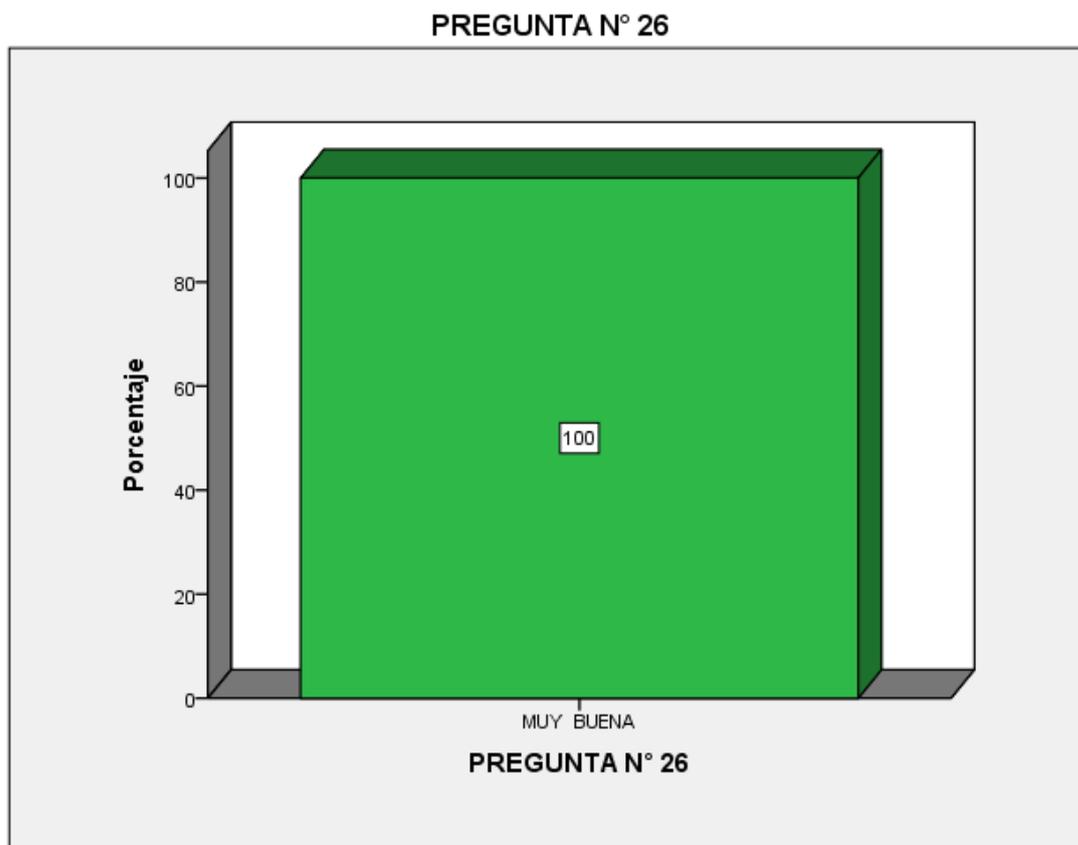


Figura 48: Pregunta 26
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretacion

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿cómo calificaría su nivel de conformidad los archivos de gestión están bien ordenados para su fácil utilización en la municipalidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 36.
Pregunta 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

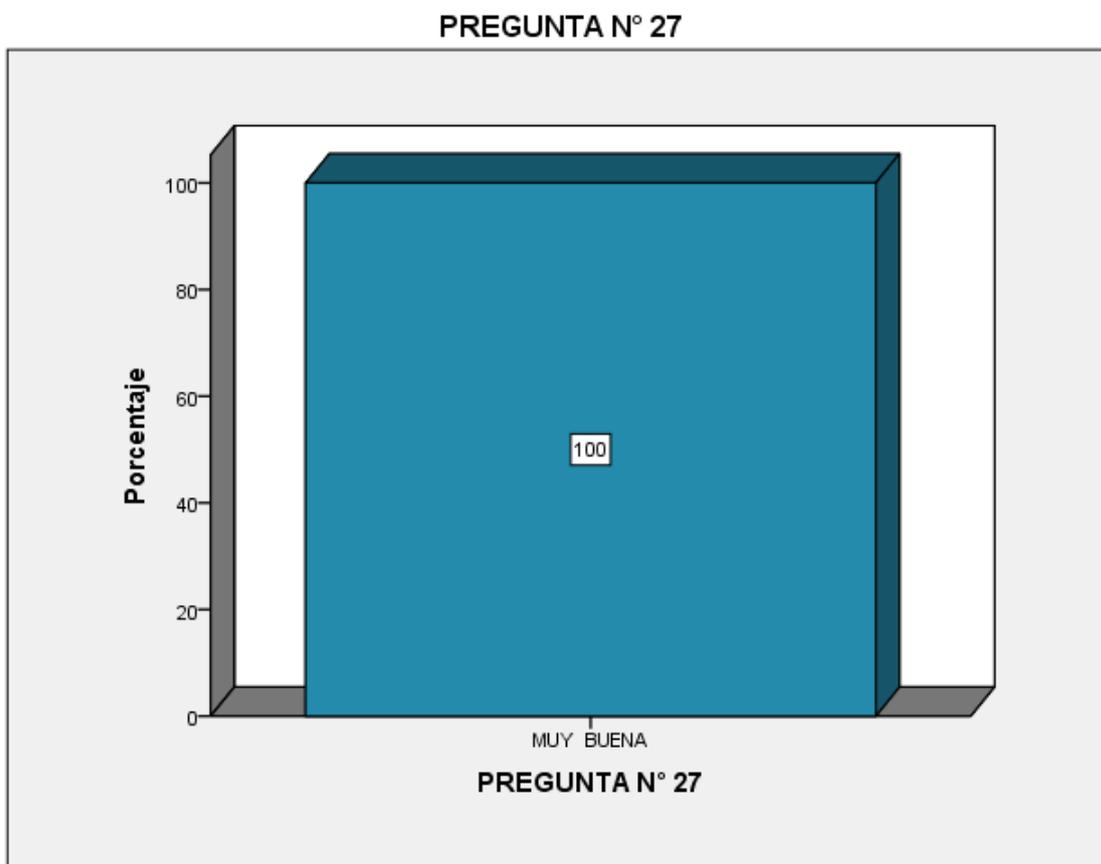


Figura 49: Pregunta 27
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿cómo calificaría su nivel de conformidad de la administración de archivos es la correcta para la municipalidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 37.
Pregunta 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

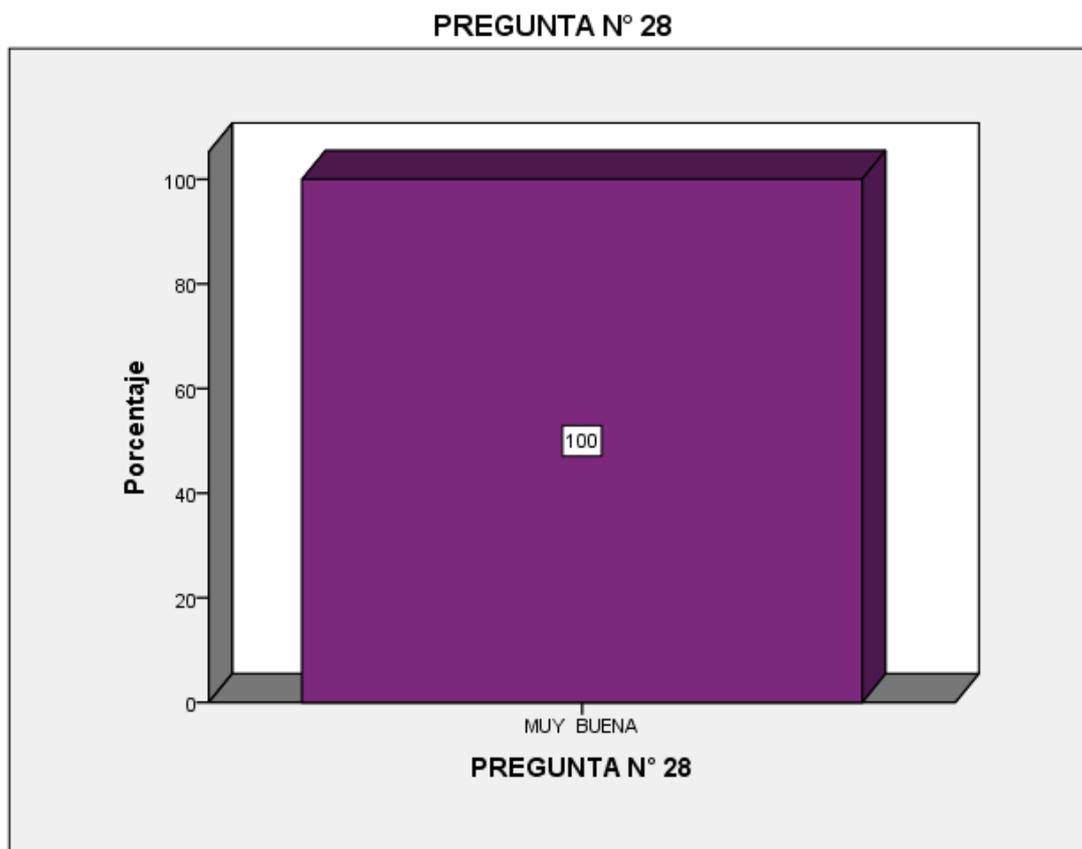


Figura 50: Pregunta 28
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿La municipalidad cuenta con una correcta distribución de información para a los documentos que soliciten los clientes cómo calificaría su nivel de conformidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 38.
Pregunta 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

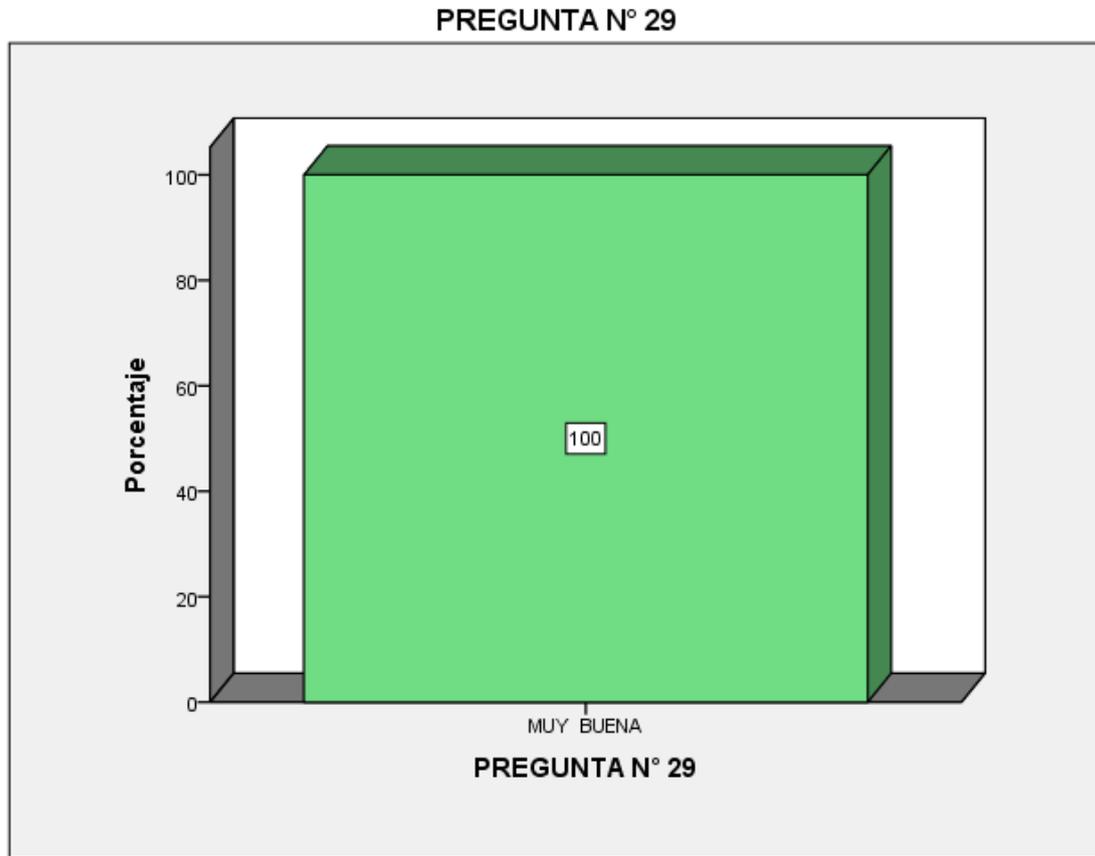


Figura 51: Pregunta 29
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretación

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿cómo calificaría su nivel de conformidad con los procesos de los archivos centrales de la municipalidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

Tabla 39.
Pregunta 32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENA	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración de autor propia

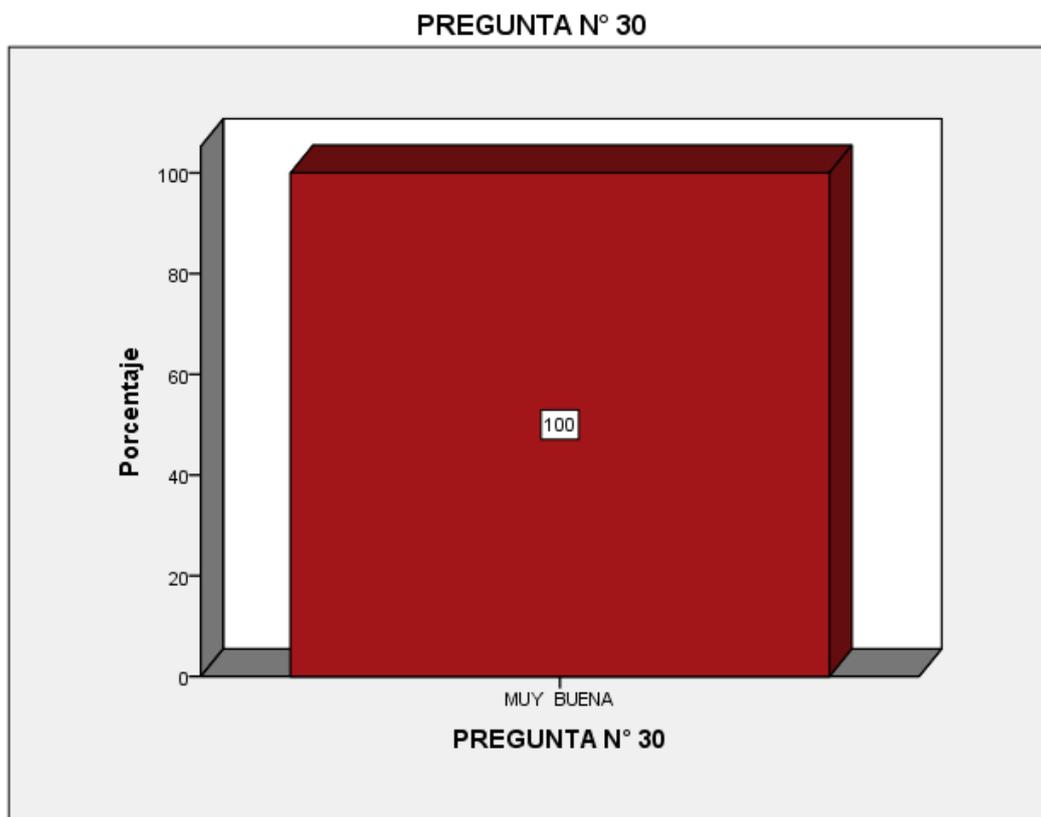


Figura 52: Pregunta 30
Fuente: Elaboración de autor propia

Interpretacion

De los 30 encuestados dijeron que preguntan: ¿cómo calificaría su nivel de conformidad las funciones de los archivos históricos en la municipalidad? Y que su nivel de conformidad de esta metodología que nos permitirá optimizar la gestión de control documental en la empresa es muy buena.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación nos hemos planteado como problema general ¿De qué manera un sistema de información influye en la gestión documentaria para mejora de la atención del usuario en la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019? Y planteamos como Hipótesis principal la siguiente: “La implementación de un sistema información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial ayabaca, Chiclayo, 2019; si mejorará los procesos Administrativos y la satisfacción del usuario”.

Del análisis de los resultados obtenidos, así como de las teorías analizadas nos llevan a colegir que dicha Hipótesis se confirma, y ello es así, por los siguientes argumentos:

Respecto a la primera variable y segunda variable , referida como Sistema de información y gestión documental, observamos que los resultados son:

Concluimos que la variable independiente Sistema de información y la variable dependiente Gestión y control documental no se distribuyen en forma normal. por tanto, aplicaremos la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman. También se puede concluir que, la implementación de un sistema información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial ayabaca, Chiclayo, 2019; si mejorará los procesos Administrativos y la satisfacción del usuario” a un nivel de significancia del 5%

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene: GOMEZ RUIZ, ERICKSON PIERE (2017) cuyo título es: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN BAJO PLATAFORMA W EB PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL DE LA EMPRESA CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L. – TALARA; 2017”. Quien señala que “La población muestral de la tesis estuvo constituida por los 20 trabajadores de la empresa, de los cuales se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de la actual gestión documental es de 15.00% mientras que un 85.00% no está de acuerdo de cómo se está gestionando la documentación

actualmente, así mismo el nivel de necesidad de mejorar la gestión actual es de un 90.00% lo cual muestra una ineficiencia en la actual gestión documental de la empresa. Estos resultados coinciden con la Hipótesis planteada, por lo que esta Hipótesis queda demostrada y aceptada. Con ello la investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar la implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L. – Talara.”

También encontramos estos resultados guardan relación en la tesis de QUISPE PÉREZ, RICARDO (2018) en su trabajo titulado: "DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA MEJORAR EL PROCESO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS". Nos señala que “Se realizó la post- prueba en mesa de partes en donde se demostró estadísticamente la mejora del registro de documentos disminuyendo el tiempo de 5.10 minutos a un tiempo de 0.89 minutos, con lo que se consiguió una reducción del tiempo de 4.21 minutos. La mejora del seguimiento de documentos se redujo de un tiempo de 6.07 minutos a un tiempo de 0.64 minutos con lo que se consiguió una reducción del tiempo de 5.43 minutos. También se realizó la post-prueba y se demostró que la inversión inicial necesaria para la implementación del sistema fue de S/. 22,201.20, los gastos operativos ascendían a un promedio de S/. 7, 200.00 y en recursos humano se hace un ahorro de S/. 20, 400.00 semestralmente. En base a estos valores, el valor actual neto se obtuvo el S/. 29,187.43 y la tasa interna de retorno se obtuvo el 58%; demostrando el alto nivel de rentabilidad de la solución de sistema web de trámite documentario administrativo del hospital de Andahuaylas.”.

Todos estos estudios hallados son acordes con lo que en este estudio hallamos y planteamos en la tesis.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La propuesta de un sistema de información y su influencia en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019, el cual es aplicable a todas las áreas de trabajo, para mejorar su gestión documental según sus diagnósticos.
- Segunda:** Que la recopilación de la información y su respectivo análisis de las actividades y/o procesos de gestión documentario de la Municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, nos permite mejorar la administración de dichos procesos
- Tercera:** De acuerdo a los requerimientos y necesidades del personal de la Municipalidad del MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA, CHICLAYO se Implementar un sistema de información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019 para la mejorar la atención de los usuarios, el cual consta con el módulo de ingreso, mantenimiento, documento, reportes y el módulo de control y seguimiento.
- Cuarta:** Se redujo el tiempo del registro de expedientes con el uso del sistema de información aplicado a la municipalidad, debido a que ya no se realiza de forma manual, sino mediante el sistema.
- Quinto:** Se redujo el tiempo de atención de expedientes considerando que este proceso comienza desde que ingresa al área de mesa de partes y es registrado en el sistema hasta que es atendido.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda la aplicación SISTEMA DE INFORMACION Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA, CHICLAYO, 2019, ya que mejorará su gestión de documental, brindando seguridad a sus clientes sobre la calidad de atención de la municipalidad.

Se recomienda el uso continuo de los formatos brindados en el desarrollo de esta propuesta del sistema de información en las diferentes áreas de trabajo de la municipalidad para una mejor organización en cada área de su documentación.

Se sugiere que la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, capacite al personal en el uso del sistema de información de gestión documental de la municipalidad.

Se recomienda la integración de todos los sistemas de información de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo a fin de contar con una sola base de datos que optimice las consultas.

Incentivar a los ejecutivos o directivos de la institución a un compromiso en donde se aplique por obligación políticas cero papeles en la administración, y así elaborar los indicadores que nos permitan medir el impacto de las medidas adoptadas en la reducción de uso de papel y la sustitución de procedimientos y trámites basados en papel por trámites y procedimientos electrónicos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVAREZ MORO, O. (7 de 04 de 2011). <https://www.elblogsalmon.com/>. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/management/que-es-el-desarrollo-organizacional>
- Americasistemas. (12 de 12 de 2019). <http://www.americasistemas.com.pe/>. Obtenido de <http://www.americasistemas.com.pe/los-archivos-y-su-importancia-en-la-gestion-documental/>
- Arias Pérez, J. E., & Aristizábal Botero, C. A. (2008). INFLUENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA CREACIÓN DE CONOCIMIENTO, ESTUDIO DEL CASO EPM MEDELLÍN. *Semestre Económico*, 161-184.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Caracas : episteme .
- Arteaga Coello, H. S., Intriago Manzaba, D. M., & Mendoza}
- García, K. A. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 421-432.
- Artiles Visbal, S. M. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. *scielo*.
- Ascorra, P., Cabrera, C., Flores, C., & Jeria, K. (2009). POLÍTICAS Y PRÁCTICAS LABORALES EN DOS EMPRESAS CHILENAS. *Invenio*,37-52.
- Cañedo Andalia, R. (2001). Ciencia y tecnología en la sociedad. Perspectiva histórico-conceptual. *scielo*, 60-95.
- Castro Castell, O. P. (2014). Elementos culturales en los procesos de negociación internacional. Caso China. *Universidad de La Salle, Colombia*, 141-147.
- Degerencia.com. (24 de 12 de 2019). <https://degerencia.com/>. Obtenido de <https://degerencia.com/tema/gerencia/tecnologia-de-informacion/>
- Díaz Duarte, D. (2015). Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna. *scielo*.
- Duran Esquivel, G. (14 de 06 de 2004). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/plan-accion-ejecucion-metas-tareas/ecured>. (25 de 10 de 2019). <https://www.ecured.cu/>. Obtenido de https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADa_de_almacenamiento

- Educadamentesite.wordpress.com. (06 de 01 de 2016). <https://educadamentesite.wordpress.com/>. Obtenido de <https://educadamentesite.wordpress.com/2016/01/06/la-teoria-del-procesamiento-de-la-informacion/>
- Ekcit. (02 de 02 de 2020). <https://www.ticportal.es/>. Obtenido de <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>
- Emprendedor. (25 de 10 de 2018). <https://ctb.ku.edu/>. Obtenido de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal>
- Esan.edu.pe. (28 de 09 de 2015). <https://www.esan.edu.pe/>. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/09/gestion-conocimiento-por-que-importante/>
- Estrada Villacís, M. E. (29 de 07 de 2016). <https://www.infotecarios.com/>. Obtenido de <https://www.infotecarios.com/gestion-la-informacion-versus-gestion-del-conocimiento-terminos-manaja-diario-profesional-la-informacion/#.Xkr8VTJKjIU>
- Figueroba, A. (15 de 02 de 2020). *La Teoría del Procesamiento de la Información y la Psicología*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-procesamiento-informacion>
- Flores, G. (24 de 02 de 2014). <http://www.deho.mx/>. Obtenido de <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
- Font Aranda, O., & Ruiz Rodríguez, A. Á. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivosn la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Revista Española de Documentación Científica*, .
- Francisco Charte, A. J., & Rueda, M. E. (2017). Evolución tecnológica del hardware de vídeo y las GPU en los ordenadores personales. *Departamento de Informática. E.P.S. Universidad de Jaén*.
- Fuster Ruiz, F. (1999). ARCHIVÍSTICA, ARCHIVO, DOCUMENTO DE ARCHIVO NECESIDAD DE CLARIFICAR LOS CONCEPTOS. *Universidad de Murcia.*, 103-120.
- Fuster Ruiz, F. (1999). ARCHIVÍSTICA, ARCHIVO, DOCUMENTO DE ARCHIVO...NECESIDAD DE CLARIFICAR LOS CONCEPTOS. *ANALISES DE DOCUMENTACIÓN*, 201-220.

- García Pérez, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *scielo*.
- Gavilán, C. M. (10 de 12 de 2019). *Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema Archivístico*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- George, M. M., & James, A. O. (2006). *Sistema de informacion gerencial*. Mexico: MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS.
- Gutiérrez, E. (21 de 03 de 2017). <https://www.nosonpapeles.com>. Obtenido de <https://www.nosonpapeles.com/ciclo-vital-del-documento-fases-de-archivo/>
- Guzmán Lozada, Á. D. (25 de 01 de 2010). A ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL UN COMPONENTE BÁSICO EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DE LA PROVINCIA DE EL ORO- REPUBLICA DEL ECUADOR. *Universidad Técnica de Machala*. Quito, Quito, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Hernandez, R., fernandez, c., & baptista, p. (2010). *metodologia de la investigacion*. Mexico: mcgraw.
- Jacovkis, D. (2009). El software libre: producción colectiva de conocimiento. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 4-13.
- Lapiedra Alcamí, R., Devece Carañana, C., & Guiral Herrando, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: Sapientia.
- Lapiedra Alcamí, R., Devece Carañana, C., & Guiral Herrando, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: Col·lecció Sapientia, 53.
- Marín Agudelo, S. A. (2016). Caracterización del archivo de investigación. Un estudio de caso. *Universidad Nacional de La Plata*.
- Marín Idárraga, D. A. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 43-63.
- Mena Reyes, N. E. (21 de 06 de 2013). <https://www.eoi.es/>. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/>
- Minedu. (05 de 12 de 2019). <http://www.minedu.gob.pe/>. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/archivocentral/infogen.php>

- Nagles G., N. (2007). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE INNOVACIÓN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 77-87.
- Nieves Lahaba, Y., & León Santos, M. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *scielo*.
- Oz, E. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN*. España: Thomson Course .
- Oz, E. (2008). *Administracion de sistemas de informacion* . mexico: cengage learning.
- Prieto, A., & Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 322-337.
- Rivera gutierrez, g. (30 de 11 de 2017). <https://www.4tic.com>. Obtenido de <https://www.4tic.com/alejandria/los-archivos-historicos-esenciales-en-el-desarrollo-de-una-sociedad>
- Rivera, f. (25 de 12 de 2019). <http://inforproblemas.blogspot.com/>. Obtenido de <http://inforproblemas.blogspot.com/2010/05/16-el-registro-documental.html>
- Ruiz González, M. d. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*.
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial *scielo*.
- Sánchez, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación. *Revista Venezolana de Información de, Tecnología y Conocimiento* , 25-50.
- Sereno, c. (29 de 11 de 2018). <https://www.clavei.es/blog>. Obtenido de <https://www.clavei.es/blog/gestion-documental-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas/>
- TamayoSalamanca, Y., Del Río Cortina, A., & García Ríos, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos Model of Organizational Management Based on the Achievment Of Objectives. *sciencedirect*, 70-77.
- Tanenbaum, a. (2003). *redes de computadoras* . mexico : pearson .
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., París, G., & Cela, J. M. (2011).

COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 329-344.

Yaskelly, Y. (2005). Impacto de las tecnologías de telecomunicaciones en los patrones de comunicación organizacional. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información*, 51-72.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGIA
¿De qué manera un sistema de información influye en la gestión documentaria para mejora de la atención del usuario en la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019?	Implementar un sistema de información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019 para la mejorar la atención de los usuarios.	La implementación de un sistema información influye en la gestión documentaria de la municipalidad provincial ayabaca, Chiclayo, 2019; si mejorará los procesos Administrativos y la satisfacción del usuario.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de información: Sistema de información gerencial <u>O'Brien & marakas</u> (2006) nos dice: Los sistemas y las tecnologías de información son un elemento vital de las organizaciones y negocios exitosos. Por eso, constituyen un área esencial de estudio en la administración y dirección de un negocio. En consecuencia, la mayoría de los especialistas en negocios deben tomar un curso en sistemas de información. Dado que usted quizá desee ser director, empresario o profesional de los negocios, le será tan importante contar con un entendimiento básico de los sistemas de información como entender cualquier otra área funcional del negocio. VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión documentaria: Gestión documental en las organizaciones Russo (2009) nos dice: Conjunto de actividades que permite coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.	Tipo de investigación: explicativa: Metodología de la investigación Hernández, Fernández & Batista (2014) nos dice: "es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y NO experimentale". Tecnológica: metodología de la investigación científica y tecnológica Cegarra (2004) nos dice: "La investigación tecnológica, también denominada Desarrollo, tiene por finalidad la invención de artefactos o de procesos con el objeto de ofrecerlos al mercado y obtener un beneficio económico". Método de Investigación Enfoque cuantitativo: Robert (2014) nos dice: Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos "brincar" o eludir pasos, El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Diseño de investigación: No experimental Metodología de la investigación científica Diaz (2007) nos dice: "Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizar y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia". Área de estudio: Municipalidad provincial de ayabaca, <u>chiclayo</u> . Población y muestra: Población: Personal que labora en la Municipalidad provincial ayabaca, Chiclayo Muestra (Probabilístico y No probabilístico): 30 personal que labora en la Municipalidad provincial ayabaca, Chiclayo Instrumentos: Encuesta Entrevista
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
1) ¿De qué manera la Tecnología de la información influyen el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019?	1) Determinar que la Tecnología de la información influyen en el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019, para agilizar los procesos de atención de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019.	1) El diseño de la Tecnología de la información influye en el Registro y archivo de información de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019, si mejora el proceso de atención del usuario o contribuyente.		
2) ¿De qué manera la organización influye en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019?	2) Determinar que la organizacional influyen en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019, para que el desarrollo de la documentación sea rápida y gestionable para el personal.	2) La selección de la organizacional influye en el ciclo de gestión documentaria de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019., si permitirá que el desarrollo de la documentación sea rápida y gestionable para el personal de la municipalidad.		
3) ¿De qué manera la administración influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019?	3) Determinar que la administración influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019, así mejorar la rapidez de entrega de documentos solicitados por los usuarios	3) El diseño de la administración influye en los archivos documentales de la municipalidad provincial de ayabaca, Chiclayo, 2019, si permitirá mejorar la rapidez de entrega de documentos solicitados por los usuarios.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLES INDEPENDIENTE V.I. SISTEMA DE INFORMACION	I.1 Tecnología	Hardware	¿Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión documental de la municipalidad?	LIKERT	ENCUESTA
		Software	¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agiliza los requerimientos solicitados?	LIKERT	
		base de datos	¿según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de trámite documentario en la Municipalidad?	LIKERT	
		Telecomunicaciones y redes	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión documental de la municipalidad? ¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión documental de la municipalidad?	LIKERT LIKERT	
	I.2 organizacional	Procesos de información	¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se process entre la solicitud y emisión de un documento?	LIKERT	
		Estructuras organizacionales	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de la municipalidad?	LIKERT	
		Políticas organizacionales	¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de la municipalidad?	LIKERT	
		Cultura de negocios	¿Cree que es necesario que el nuevo sistema considere los procesos de consulta muchos más sencillos, fáciles de usar y que procesen la información en menos tiempo como lo calificaría? ¿Cómo calificaría usted El sistema de información cree que facilita una mejor entrega de información en la municipalidad?	LIKERT LIKERT	
	I.3 administración	Toma de decisiones	¿Cuándo su jefe no está asume el cargo en su área de trabajo? ¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?	LIKERT LIKERT	
		Formulación de planes de acción	¿Cómo personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes? ¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?	LIKERT LIKERT	
		Apoyo de equipo de trabajo	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?	LIKERT	
	VARIABLES DEPENDIENTE V.D. GESTIÓN DOCUMENTAL	D.1 Registro y archivo de información	Archivos	¿El diseño de uml será la mejor opción para mejorar la calidad de gestión documental de la municipalidad como calificaría su nivel de conformidad?	
Registros			¿Las características del programa uml nos ayudara a mejorar la gestión de documentación de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿Los objetivos de uml son los adecuados para la gestión documental de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿La utilización de uml nos dará una mejor visión de lo que queremos mejorar en la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿El programa uml nos dará una mejor utilización de la gestión documental de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
D.2 ciclo de gestión documentaria		Gestión de conocimiento	¿Está satisfecho con el tiempo en que se process los documentos en el área de trámite documentario?	LIKERT	
		Gestión documental	¿cómo calificaría su nivel de conformidad el sistema de gestión documental que utilize la municipalidad?	LIKERT	
		Gestión de la información	¿Cree que la gestión de información es la mejor opción para la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
			¿Cree que el procesos de gestión documental de la municipalidad deberías mejor según su opinión? ¿La municipalidad mejorara su gestión documentan si utilizamos este sistema de información cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT LIKERT	
D.3 archivos documentales		Archivo de gestión	¿cómo calificaría su nivel de conformidad los archivos de gestión están bien ordenados para su fácil utilización en la municipalidad?	LIKERT	
			¿cómo calificaría su nivel de conformidad de la administración de archivos es la correcta para la municipalidad?	LIKERT	
			¿La municipalidad cuenta con una correcta distribución de información para a llar los documentos que soliciten los clientes cómo calificaría su nivel de conformidad?	LIKERT	
		Archivo central	¿cómo calificaría su nivel de conformidad con los procesos de los archivos centrales de la municipalidad?	LIKERT	
		Archivo histórico	¿cómo calificaría su nivel de conformidad las funciones de los archivos históricos en la municipalidad?	LIKERT	

Anexo 3: Instrumento

Instrumento de la investigación: cuestionario. ENCUESTA SOBRE SISTEMA DE INFORMACION

“SISTEMA DE INFORMACION Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA, CHICLAYO, 2019”

ESTIMADO PARTICIPANTE

INSTRUCCIONES: El cuestionario tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de “SISTEMA DE INFORMACION Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA, CHICLAYO, 2019”. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo. El instrumento es de carácter anónimo, se le agradece su participación.

- Lea detenidamente cada pregunta
- Sea muy sincero al momento de contestar y marcar las respuestas para poder obtener una información más sustentada y real.
- La información entregada es anónima y totalmente confidencia
- Donde:
 1. Muy Bueno
 2. bueno
 3. Ni bueno ni malo
 4. malo
 5. muy malo

Nº	Dimensiones / ítems	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: tecnología	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión					
2	¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?					
3	¿según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de trámite documentario en la Municipalidad?					
4	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión documental de la municipalidad?					
5	¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión documental de la municipalidad?					
	Dimensión 2: organizacional	1	2	3	4	5
6	¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un documento?					
7	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejorarán los sistemas de gestión de la municipalidad?					
8	¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizarán los procesos de la municipalidad?					
9	¿Cree que es necesario que el nuevo sistema considere los procesos de consulta muchos más sencillos, fáciles de usar y que procesen la información en menos tiempo como lo calificaría?					
10	¿Cómo calificaría usted El sistema de información cree que facilita una mejor entrega de información en la municipalidad?					
	Dimensión 3: administración	1	2	3	4	5
11	¿Cuándo su jefe no está asume el cargo en su área de trabajo?					
12	¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?					
13	¿Cómo personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes?					
14	¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?					
15	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO SOBRE DE GESTIÓN DOCUMENTAL

ESTIMADO PARTICIPANTE

INSTRUCCIONES: El cuestionario tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de “SISTEMA DE INFORMACION Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA, CHICLAYO, 2019”. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo. El instrumento es de carácter anónimo, se le agradece su participación.

Donde:

1. muy bueno
2. bueno
3. Ni bueno ni malo
4. malo
5. muy malo

Nº	Dimensiones / ítems	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Registro y archivo de información					
1	¿El diseño de uml será la mejor opción para mejorar la calidad de gestión					
2	¿Las características del programa uml nos ayudara a mejor la gestión de					
3	¿Los objetivos de uml son los adecuados para la gestión documental de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?					
4	¿La utilización de uml nos dará una mejor visión de lo que queremos mejorar en la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?					
5	¿El programa uml nos dará una mejor utilización de la gestión documental de la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?					
	DIMENSIÓN 2. ciclo de gestión documentaria	1	2	3	4	5
6	¿Está satisfecho con el tiempo en que se procesa los documentos en el área de trámite documentario?					
7	¿cómo calificaría su nivel de conformidad el sistema de gestión documental que utiliza la municipalidad?					
8	¿Cree que la gestión de información es la mejor opción para la municipalidad cómo calificaría su nivel de conformidad?					
9	¿Cree que el proceso de gestión documental de la					

	municipalidad debería mejor según su opinión?					
10	¿La municipalidad mejorara su gestión documentan si utilizamos este sistema de información cómo calificaría su nivel de conformidad?					
	DIMENSIÓN 3. archivos documentales	1	2	3	4	5
11	¿cómo calificaría su nivel de conformidad los archivos de gestión están bien ordenados para su fácil utilización en la municipalidad?					
12	¿cómo calificaría su nivel de conformidad de la administración de archivos es la correcta para la municipalidad?					
13	¿La municipalidad cuenta con una correcta distribución de información para a llar los documentos que soliciten los clientes cómo calificaría su nivel de conformidad?					
14	¿cómo calificaría su nivel de conformidad con los procesos de los archivos centrales de la municipalidad?					
15	¿cómo calificaría su nivel de conformidad las funciones de los archivos históricos en la municipalidad?					

Anexo 4: Validacion de instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mag. OVALLE PAULINO CHRISTIAN.

DNI :.....

Especialidad del validador: **DOCENTE METODOLOGO**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimension



Firma del Validador

15de Julio del 2020

Anexo 5: Matriz de datos

N° de Encuestado	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION															VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión documental													
	DIMENSION 1: tecnología					DIMENSION 2: organizacional					DIMENSION 3: administración					DIMENSION 1: Registro y archivo de información				DIMENSION 2: ciclo de gestión documentaria				DIMENSION 3: archivos documentales					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	5	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	4	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	2	2	1	1	5	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	2	2	2	1	1	2	4	1	4	4	1	2	2	3	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	1	2	2	4	2	3	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	2	2	2	2	1	5	2	1	4	5	1	2	3	3	2	3	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	2	2	2	1	1	1	5	1	2	2	1	2	2	3	2	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	5	1	2	2	5	2	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	5	5	4	2	3	2	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	2	1	4	1	2	5	1	2	1	3	2	5	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	4	1	2	2	1	1	2	1	2	2	5	3	1	3	2	3	2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	2	2	4	1	2	1	1	2	5	3	1	5	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	2	2	1	1	5	4	2	2	5	3	1	5	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	2	3	3	5	2	1	1	2	4	3	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	2	4	1	1	4	2	5	1	4	3	1	5	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	2	3	5	4	2	4	2	1	4	3	1	1	2	3	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	4	3	1	4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	2	1	1	2	3	1	4	4	2	2	1	4	3	1	1	2	2	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	5	1	1	2	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	2	1	2	3	3	2	1	2	5	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	5	3	3	2	1	1	2	5	2	3	3	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	5	4	1	1	1	2	1	2	3	5	2	2	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	2	4	4	4	1	1	1	2	2	4	3	3	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 6: Propuesta de valor

1. Sistema de Información de la Metodología Aplicada

1.1 Nombre y descripción del Sistema de Información

MC TRÁMITE: Sistema de Trámite Documentario, es una aplicación que permite a la Municipalidad tener el control de la ubicación física y virtual, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas.

1.2 Componentes del Sistema de Información

1. Recursos Humanos

Constituidos por personas de una organización que día a día interactúan con el Sistema de Información.

2. Hardware

Constituidos por los dispositivos físicos utilizados en el procesamiento de información.

3. Dispositivos periféricos

Se refiere a los elementos conectados al CPU y sirve como vía de comunicación entre la computadora y el usuario. Se divide en tres dispositivos: los dispositivos de entrada, almacenamiento y salida.

4. Software

Se divide en software de sistema y aplicación. El software del sistema es un conjunto de programas del sistema operativo computacional y los softwares de aplicación son programas de los usuarios finales.

5. Datos

Son de muchas formas, incluyendo datos alfanuméricos (compuesto de letras y números), pueden también estar compuestos de textos, oraciones o párrafos, imágenes (gráficos y figuras), audio y video.

2. Objetivo del Sistema de Información

Según Guzmán (2002), los sistemas de información tienen los siguientes objetivos:

- a. Proporcionar, facilitar y ejecutar automáticamente proceso que constantemente se realizan manualmente.
- b. Dar información y datos para ayudar a la toma de decisiones.
- c. Interaccionar con el usuario de manera más profunda.

3. Alcance del Sistema de Información

- Facilidad en el registro, seguimiento y control de la documentación
- Facilidad de recepción
- Historial y seguimiento

- Consultas y reportes
- Operatividad total del sistema en forma ágil, flexible y amigable

4. Restricciones del Sistema de Información

- El tiempo que pueda durar su implementación de este sistema.
- Problemas relacionados con el mal manejo del tiempo.
- Problemas técnicos que pueden surgir al no realizarse un estudio adecuado, con lo que respecta a las fallas de software o hardware.
- Fallas en las funciones de implementación que sean inadecuadas para apoyar ciertas actividades de organización.
- La resistencia de cambio de los usuarios.

5. Estudio de Factibilidad del Sistema de Información

5.1 Factibilidad Operativa

No hay inconveniente alguno para ejecutar, porque será una aplicación que mejorará el trámite documentario. Por ello durante el levantamiento de la información, se identificaron todas las actividades que son necesarias para alcanzar el objetivo principal, lo que generó en el desarrollo de un sistema que satisface las necesidades de la institución, de fácil utilización, instalación y mantenimiento.

El sistema resulta operativo en todas las áreas especialmente en el área de información ya que a dicho lugar llegan la mayoría de documentos a ser procesados.

5.2 Factibilidad Técnica

Para la creación del sistema de información se cuenta con las herramientas necesarias, asignadas por la Municipalidad Provincial de Ayabaca, herramientas como un servidor de base de datos y equipos de cómputo Software y Hardware..

En el sistema de trámite documentario se debe ingresar el tipo de documento, fecha y hora de ingreso, el asunto y el área hacia dónde va dirigida. También existirá un módulo en el cual se desea consultar el estado del documento y su respuesta.

los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema, obtenidos a través de reuniones con los usuarios involucrados en las acciones que afectará el sistema tales como: Oficina de Trámite Documentario, Dirección de Administración.

6.2 Requerimientos Funcionales

Un requerimiento funcional es la descripción de lo que el sistema debe hacer

A continuación se listan los requerimientos funcionales del sistema.

REFERENCIA	REQUERIMIENTO
RF01	El Sistema permitirá iniciar sesión
RF02	El Sistema permitirá registrar usuario
RF03	El sistema permitirá registrar un expediente
RF04	El sistema permitirá derivar un expediente
RF05	El sistema permitirá recepcionar un expediente
RF06	El Sistema permitirá modificar los motivos y/u observaciones del movimiento de un expediente
RF07	El sistema permitirá listar los expedientes registrados
RF08	El sistema permitirá buscar un expediente registrado
RF09	El Sistema permitirá Eliminar un expedients registrados

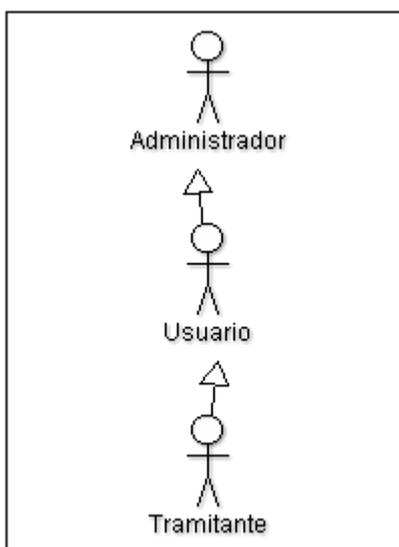
6.3 Requerimientos no funcionales

Un requerimiento no funcional es la especificación de cómo debe ser implementado el sistema.

REFERENCIA	REQUERIMIENTO
RNF01	El sistema debe tener una interfaz de usuario amigable e intuitiva.
RNF02	El sistema deberá presentar información de la manera más simple y organizada posible.
RNF03	El sistema deberá funcionar correctamente, sin caídas, fallos ni interrupciones de servicio, durante la jornada de trabajo de la Institución (8:00 a.m. – 4:00 p.m.)

7. Diagrama de Actores del Sistema

Un actor representa un rol de una entidad externa que interactúa con el sistema (Arlow & Neustadt 2005). Los actores representaran los roles de usuarios del sistema.



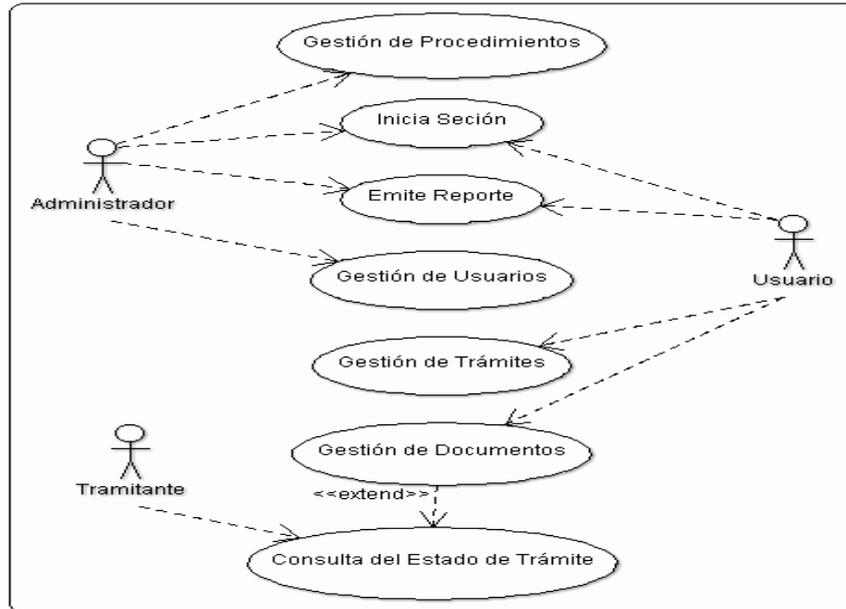
Actores del Sistema

Actor	Descripción
Administrador	Es el administrador general del sistema, se encarga la administración funcional del sistema.
Usuario	Es el encargado del registro, envío, recepción y consulta de documentos.
Tramitador	Persona que realiza tramites en la Municipalidad distrital de Ocoruro.

8. Diagrama de Casos de Uso

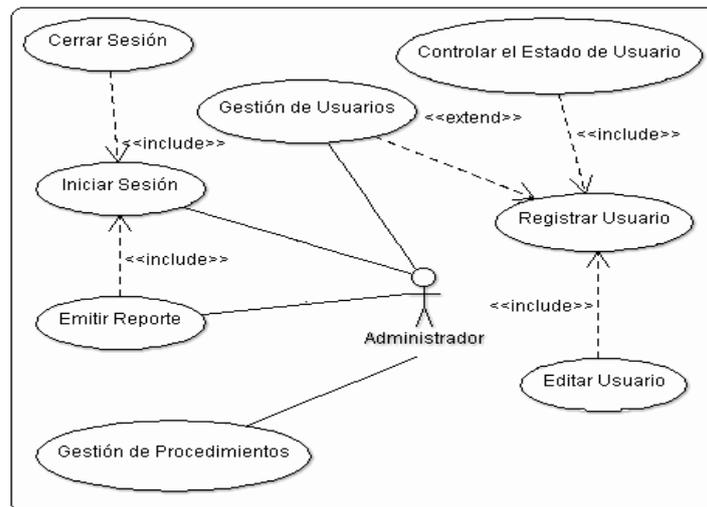
Los diagramas de casos de uso sirven para especificar la comunicación y el comportamiento de un sistema mediante su interacción con los usuarios y/u otros sistemas para conseguir un objetivo específico.

A continuación, se presentan los casos de uso del sistema, los cuales describen la secuencia de eventos que el sistema realiza para interactuar con los actores.



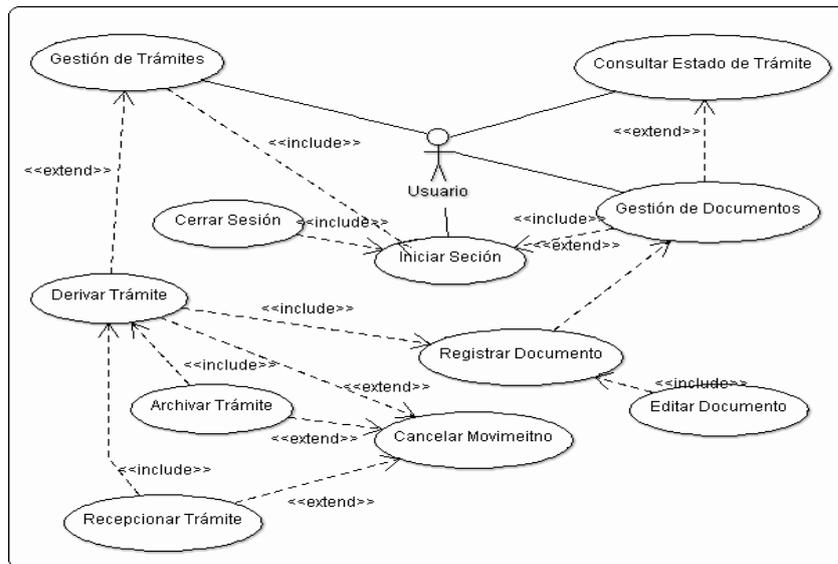
La Figura. Representa el diagrama general de casos de uso que incluye todos los casos de usos generales relacionados con los actores respetivamente, incluyendo el caso de uso consultar Estado de Tramite que se extiende del caso de uso Gestión de Documentos.

Modelo de Casos de Uso del Administrador



La Figura. Representa el modelo de casos de uso del Administrador.

Modelo de Casos de Uso Gestión del Usuario



La Figura. Representa el modelo de casos de uso del Usuario, que incluye los principales casos de uso que realiza el usuario.

9. Especificación de Casos de Uso

La especificación de casos de uso tiene como finalidad la desambiguación de éstos últimos, permitiendo al equipo de trabajo, entender qué realiza exactamente un determinado caso de uso, identificando para ello: actores, flujo básico y alterno; y pre y post condiciones.

Especificación de CU Iniciar Sesión.

CU001	Iniciar Sesión
Actor	Administrador o Usuario
Descripción	El administrador o usuario digita su Nombre de usuario y clave, el sistema autentica los datos y abre el interfaz que le corresponde.
Flujo Básico	El actor abre el menú iniciar sesión. Ingresa su nombre de usuario y clave, según el tipo de usuario.
Flujos Alternos	Si el actor no recuerda su nombre de usuario o clave, se presenta ante el administrador para que le resetee la contraseña. Si la clave o nombre de usuario ingresados es incorrecto, el sistema muestra el mensaje de error y vuelve a la

	pantalla principal.
Pre-condiciones	El actor debe estar registrado en el sistema y estar activo su nombre de Usuario y Clave.
Post-condiciones	El sistema almacena la sesión del usuario.

Especificación de CU Registrar Usuario.

CU002	Registrar Usuario
Actor	Administrador
Descripción	El administrador registra los datos del usuario y lo guarda en el sistema.
Flujo Básico	El administrador abre el menú registrar usuario. Llena el formulario y hace selecciona guardar.
Flujos Alternos	Si los datos no son válidos vuelve al formulario, mostrando un mensaje de error.
Pre-condiciones	El administrador debe haber iniciado sesión.
Post-condiciones	

Especificación de CU Editar Usuario.

CU003	Editar Usuario
Actor	Administrador
Descripción	El administrador edita y modifica o actualiza datos del usuario y lo guarda en el sistema.
Flujo Básico	El administrador abre el menú usuario. Buscar el usuario a modificar y hacer click en editar. Cambia o agrega los datos del usuario y presiona botón modificar.
Flujos Alternos	Si los datos no son válidos vuelve al formulario, mostrando un mensaje de error.
Pre-condiciones	El administrador debe haber iniciado sesión. El usuario a modificar debe estar registrado en el sistema.
Post-condiciones	

Especificación de CU Registrar documento.

CU004	Registrar documento
Actor	Usuario
Descripción	El administrador registra los documentos presentados por mesa de partes u otra dependencia y guardar en la base datos.
Flujo Básico	El usuario abre el menú nuevo documento. Llena el formulario con todos los datos del documento, incluyendo archivos electrónicos y eligiendo el procedimiento administrativo si es pertinente.
Flujos Alternos	
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión.
Post-condiciones	

Especificación de CU Editar Documento.

CU005	Editar Documento
Actor	Usuario
Descripción	El usuario edita y modifica o actualiza datos del documento y lo guarda en el sistema.
Flujo Básico	El usuario abre el menú trámites. Buscar el documento a modificar y hacer click en editar. Cambia o agrega los datos del documento y presiona botón modificar.
Flujos Alternos	Si los datos no son válidos vuelve al formulario, mostrando un mensaje de error.
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión. Debe haberse registrado el documento a modificar.
Post-condiciones	

Especificación de CU Anular Documento.

CU006	Anular Documento
Actor	Usuario
Descripción	El usuario anula el document aceptando el mensaje de confirmación, este no se elimina.
Flujo Básico	El usuario abre el menú trámites. Buscar el documento que quiere anular Acepta que está seguro de anular.
Flujos Alternos	Si no acepta el mensaje de confirmación se cancela el caso de uso y vuele a la lista de trámites.
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión. Debe haberse registrado el documento y nunca ha debido ser derivado.
Post-condiciones	

Especificación de CU derivar expediente.

CU007	derivar expediente
Actor	Usuario
Descripción	El usuario deriva un documento a otra dependencia que le corresponda o según procedimiento administrativo, pudiendo ingresar observaciones.
Flujo Básico	El usuario abre la lista de trámites y busca el trámite a derivar. El usuario abre la lista de trámites y busca el trámite a derivar. Llena el formulario eligiendo la dependencia al que va a derivar, agrega observaciones
Flujos Alternos	Para ver el proceso ya realizado con el documento, puede hacer click en ver proceso que le mostrara un cuadro con todo el proceso que haya pasado el documento desde el momento de su registro.
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión. Debe haberse registrado el documento.
Post-condiciones	

Especificación de CU Recepciona expediente.

CU008	Recepciona expediente
Actor	Usuario
Descripción	El usuario recepciona el documento o expediente para su atención según corresponda.
Flujo Básico	El usuario abre la lista de trámites y busca el expediente a recepciona. Presiona en el link de aceptar.
Flujos Alternos	Para ver el proceso ya realizado con el documento, puede hacer click en ver proceso que le mostrara un cuadro con todo el proceso que haya pasado el document
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión. Debe haberse derivado el expediente o documento a recepcionarse.
Post-condiciones	

Especificación de CU Archivar expediente.

CU009	Archivar expediente
Actor	Usuario
Descripción	El usuario atiende al trámite y archiva el document o expediente indicando que ya acabo el proceso completo.
Flujo Básico	El usuario abre la lista de trámites y busca el expediente a archivar. Presiona en el link de archivar. Llena el formulario con datos de atención, y eligiendo el archivador al que se archivará el expediente.
Flujos Alternos	Para ver el proceso ya realizado con el documento, puede hacer click en ver proceso que le mostrara un cuadro con todo el proceso que haya pasado el documento desde el momento de su registro.
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión.
Post-condiciones	

Especificación de CU Cancelar Movimiento.

CU010	Cancelar Movimiento
Actor	Usuario
Descripción	El usuario que haya realizado un movimiento (derivar, recibir o archivar) cancela dicho proceso por alguna razón importante.
Flujo Básico	El usuario abre la lista de trámites y busca el expediente que haya procesado y hacer click en cancelar.
Flujos Alternos	Para ver el proceso ya realizado con el documento, puede hacer click en ver proceso que le mostrara un cuadro con todo el proceso que haya pasado el documento desde el momento de su registro.
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión. Se ha debido hacer uno de los movimientos: derivar, recibir o archivar.
Post-condiciones	

Especificación de CU Consultar estado de trámite.

CU011	Consultar estado de trámite
Actor	Usuario y/o Tramitante
Descripción	El usuario o administrador hace la consulta del estado de tramite ingresando el número de registro y el sistema muestra un reporte completo de la misma.
Flujo Básico	El usuario abre el menú búsqueda. Ingresa el número de registro en consulta y hace click en buscar.
Flujos Alternos	Si el código en consulta no existe, muestra un mensaje de error, indicando que no hay expediente con ese código.
Pre-condiciones	Tener el código de registro del documento o expediente.
Post-condiciones	

Especificación de CU Emitir Reportes.

CU012	Emitir Reportes
Actor	Administrador o Usuario
Descripción	El administrador o usuario emite reporte de documentos registrados en un periodo de tiempo.
Flujo Básico	El actor abre el menú reportes. Elige el nombre del usuario (si es administrador), tipo de reporte y el periodo del cual quiere reportar y hace click en ver.
Flujos Alternos	
Pre-condiciones	El actor ha debido iniciar sistema.
Post-condiciones	

10. Matriz de Trazabilidad

Para confirmar que los casos de uso presentados cumplen con los requerimientos funcionales del sistema, se presenta la siguiente matriz de trazabilidad, donde se marca con una 'X' un recuadro cuando el caso de uso satisface el requerimiento de la fila correspondiente.

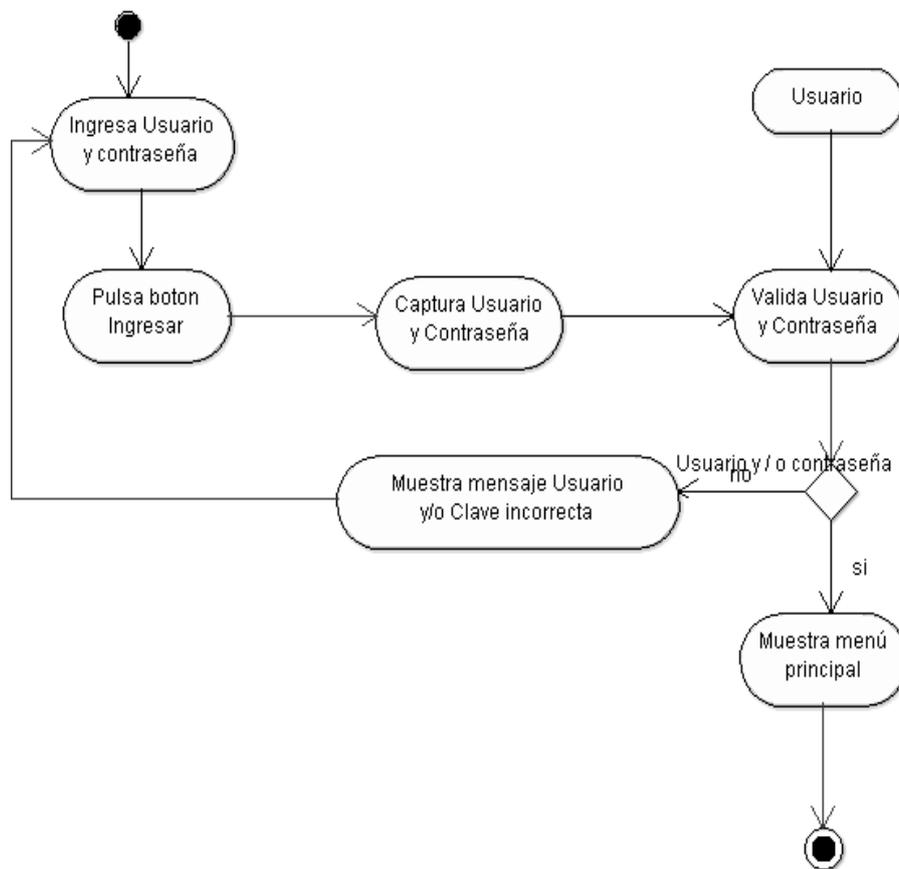
		Requerimientos Funcionales							
		RF0	RF0	RF0	RF0	RF0	RF0	RF0	RF0
		1	2	3	4	5	6	7	8
Casos de Uso	CU001	X							
	CU002		X						
	CU003		X						
	CU004			X			X		
	CU005			X			X	X	
	CU006						X		
	CU007				X				X
	CU008					X			
	CU009							X	
	CU010						X	X	
	CU011						X		X
	CU012								X

11. Diagrama de Actividades

Muestra la realización de operaciones para conseguir un objetivo. Presentan una visión simplificada de lo que ocurre en un proceso, mostrando los pasos que se realizan. Los diagramas de actividad.

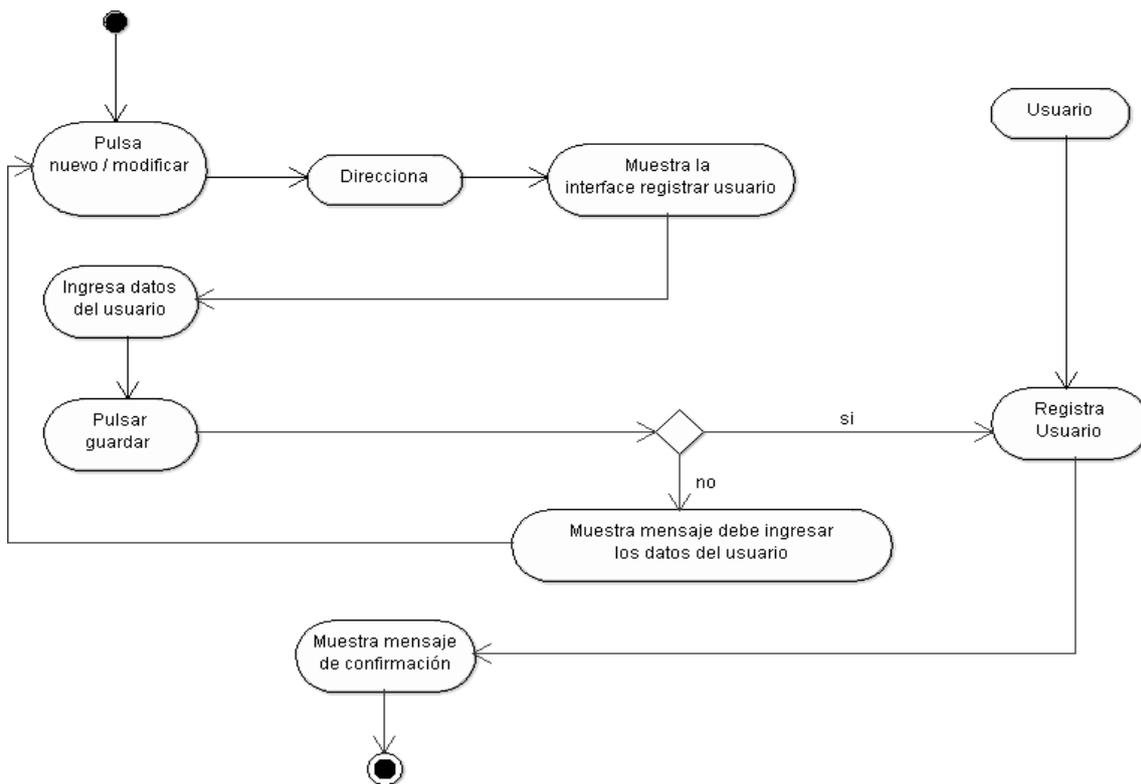
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso Iniciar Sesión, donde se muestra como el usuario puede iniciar sesión y acceder al Sistema

Diagrama de actividades del caso de uso de iniciar sesión



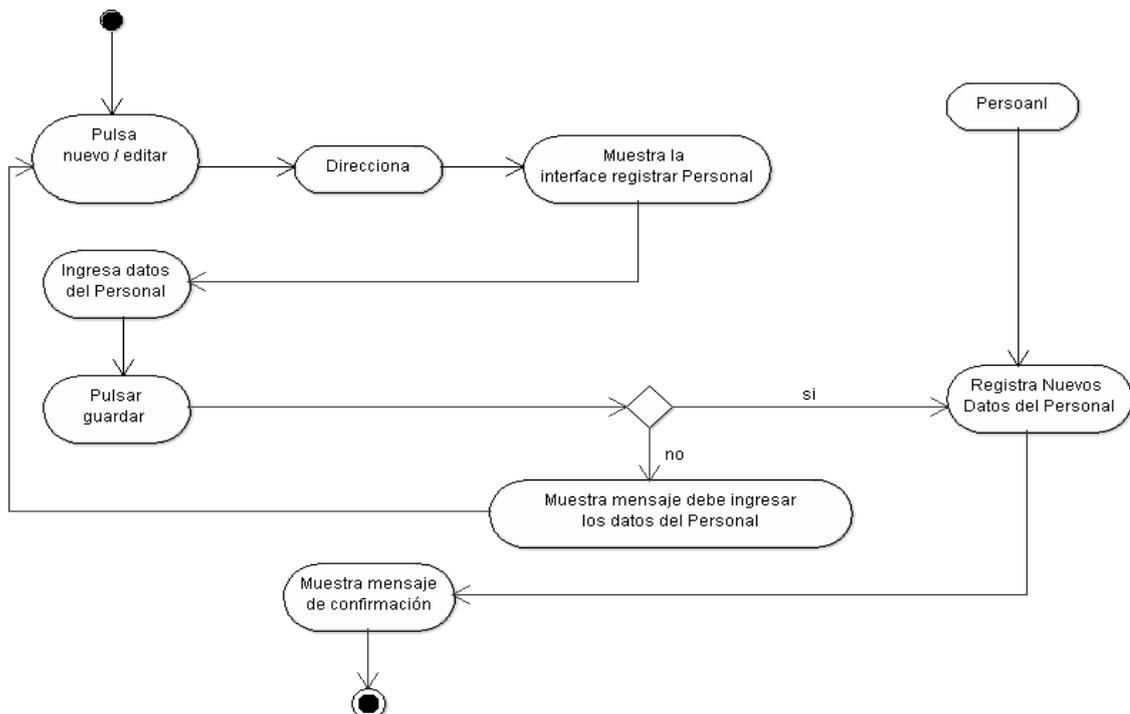
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de registrar usuario.

Diagrama de actividades del caso de uso de registrar usuario



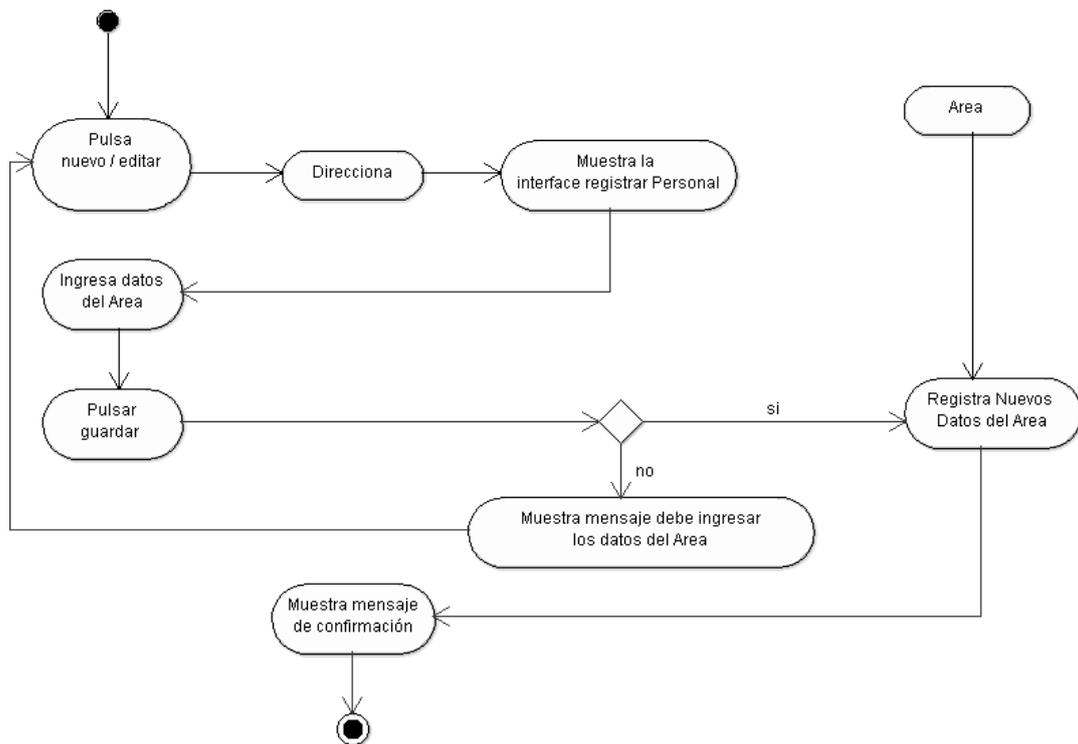
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de registrar personal

Diagrama de actividades del caso de uso de registrar personal



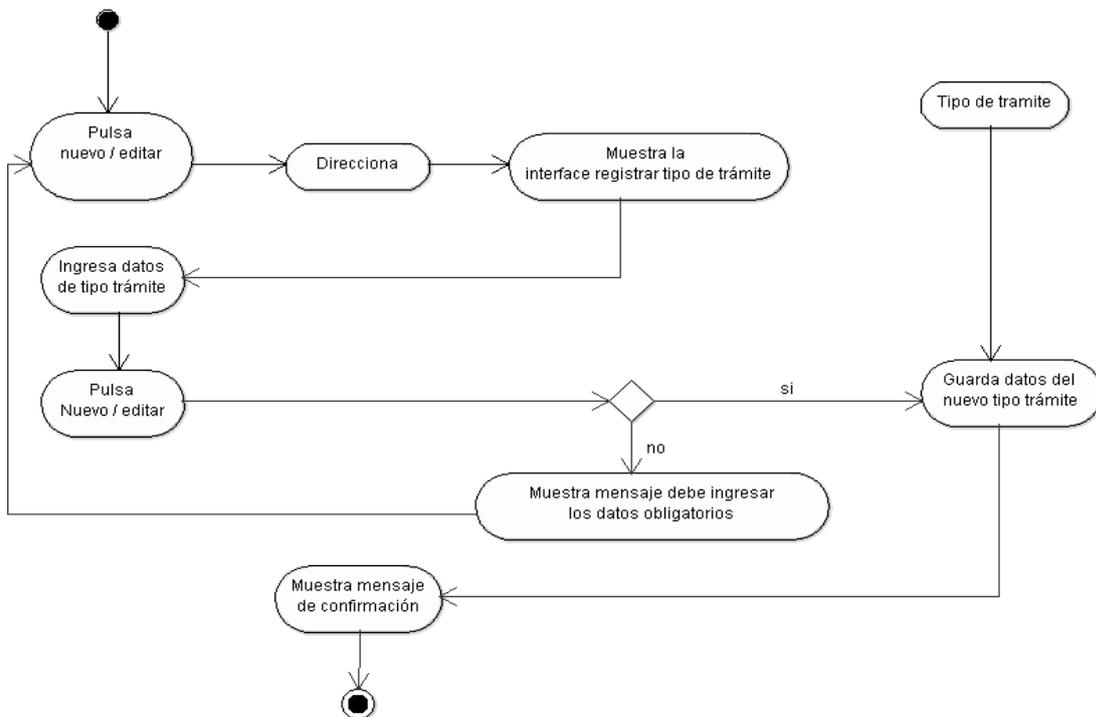
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso registrar área

Diagrama de actividades del caso de uso registrar área



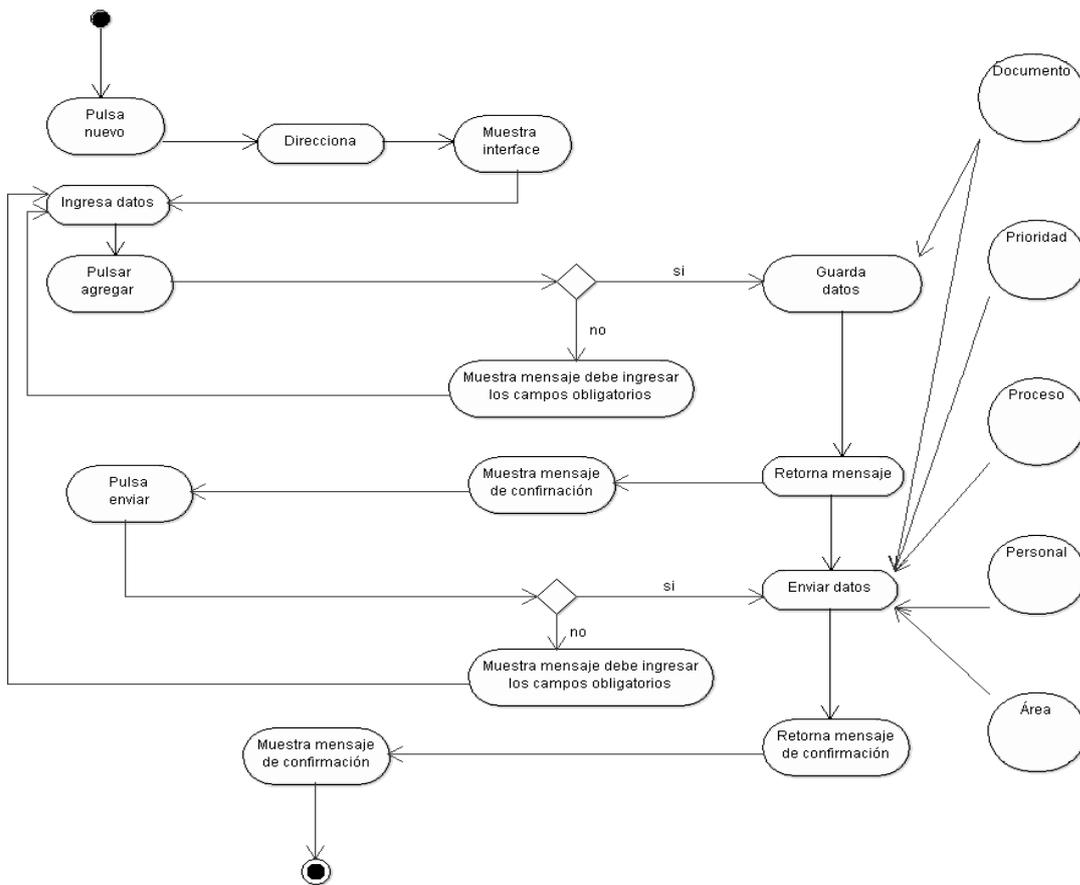
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de registrar tipo de trámite

Diagrama de actividades del caso de uso de registrar tipo de tramite



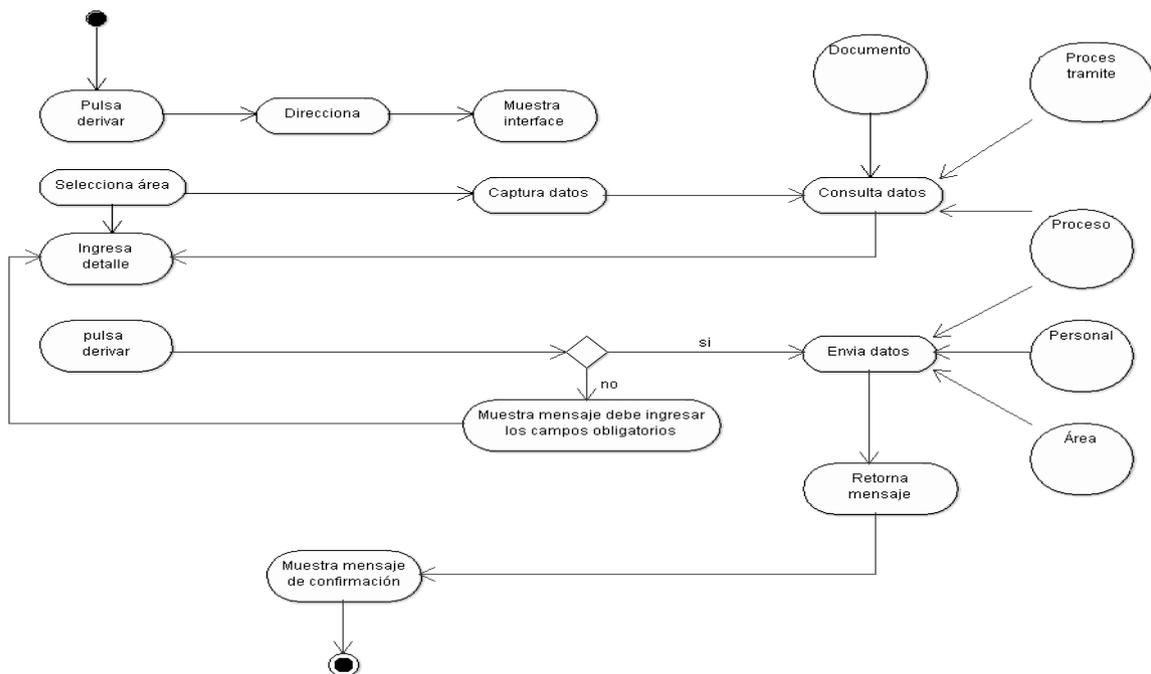
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de generar proceso

Diagrama de actividades del caso de uso de generar proceso



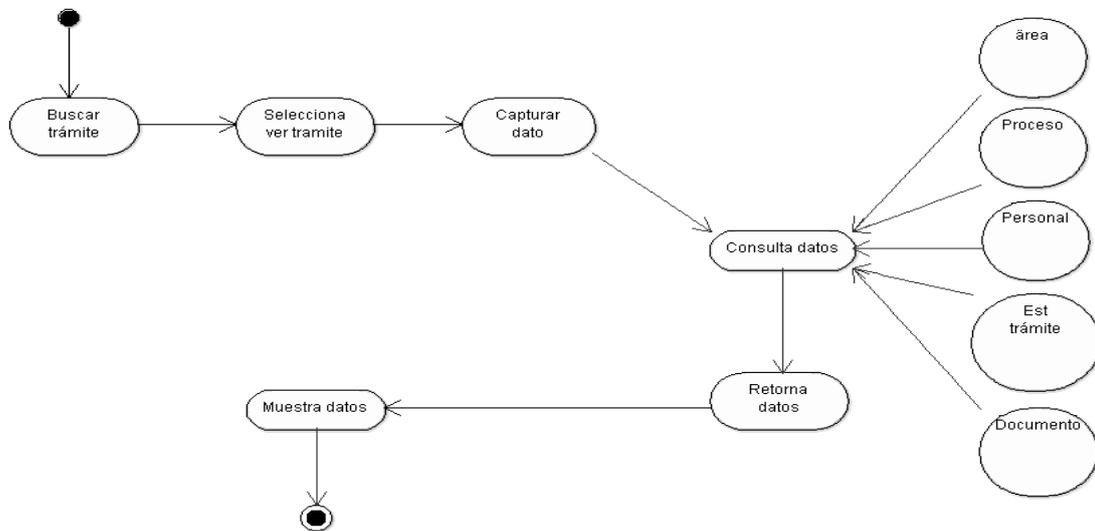
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de derivar

Diagrama de actividades del caso de uso de derivar



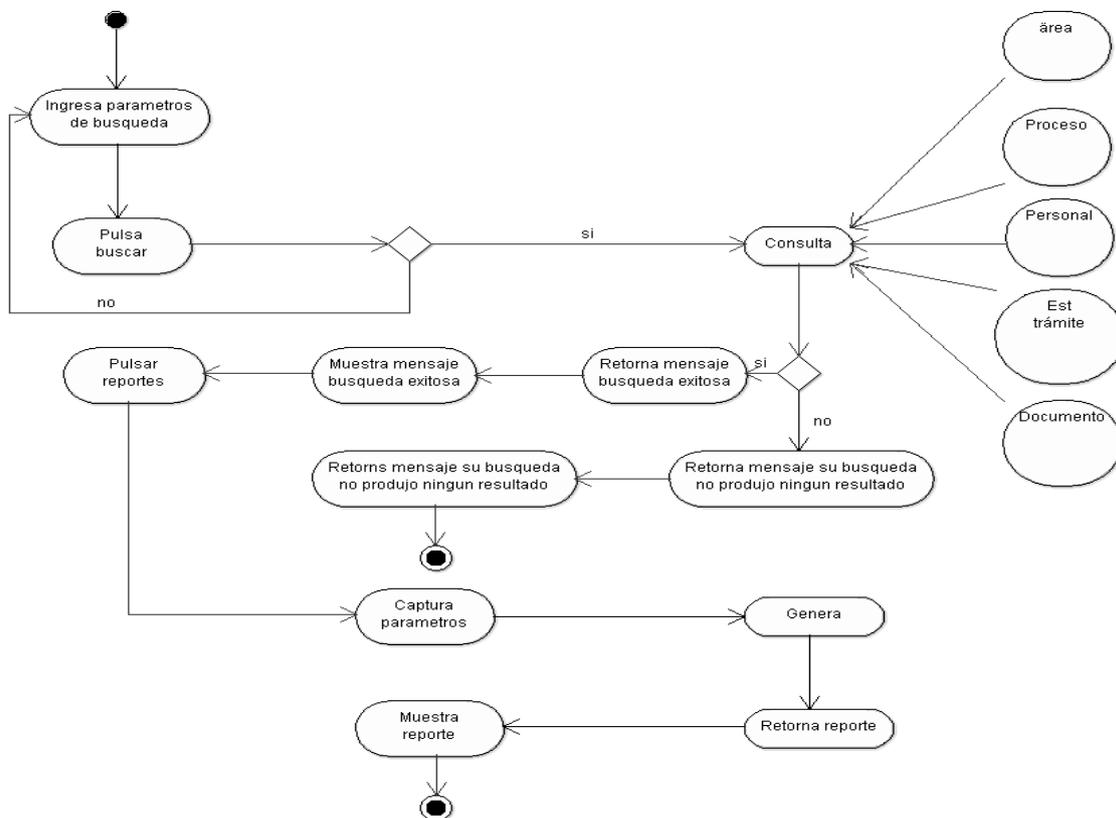
En la Figura muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de ver trámite

Diagrama de actividades del caso de uso de ver trámite



En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de generar hoja de envió

Diagrama de actividades del caso de uso de generar hoja de envió



12. Diseño de la Solución

12.1 Arquitectura del Sistema de Información

Se ha dividido la arquitectura del sistema en tres capas:

La capa del Modelo

El modelo representa la parte de la aplicación que implementa la lógica de negocio. Esto significa que es responsable de la recuperación de datos convirtiéndolos en conceptos significativos para la aplicación, así como su procesamiento, validación, asociación y cualquier otra tarea relativa a la manipulación de dichos datos.

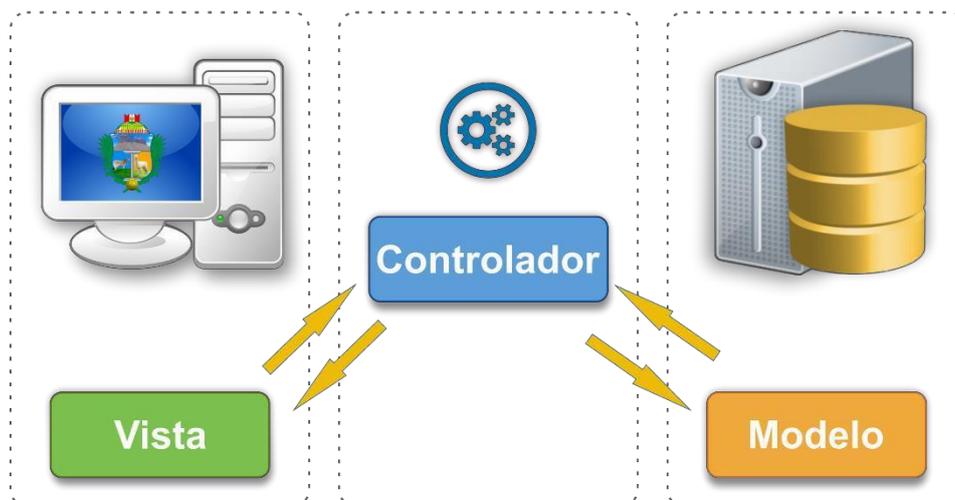
La capa de la Vista

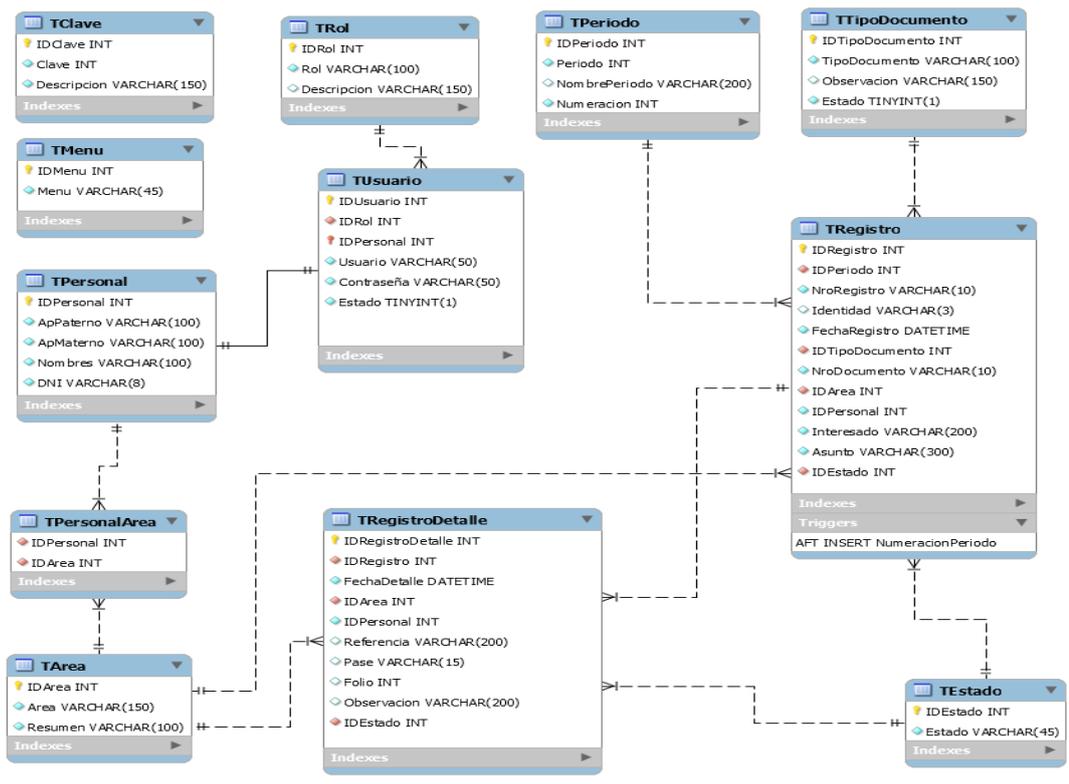
La vista hace una presentación de los datos del modelo estando separada de los objetos del modelo. Es responsable del uso de la información de la cual dispone para producir cualquier interfaz de presentación de cualquier petición que se presente.

La capa del Controlador

La capa del controlador gestiona las peticiones de los usuarios. Es responsable de responder la información solicitada con la ayuda tanto del modelo como de la vista.

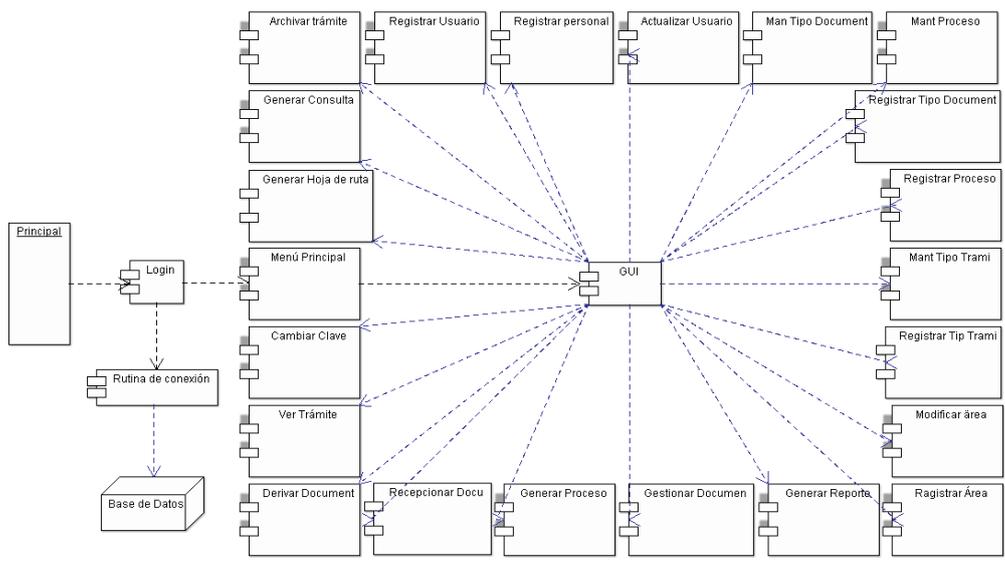
Arquitectura de datos





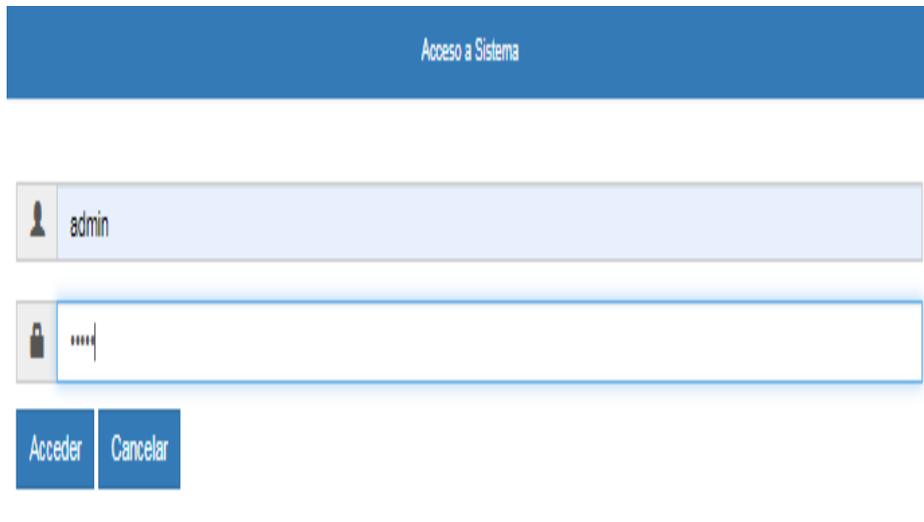
12.2 Diagrama de Componentes

En el diagrama de componentes se muestran los elementos de diseño de un sistema de software. Un diagrama de componentes permite visualizar con más facilidad la estructura general del sistema y el comportamiento del servicio que estos componentes proporcionan y utilizan a través de las interfaces.

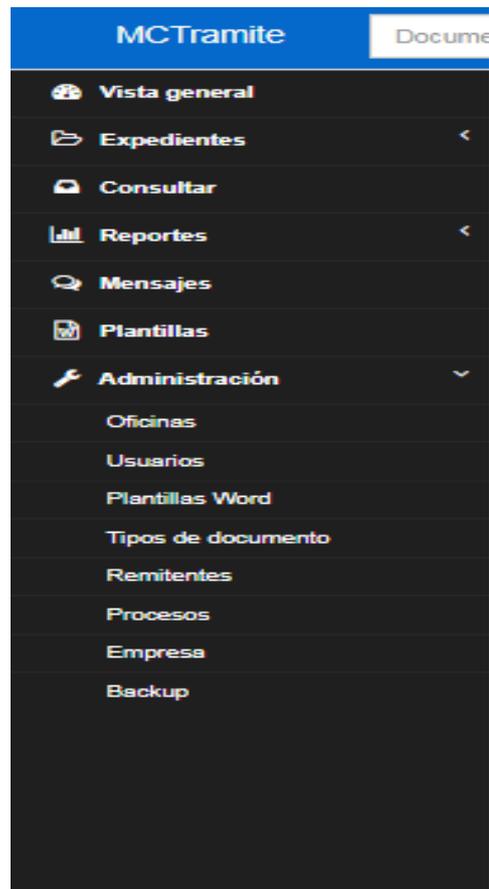


12.3. Prototipos

En la Figura. Se observa la interfaz que el usuario utilizara para iniciar sesión.



En la Figura. Se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar usuarios



En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar áreas

The screenshot shows the 'Crear expediente interno' (Create internal document) form in the MCTramite system. The interface includes a top navigation bar with 'MCTramite', a search bar, and the user's role 'Sub Gerencia de sistemas informáticos y Estadistic'. The left sidebar contains menu items: Vista general, Expedientes, Consultar, Reportes, Mensajes, Plantillas, and Administración. The main form fields are: Código (8552), Tipo de documento (Solicitud), Número (150), Folio (20), Fecha y hora de registro (17/02/2020 15:34:59), Seleccione Remitente (PERSONA), Remitente (PER), Email, Asunto (SOLICITO COPIA DE ORDENES DE COMPRA), Archivo digital (Adjuntar Archivo), Proceso (TRAMITE ADMINISTRATIVO), Requisitos (Conformidad, Informe), Oficinas (GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS (2 dias), Sub Gerencia de Logística (2 dias), Sub Gerencia Contabilidad (2 dias), Sub Gerencia de Tesorería (2 dias)), Observación, Oficina destino (Sub Gerencia de sistemas informáticos y Estadistic), and a dropdown for 'CONOCIMIENTO Y ACCIONES'. A green 'Agregar Nuevo Destino' button is located below the destination office field, and a blue 'Guardar' button is at the bottom right.

En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar procesos

The screenshot shows the 'Crear expediente externo' (Create external document) form in the MCTramite system. The interface is similar to the previous one, with the same top navigation and sidebar. The main form fields are: Código (8549), Tipo de documento (.), Número (.), Folio (.), Fecha y hora de registro (17/02/2020 15:28:37), Seleccione Remitente (.), Remitente (.), Email (.), Asunto (.), Archivo digital (Adjuntar Archivo), Proceso (- Seleccione Proceso -), Observación, Oficina destino (.), and a dropdown for '- Seleccione accion -'. A green 'Agregar Nuevo Destino' button is located below the destination office field, and a blue 'Guardar' button is at the bottom right.

En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para buscar personal

The screenshot shows the 'Crear expediente interno' (Create internal file) form in the MCTramite system. The form includes the following fields and options:

- Codigo:** 8863
- Tipo de documento:** - (dropdown)
- Número:** 1
- Folio:** - (dropdown)
- Fecha y hora de registro:** 17/02/2020 17:45:34
- Selección Remitente:** - (dropdown)
- Remitente:** - (text input)
- Email:** - (text input)
- Asunto:** - (text input)
- Archivo digital:** Adjuntar Archivo (button)
- Proceso:** - Seleccione Proceso - (dropdown)
- Observación:** - (text area)
- Oficina destino:** - Seleccione Oficina - (dropdown menu open showing a list of offices including: GERENCIA DE DESARROLLO URBANO RURAL, Caja Reauditor, INSTITUTO VIAL PROVINCIAL, MESA DE PARTES, Almacén, Sub Gerencia de sistemas informáticos y Estadístico, GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO, Sub Gerencia Contabilidad, Sub Gerencia de Taxación, Sub Gerencia de Logística, Sub Gerencia de Comunicaciones, GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, SECRETARÍA GENERAL, Caja Pagador Municipal, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Oficina de Turismo, GERENCIA DE ASESORIA JURÍDICA.
- Guardar:** (button)

En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar personal

The screenshot shows the 'Crear usuario' (Create user) form in the MCTramite system. The form includes the following fields and options:

- Nombres:** - (text input)
- Apellidos:** - (text input)
- Dni:** - (text input)
- Email:** - (text input)
- Movil:** - (text input)
- Usuario:** - (text input)
- password:** - (password input)
- Tipo:** - Tipos - (dropdown)
- Oficina:** - Oficina - (dropdown)
- Habilitado:** - (checkbox)
- Cerrar:** (button)
- Guardar:** (button)

The background shows a table of users with columns for Nombres, Apellidos, Tipo, and Oficina. The table is filtered to show 'Todos los usuarios'.

En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para la registrar los documentos.

Crear expediente interno

Codigo: 6663

Tipo de documento: Requerimiento Número: -2020

Folio: 4

Fecha y hora de registro: 17/02/2020 17:48:38

Selección Remitente: PERSONA

Remitente: PER Email:

Asunto: SOLICITO COPIA DE ORDENES DE COMPRA

Archivo digital: Adjuntar Archivo

Proceso: - Selección Proceso -

En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para derivar documentos.

MCTramite Documento Sub Gerencia de sistemas informáticos y Estadístico PERIODO 2020

Vista general

Expedientes

Internos

Externos

Recibidos

Derivados

Finalizados

Archivados

Eliminados

Consultar

Reportes

Mensajes

Plantillas

Administración

Todos los expedientes derivados

Filtro: -- Oficina enviada -- 17/02/2020 - 17/02/2020 Q Filtro Reporte Excel

Expediente	IF	Estado	Asunto	Remitente	Documento	Fecha	A Oficina	Usuario	Proceso
Derivar 7719		DERIVADO	SOLICITO REVISIÓN TÉCNICA	MPA	Informa	17/02/2020	Sub Gerencia de Estudios y Proyectos	DANEYCA VIRGINIA	TRAMITE ADMINISTRATIVO

1 a 1 de 1 registros (filtered from 25 total registros)

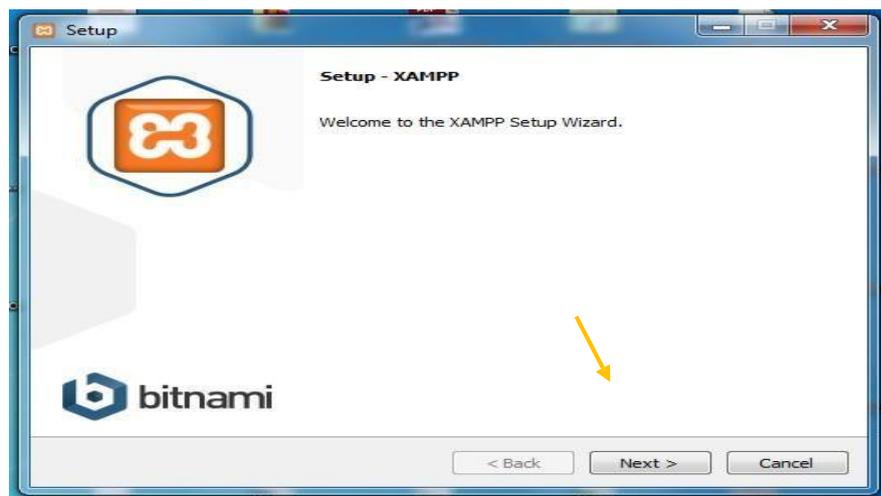
Anterior 1 Siguiente

13. Implementación de la Solución

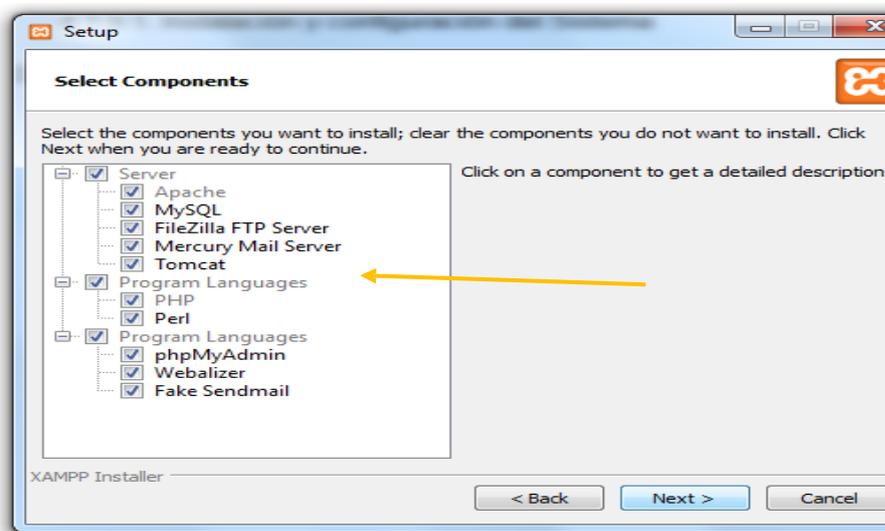
13.1 Instalación y configuración del Sistema

Descargar XAMPP

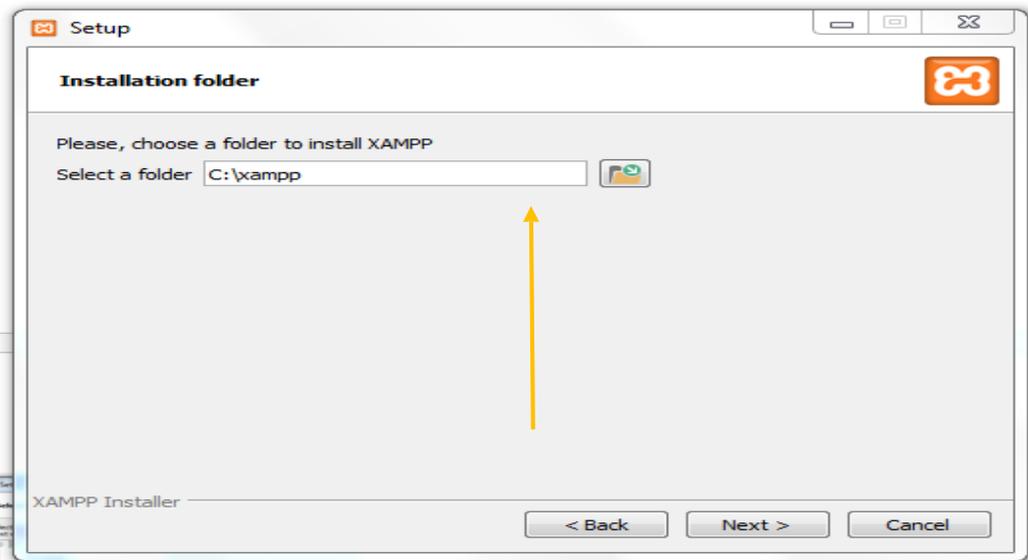
A continuación se inicia el asistente de instalación. Para continuar, haga clic en el botón "Next".



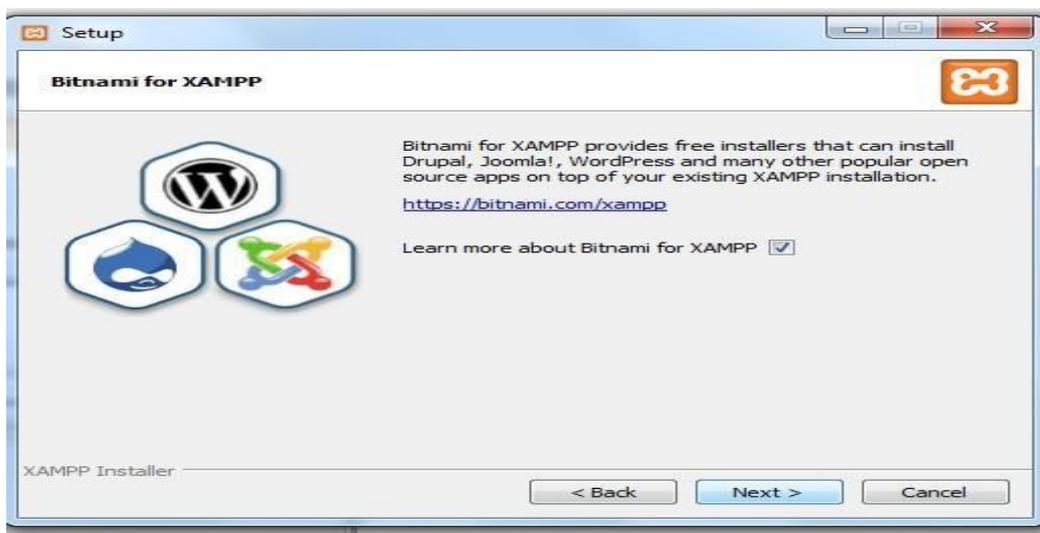
Los componentes mínimos que instala XAMPP son el servidor Apache y el lenguaje PHP, pero XAMPP también instala otros elementos. En la pantalla de selección de componentes puede elegir la instalación o no de estos componentes. Para seguir estos apuntes se necesita al menos instalar MySQL y phpMyAdmin.



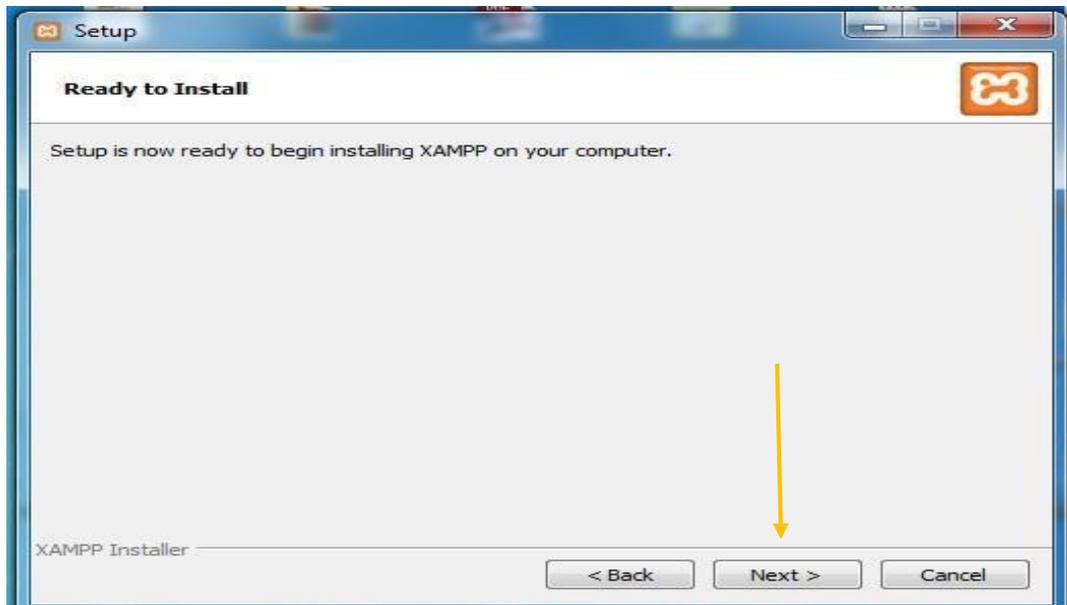
En la siguiente pantalla puede elegir la carpeta de instalación de XAMPP. La carpeta de instalación predeterminada es **C:\xampp**. Si quiere cambiarla, haga clic en el icono de carpeta y seleccione la carpeta donde quiere instalar XAMPP. Para continuar la configuración de la instalación, haga clic en el botón "Next".



La siguiente pantalla ofrece información sobre los instaladores de aplicaciones para XAMPP creados por Bitnami. Haga clic en el botón "Next" para continuar. Si deja marcada la casilla, se abrirá una página web de Bitnami en el navegador.



Una vez elegidas las opciones de instalación en las pantallas anteriores, esta pantalla es la pantalla de confirmación de la instalación. Haga clic en el botón "Next" para comenzar la instalación en el disco duro.



El proceso de copia de archivos puede durar unos minutos



Una vez terminada la copia de archivos, la pantalla final confirma que XAMPP ha sido instalado. Si se deja marcada la casilla, se abrirá el panel de control de XAMPP. Para cerrar el programa de instalación, haga clic en el botón "Finish".



Al panel de control de XAMPP se puede acceder mediante el menú de inicio "Todos los programas > XAMPP > XAMPP Control Panel" o, si ya está iniciado, mediante el icono del área de notificación.

La primera vez que se abre el panel de control de XAMPP, se muestra una ventana de selección de idioma que permite elegir entre inglés y alemán.



El panel de control de XAMPP se divide en tres zonas:

- la zona de módulos, que indica para cada uno de los módulos de XAMPP: si está instalado como servicio, su nombre, el identificador de proceso, el puerto utilizado e incluye unos botones para iniciar y detener los procesos, administrarlos, editar los archivos de configuración y abrir los archivos de registro de actividad.
- la zona de notificación, en la que XAMPP informa del éxito o fracaso de las acciones realizadas
- la zona de utilidades, para acceder rápidamente



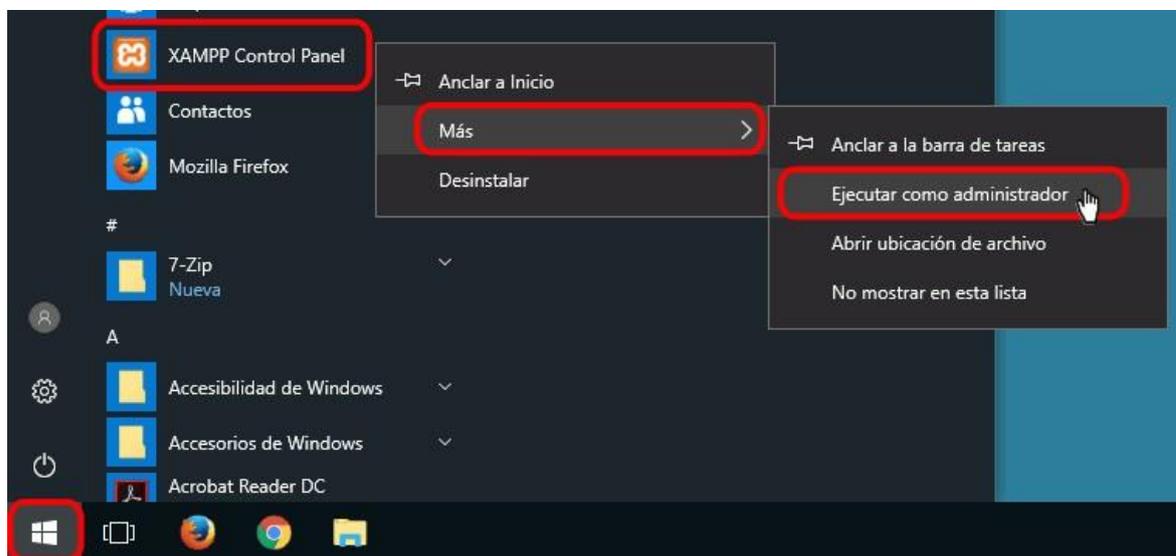
El botón Cerrar en forma de aspa no cierra realmente el panel de control, sólo lo minimiza:



Ejecutar el panel de control como administrador

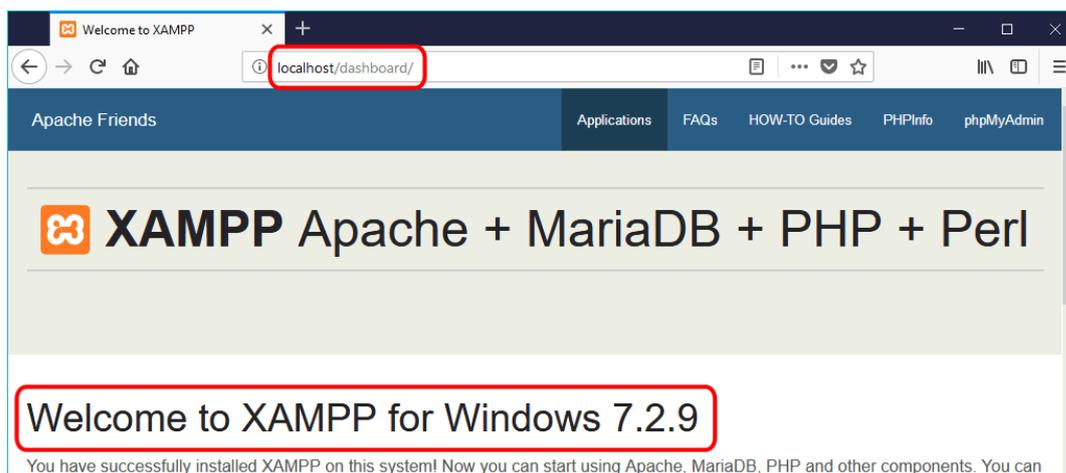
En algunas situaciones es necesario ejecutar el panel de control como administrador, por ejemplo, para configurar los servidores como servicios o deshabilitarlos.

Para ejecutar el panel de control como administrador, hay que hacer clic derecho sobre el icono de acceso directo (Inicio > XAMPP Control Panel > y elegir la opción "Más > Ejecutar como administrador".



El panel de administración web de XAMPP

Si se ha iniciado el servidor Apache, para comprobar que todo funciona correctamente, hay que escribir en el navegador la dirección <http://localhost>. XAMPP abrirá el nuevo panel de administración web (dashboard), que todavía se encuentra en desarrollo:



Sistema de Tramite Documentario

Presentación del sistema

14. Manuales del Sistema

1) CONTENIDO	
2) Introducción.....	3
3) Recomendaciones	3
4) Ingreso al sistema.....	3
5) Interfaz de la aplicación.....	4
6) Opciones del sistema.....	4
6.1..... Vista general.....	4
6.2..... Expedientes	5
6.2.1.... Registrar expedientes Internos	6
6.2.2.... Registrar expedientes externos.....	6
6.2.3.... Registrar documento mediante procesos almacenados.....	7
6.2.4.... Recibir expediente.....	8
6.2.5.... Información del expediente	9
6.2.6.... Imprimir ruta del expediente	10
6.2.7.... Generar hoja de ruta de expedients	10
6.2.8.... Hoja de cargo	12
6.2.9.... Consultar expedientes externos	13
6.2.10..... Derivar expediente.....	13
6.3..... Consultar expedients	14
6.4..... Reportes.....	15
6.4.1.... Estadística Anual.....	15
6.5..... Mensajes entre usuarios y oficinas	15
6.5..... Mensajes entre usuarios y oficinas.....	15
6.6..... Plantillas de documentos.....	16
7) Administración.....	16
7.1..... Oficinas.....	17
7.2..... Usuarios.....	17
7.3..... Tipos de Documento.....	18
7.4..... Remitentes.....	18
7.5..... Procesos.....	19
7.6..... Configuración.....	19
7.7..... Copia de seguridad.....	20

2 INTRODUCCIÓN

Es una aplicación web de uso interno y consulta externa, que tiene como fin el seguimiento de documentos generados por la institución y documentos de origen externo, mediante mesa de partes u oficinas.

El sistema está organizado mediante bandejas de Recibidos, Derivados, Finalizados y Archivados, donde se puede hacer seguimiento a los documentos.

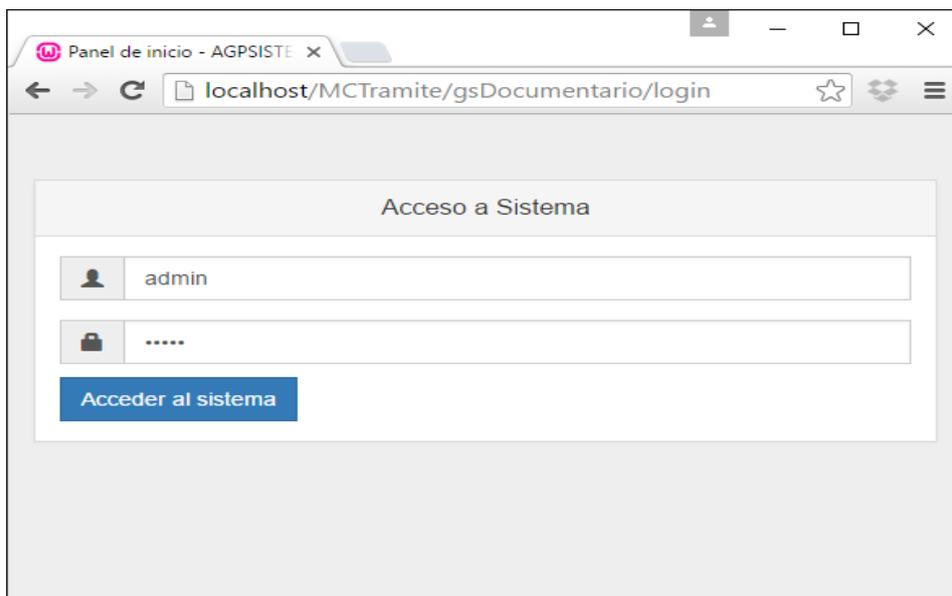
3 RECOMENDACIONES

Antes de adquirir la aplicación web, tenga en cuenta que al ser una aplicación Cliente Servidor Web tiene algunas características.

- Desarrollado para funcionar en un Servidor Web (Apache, PHP y MySQL)
- Los clientes usan un Navegador Web para utilizar la aplicación
- Si desea acceder mediante internet es necesario un Servidor Web Externo (Ve proforma adjunta de servicio)

4 INGRESO AL SISTEMA

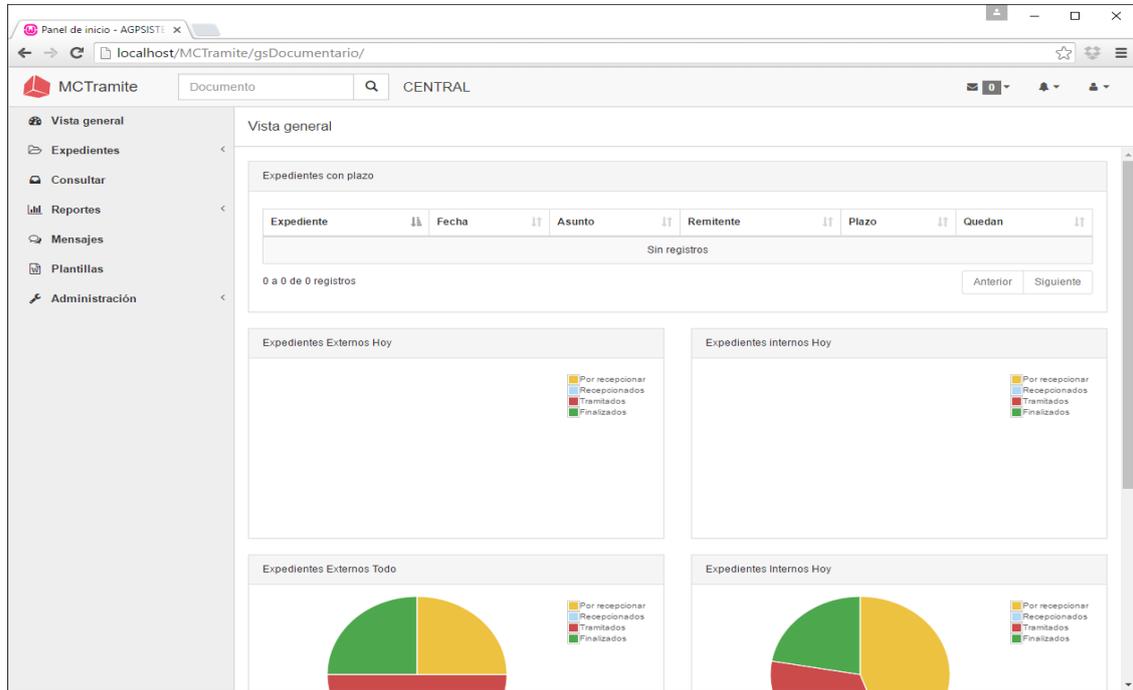
Para poder ingresar al sistema de trámite documentario, se tiene que acceder a la dirección web <http://192.168.1.35/mctramite>



En este formulario se debe de ingresar su usuario y contraseña, si no dispone de uno debe solicitarlo al administrador del sistema.

5 INTERFAZ DE LA APLICACIÓN

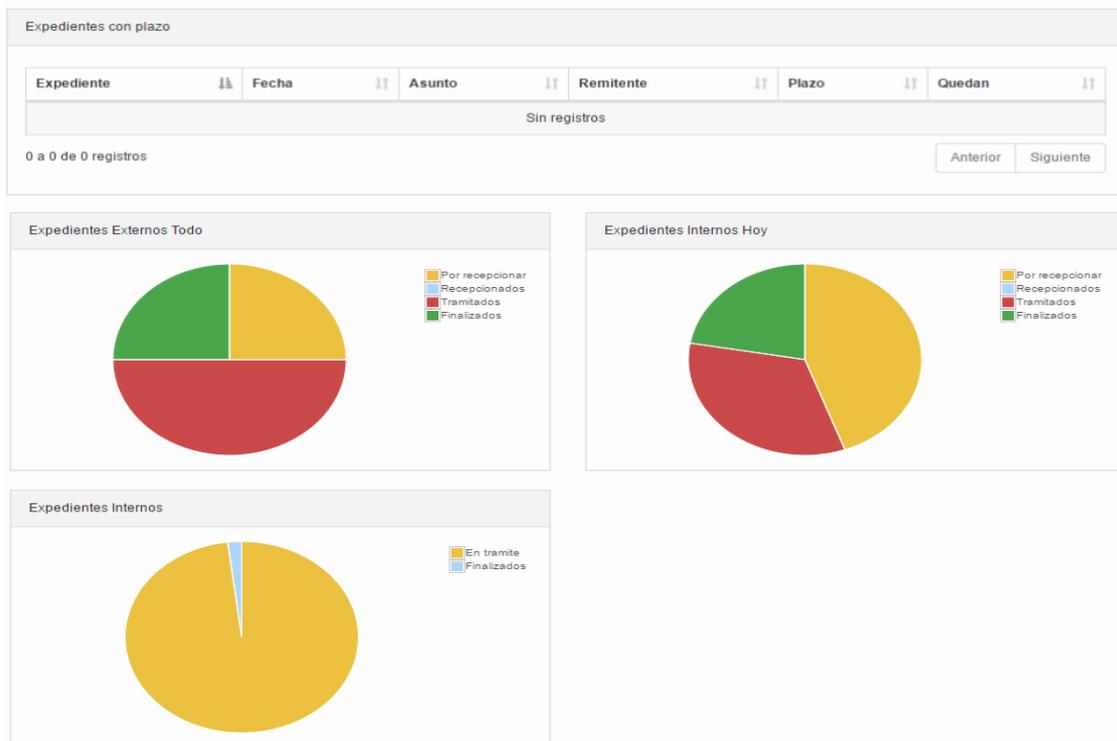
La aplicación Web tiene una interfaz moderna acorde a los requerimientos actuales, diseño responsivo adaptable para dispositivos móviles.



6 OPCIONES DEL SISTEMA

6.1 VISTA GENERAL

En esta sección se muestra los expedientes con plazo, y un cuadro de control de los estados de los expedientes.



6.2 EXPEDIENTES

Se describe todas las opciones con expedientes, separados en secciones que ayudan en la organización de los expedientes.



6.2.1 Registrar expedientes Internos

Se puede registrar documentos generados por la misma oficina, utilizando el sistema de tramite documentario ayuda en su seguimiento.

6.2.2 Registrar expedientes externos

Está habilitado para todos los usuarios, pero se puede configurar para que solo un usuario (Mesa de partes) reciba los documentos externos.

The screenshot displays the 'MCTramite' web application interface. The browser address bar shows the URL: localhost/MCTramite/gsDocumentario/expedientes/externos_form#1. The application header includes the logo, a search bar with the text 'Documento', and the user name 'CENTRAL'. A sidebar on the left contains navigation options: Vista general, Expedientes (with sub-items: Internos, Externos, Recibidos, Derivados, Finalizados, Archivados), Consultar, Reportes, Mensajes, Plantillas, and Administración. The main content area is titled 'Crear expediente externo' and contains the following form fields:

- Codigo:** Input field with value '92'.
- Tipo de documento:** Dropdown menu with 'OFICIO' selected. **Número:** Input field.
- Folio:** Input field.
- Fecha y hora de registro:** Input field with value '23/06/2016 02:23:07'.
- Seleccione Remitente:** Dropdown menu with a '+' icon to add more.
- Remitente:** Input field. **E-mail:** Input field.
- Asunto:** Input field.
- Achivo digital:** Button labeled 'Adjuntar Archivo'.
- Proceso:** Dropdown menu with '- Seleccione Proceso -' selected.
- Observacion:** Textarea.
- Oficina destino:** Dropdown menu with 'CENTRAL' selected. **- Seleccione accion -**: Dropdown menu.
- Observacion:** Textarea.

At the bottom of the form, there is a green button labeled 'Agregar Nuevo Destino' and a blue button labeled 'Guardar'.

6.2.3 Registrar documento mediante procesos almacenados

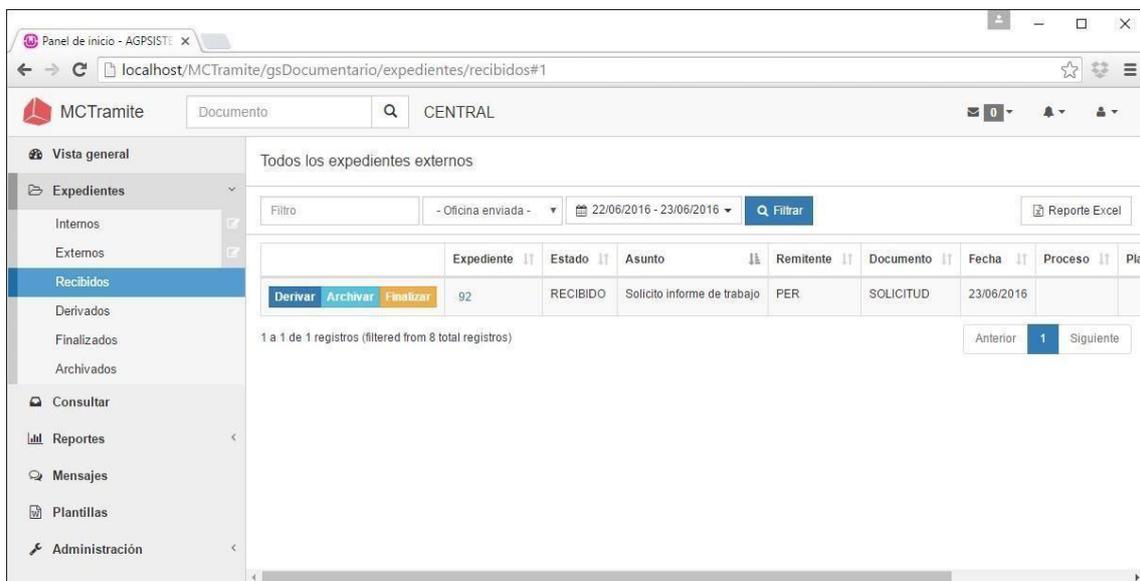
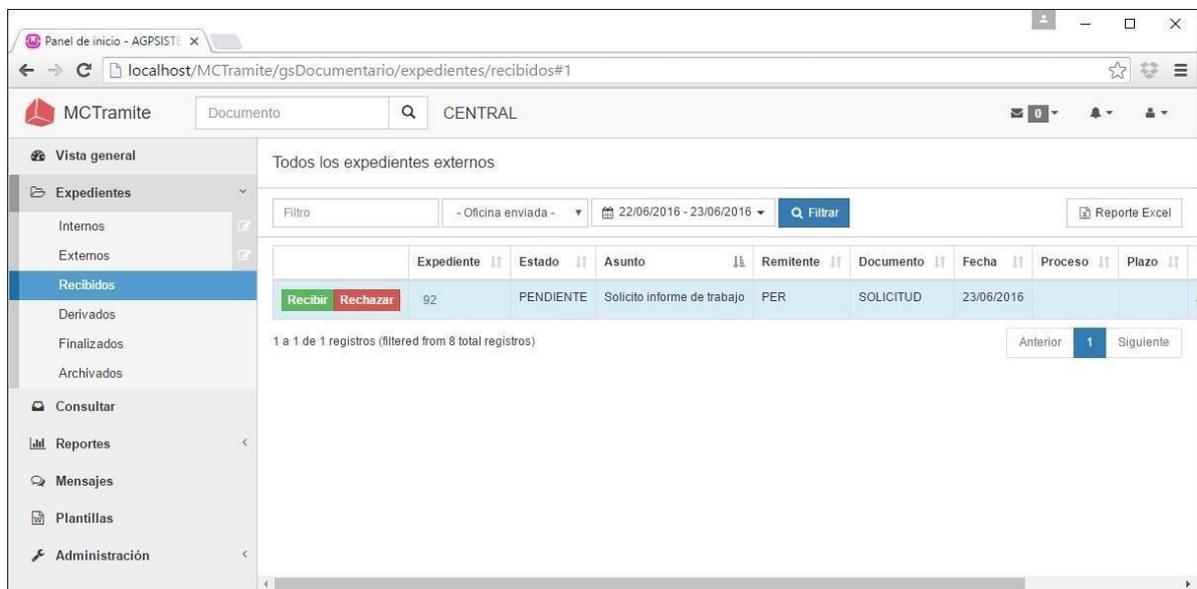
El sistema permite registrar documentos respetando los procesos configurados para su trámite, ayudando al usuario respetar la ruta que debe de seguir el documento.

Proceso: PROCESO ADMINISTRATIVO

Requisitos	Oficinas
<ul style="list-style-type: none">DNISolicitudCopia de recibo de Agua o Luz	<ul style="list-style-type: none">CENTRAL (7 dias)TESORERIA1 (7 dias)CAJA (7 dias)Operaciones (4 dias)

6.2.4 Recibir expediente

Esta opción permite al usuario ver que documentos pendientes de recepción y el estado actual de los documentos recibidos.



6.2.5 Información del expediente

Muestra toda la información del documento y las oficinas por las cuales se ha tramitado.

Panel de inicio - AGPSIST: x

localhost/MCTramite/gsDocumentario/expedientes/recibidos#1

MCTramite

Documento

CENTRAL

Vista general

Expedientes

Recibidos

Derivados

Finalizados

Archivados

Consultar

Reportes

Mensajes

Plantillas

Administración

Consulta de expediente

Expediente

N° de expediente	92	Plazo	0 días
Tipo de expediente	SOLICITUD	N° de folios	54
Fecha de Registro	23/Jun/2016 03:22 am	Entidad	PER (PERSONA)
N° de documento	1-2016	Tiempo de tramite	0
Asunto	Solicito informe de trabajo Expediente		

N°	Origen	Destino	Fecha	Observacion	Estado
1	ADMINISTRACION	CENTRAL	23/06/2016 03:27		RECIBIDO

Imprimir Cerrar

6.2.6 Imprimir ruta del expediente

Panel de inicio - AGPSIST: x

file:///D:/Downloads/doc.pdf

doc.pdf

1 / 1

SISTEMAS DE TRAMITE DOCUMENTARIO

Fecha: 23/Jun/2016 04:37:02 am

Reporte de seguimiento de expediente

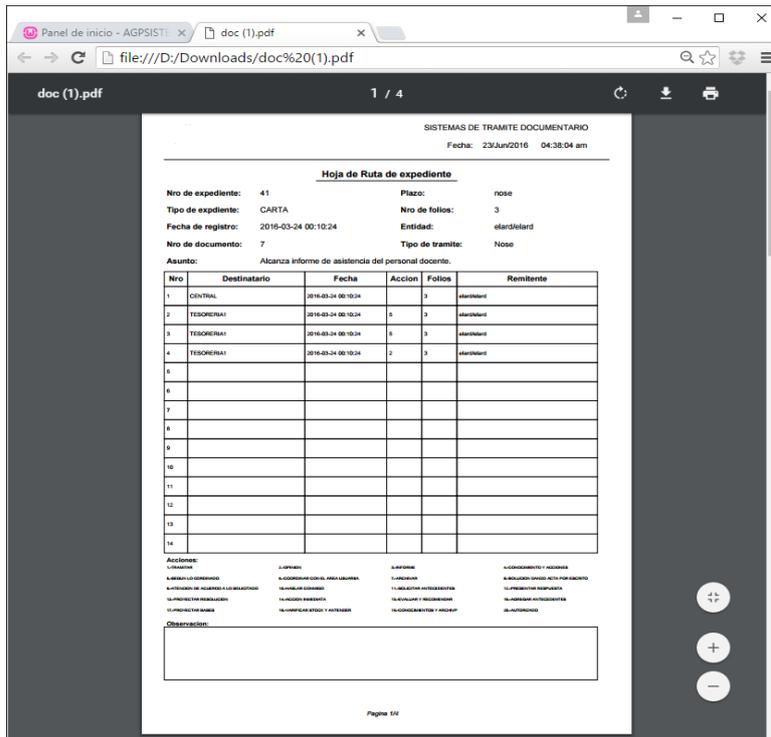
Nro de expediente:	92	Plazo:	0 días
Tipo de expediente:	SOLICITUD	Nro de folios:	54
Fecha de registro:	23/Jun/2016 03:22 am	Entidad:	PERSONA
Nro de documento:	1-2016	Tiempo de tramite:	0
Asunto:	Solicito informe de trabajo		

Nro	Origen	Destino	Fecha	Observacion	Estado
1	ADMINISTRACION	CENTRAL	23/06/2016 03:27		RECIBIDO

Mostrar todas las descargas...

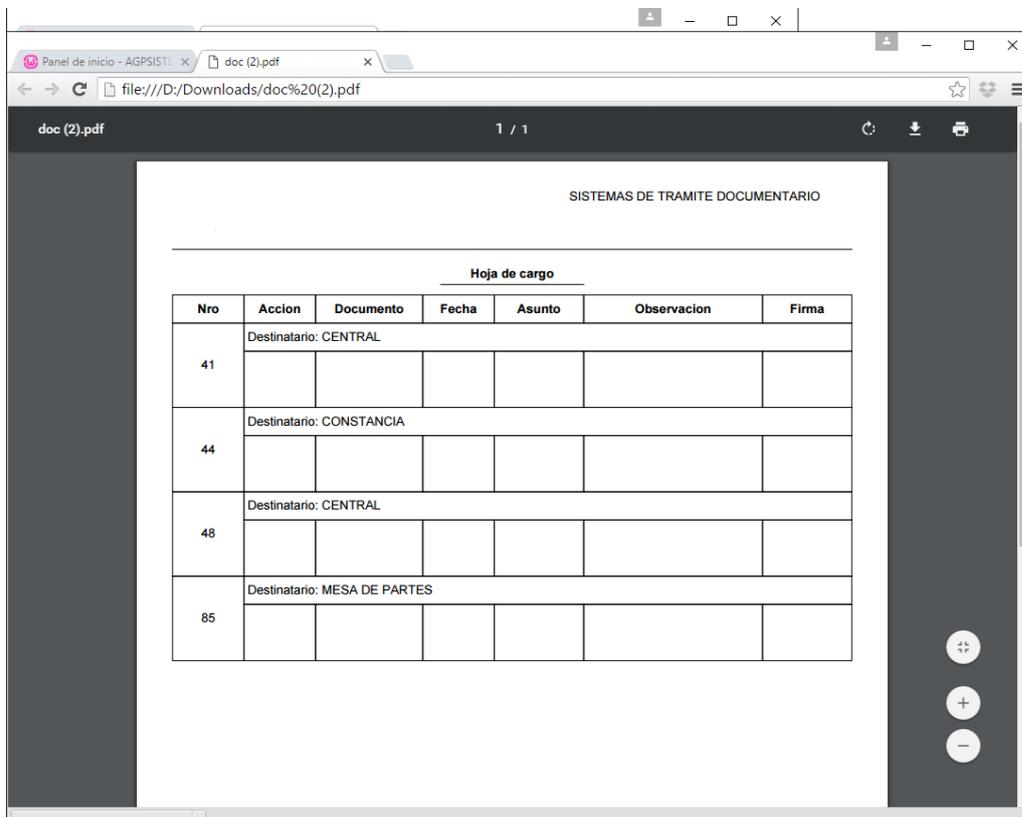
6.2.7 Generar hoja de ruta de expedientes

La hoja de ruta es como el cargo que usara mesa de partes para tener un control



6.2.8 Hoja de cargo

Una hoja de ruta simplificada para el control de mesa de partes.



6.2.9 Consultar expedientes externos

Panel de inicio - AGPSISTE

localhost/MCTramite/gsDocumentario/expedientes/externos#1

MCTramite Documento CENTRAL

Vista general

Expedientes

- Internos
- Externos**
- Recibidos
- Derivados
- Finalizados
- Archivados

Consultar

Reportes

Mensajes

Plantillas

Administración

Todos los expedientes externos

+ Expediente externo

Filtro - Oficina enviada - 1/01/2016 - 22/06/2016 Filtrar Exportar Procesar

	Expediente	Numero	Asunto	Remite	Fecha	Documento
Enviar	85	5	ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA EL PAGO DE VIATICOS	ER/romero	06/06/2016	OFICIO2
Enviar	48	34	Elevo plan de actividad y cronograma mensual.	FC/sdsd	27/04/2016	SOLICITUD
Enviar	44		Remite solicitud de licencia con gose de haber por situaciones de salud.		22/04/2016	
Enviar	41	7	Alcanza informe de asistencia del personal docente.	elard/elard	24/03/2016	OFICIO2

1 a 4 de 4 registros (filtered from 24 total registros)

Anterior 1 Siguiente

6.2.10 Derivar expediente

Cada expediente se puede derivar varias veces.

Panel de inicio - AGPSISTE

localhost/MCTramite/gsDocumentario/expedientes/externos#1

MCTramite Documento CENTRAL

Vista general

Expedientes

- Internos
- Externos**
- Recibidos
- Derivados
- Finalizados
- Archivados

Consultar

Reportes

Mensajes

Plantillas

Administración

Enviar expediente

Oficina: CAJA Accion: TRAMITAR

Observacion: Tramitar

Cerrar Guardar

Enviar 41 7 Alcanza informe de asistencia del personal docente.

1 a 4 de 4 registros (filtered from 24 total registros)

Anterior 1 Siguiente

6.3 CONSULTAR EXPEDIENTES

Consultar todos los expedientes de la empresa filtrado oficinas y fechas.

Expediente	Fecha	Remitente	Asunto
1	2015-02-23 00:00:00	JAVIER ELARD	REQUERIMIENTO DE UN PERSONAL DOCENTE DEL AULA
19		PER/frank valero	Informe presupuestal respectiva pago CAS.
20		PER/romero condori javier elard	Solicita modificatoria del presupuesto de mantenimiento
21		PER/romero condori javier elard	Remito informe sobre la asistencia de personal docente y Administrativo
23		PER	Informe sobre incremento de 6 horas adicionales.
24		PER	Solicita reconocimiento por R.D
25		EMP	Eleva informe de las horas efectivas del trabajo pedagogico.
26		EMP	Requerimiento de certificados gratuitos 2015.

6.4 REPORTE

6.4.1 Estadística Anual

Muestra los numero de expedientes tramitados por oficinas y por meses.

Estadística - Documentos externos

AÑO: 2015 OFICINA: todas las oficinas Generar

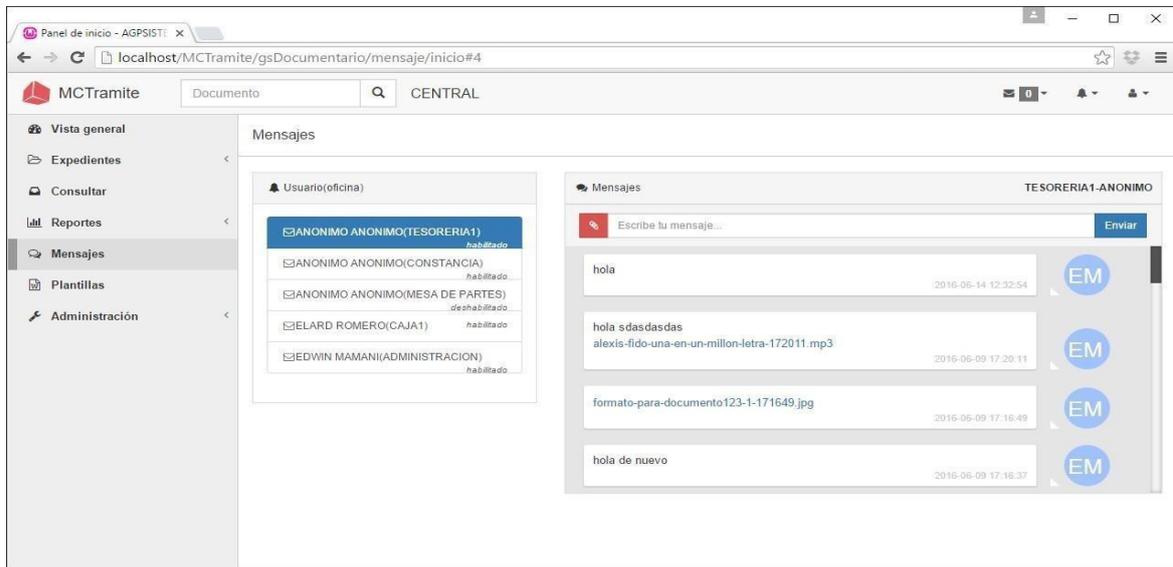
Estadística Anual 2015

Total de Expedientes	0
Expedientes Finalizados	0
Expedientes en tramite	0

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total de Expedientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Expedientes finalizados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Expedientes en tramite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje tramitado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

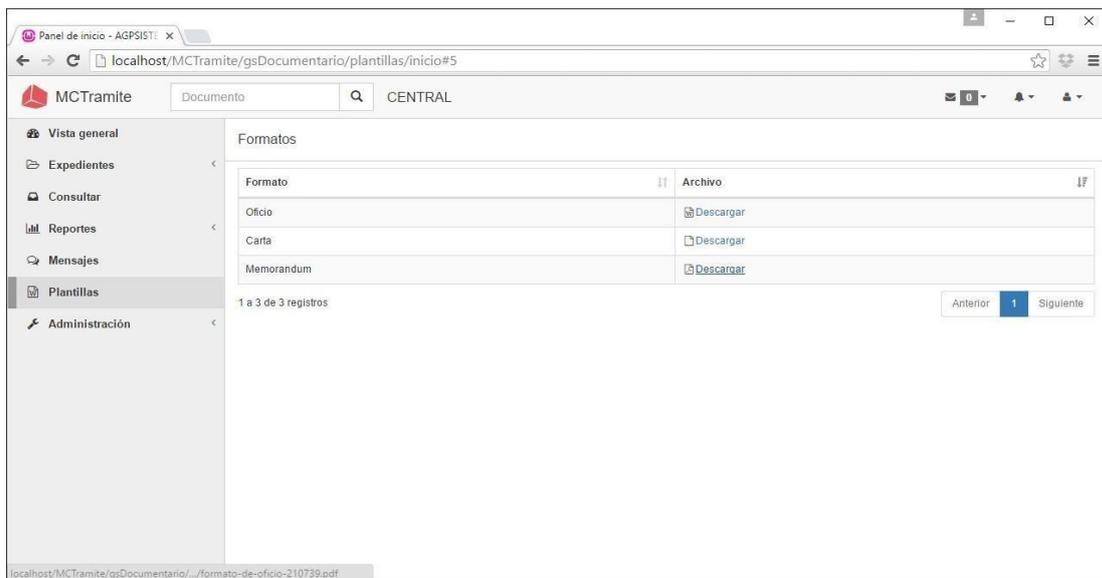
6.5 MENSAJES ENTRE USUARIOS Y OFICINAS

Los usuarios del sistema pueden interactuar mediante mensajes, con la opción de adjuntar archivos.



6.6 PLANTILLAS DE DOCUMENTOS

Para uniformizar los documentos pueden generar plantillas para descargar.



7 ADMINISTRACIÓN

El usuario con privilegios de administrador, puede gestionar los usuarios, oficinas, procesos, plantillas, notificaciones por correo, etc.

7.1 OFICINAS

Panel de inicio - AGPSISTE x
localhost/MCTramite/gsDocumentario/oficina/inicio#6

MCTramite Documento Q CENTRAL

Vista general
Expedientes
Consultar
Reportes
Mensajes
Plantillas
Administración

Oficinas

Usuarios
Plantillas Word
Tipos de documento
Remitentes
Procesos
Empresa
Backup

Todos los oficinas + Crear oficina

Borrar

	Nombre
<input type="checkbox"/>	TESORERIA1
<input type="checkbox"/>	OTI
<input checked="" type="checkbox"/>	Operaciones
<input type="checkbox"/>	MESA DE PARTES
<input type="checkbox"/>	CONSTANCIA
<input type="checkbox"/>	CENTRAL
<input type="checkbox"/>	CAJA
<input type="checkbox"/>	Almacen
<input type="checkbox"/>	ADMINISTRACION

1 a 9 de 9 registros

Anterior 1 Siguiente

7.2 USUARIOS

Crear usuarios y asignarles una oficina

Panel de inicio - AGPSISTE x
localhost/MCTramite/gsDocumentario/usuario/inicio#6

MCTramite Documento Q CENTRAL

Vista general
Expedientes
Consultar
Reportes
Mensajes
Plantillas
Administración

Oficinas
Usuarios
Plantillas Word
Tipos de documento
Remitentes
Procesos
Empresa
Backup

Todos los usuarios + Crear usuario

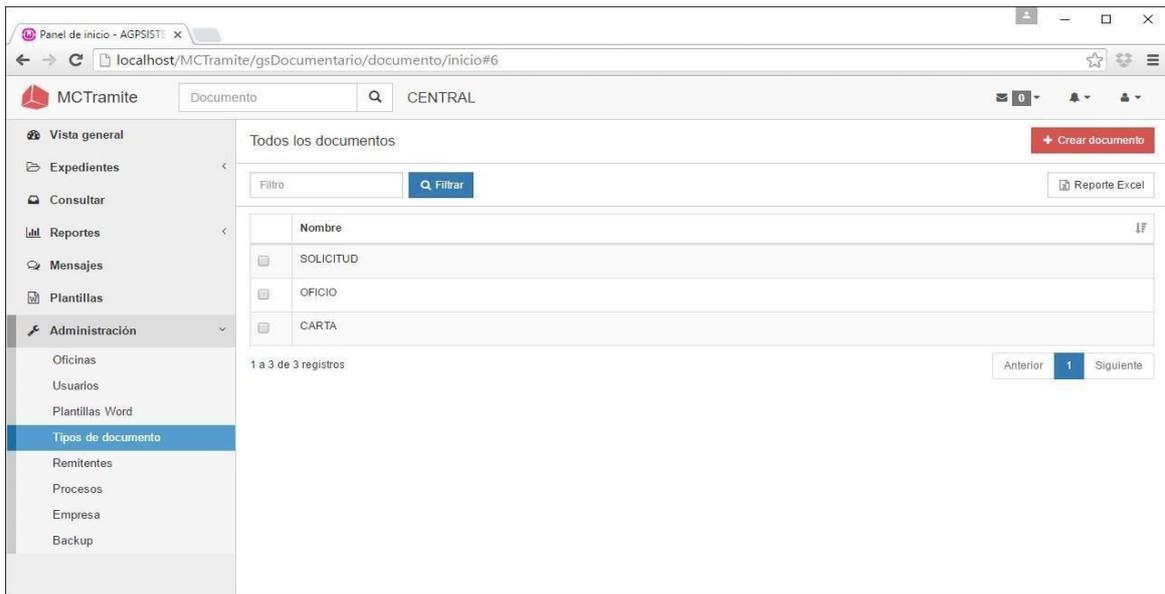
Filtro - Tipos - Filtros Reporte Excel

	Nombres	Apellidos	Tipo de usuario	Login	oficina	Activo
<input type="checkbox"/>	ELARD	ROMERO	NORMAL	elard	Almacen	SI
<input type="checkbox"/>	EDWIN	MC	ADMINISTRADOR	mcedwin	CENTRAL	SI
<input type="checkbox"/>	EDWIN	MAMANI	NORMAL	edwin	ADMINISTRACION	SI
<input type="checkbox"/>	ANONIMO	ANONIMO	ADMINISTRADOR	admin	TESORERIA1	SI
<input type="checkbox"/>	ANONIMO	ANONIMO	ADMINISTRADOR	admin2	CONSTANCIA	SI
<input type="checkbox"/>	ANONIMO	ANONIMO	ADMINISTRADOR	admin3	MESA DE PARTES	NO

1 a 6 de 6 registros

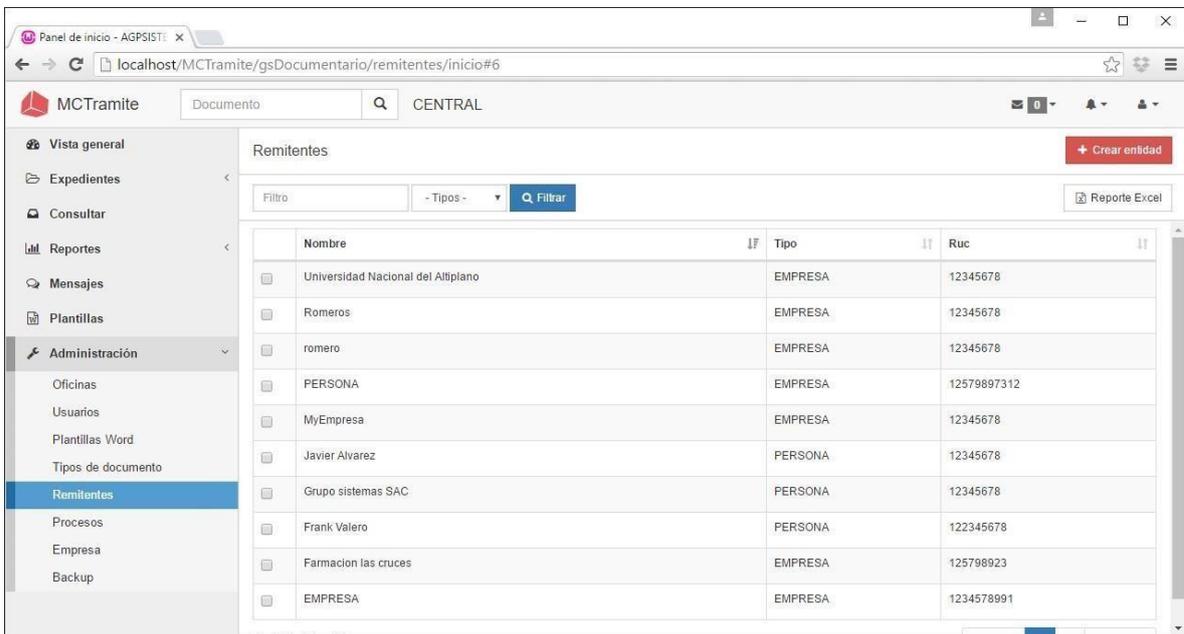
Anterior 1 Siguiente

7.3 TIPOS DE DOCUMENTO



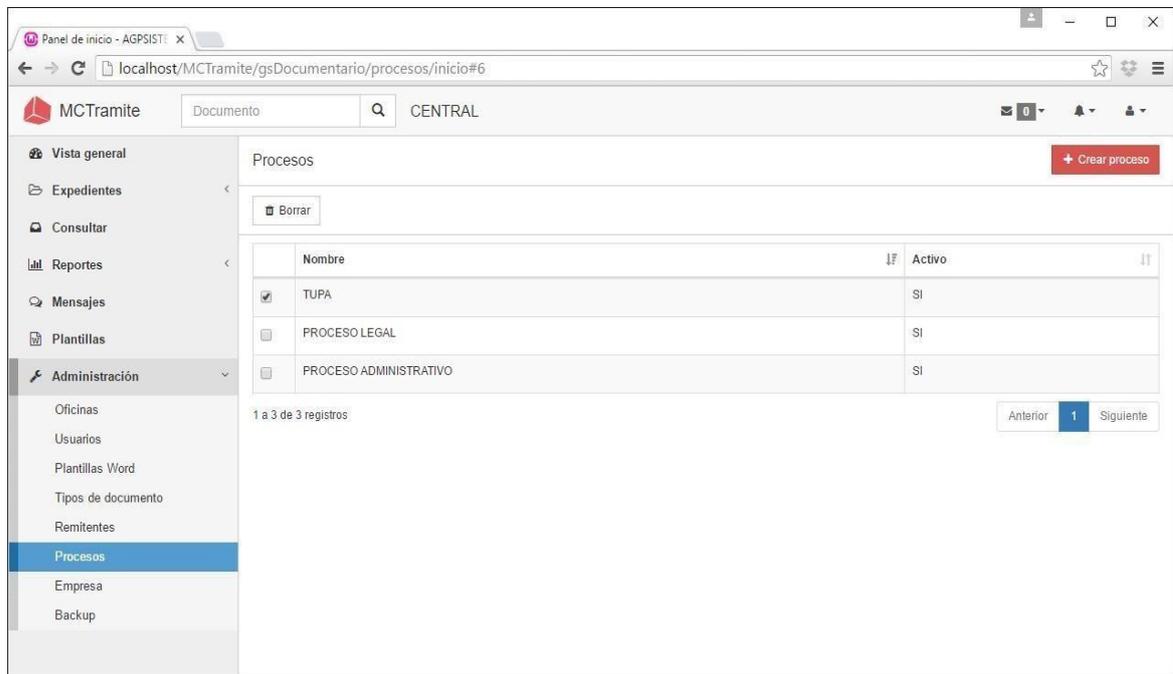
7.4 REMITENTES

Gestionar los remitentes, permite modificar, crear sus registros para facilitar al momento de registro de expedientes externos.



7.5. PROCESOS

Gestión de procesos, una ayuda para que los expedientes sigan una ruta especificada.



Panel de inicio - AGPSISTE x

localhost/MCTramite/gsDocumentario/procesos/inicio#6

MCTramite Documento Q CENTRAL

Vista general

Expedientes

Consultar

Reportes

Mensajes

Plantillas

Administración

Oficinas

Usuarios

Plantillas Word

Tipos de documento

Remitentes

Procesos

Empresa

Backup

Procesos

+ Crear proceso

Borrar

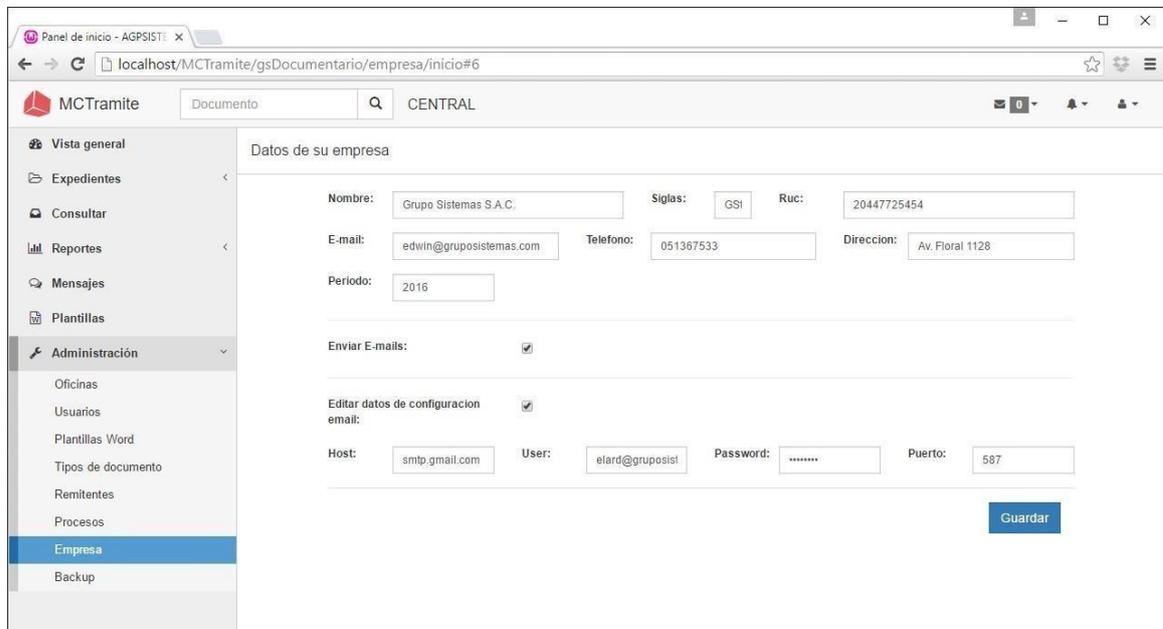
	Nombre	IF	Activo	
<input checked="" type="checkbox"/>	TUPA		SI	
<input type="checkbox"/>	PROCESO LEGAL		SI	
<input type="checkbox"/>	PROCESO ADMINISTRATIVO		SI	

1 a 3 de 3 registros

Anterior 1 Siguiente

7.6 CONFIGURACIÓN

Configurar datos de la empresa y cuenta de correo para notificaciones.



Panel de inicio - AGPSISTE x

localhost/MCTramite/gsDocumentario/empresa/inicio#6

MCTramite Documento Q CENTRAL

Vista general

Expedientes

Consultar

Reportes

Mensajes

Plantillas

Administración

Oficinas

Usuarios

Plantillas Word

Tipos de documento

Remitentes

Procesos

Empresa

Backup

Datos de su empresa

Nombre: Grupo Sistemas S.A.C. Siglas: GSI Ruc: 20447725454

E-mail: edwin@gruposistemas.com Telefono: 051367533 Direccion: Av. Floral 1128

Periodo: 2016

Enviar E-mails:

Editar datos de configuracion email:

Host: smtp.gmail.com User: elard@gruposist Password: Password Puerto: 587

Guardar

7.7 COPIA DE SEGURIDAD

Permite descargar la base de datos y los archivos adjuntos de expedientes.

